



Términos y Condiciones de las tarjetas de débito

I. Aplicaciones relacionadas a las operaciones de pago

1. Rango de aplicaciones

1.1 Para operaciones de pago

El titular de la tarjeta deberá utilizar la tarjeta de débito Visa o Mastercard (en lo sucesivo, la “**Tarjeta de Débito**”) emitida por Solarisbank AG (en lo sucesivo, el “**Banco**”) en España y, como servicio adicional, en el extranjero en la red Visa o Mastercard:

- para pagos en empresas contratantes *in situ*, en cajas de pago automático y *online*; y
- de manera adicional, como servicio complementario, para retirar efectivo de cajeros automáticos y de entidades financieras mediante la presentación de un documento de identificación adecuado (servicio de retirada de efectivo).

Las empresas contratantes, las entidades financieras y los cajeros automáticos que participen en el servicio de retirada de efectivo podrán identificarse mediante los símbolos de aceptación de tarjetas Visa o Mastercard que también figuran en la Tarjeta de Débito. Si la Tarjeta de Débito está asociada a servicios adicionales (como, por ejemplo, asistencia en emergencias o pólizas de seguro), estas se regularán mediante la normativa especial aplicable.

La Tarjeta de Débito puede emitirse como tarjeta física o como una tarjeta digital para su almacenamiento en un dispositivo de telecomunicación, digital o informático (terminal móvil). Estas condiciones especiales serán de igual aplicación a los dos tipos de Tarjetas de Débito, salvo que se estipula expresamente otra cosa. En relación con la tarjeta digital, también serán de aplicación las condiciones de uso de la tarjeta digital acordadas por separado por el Banco.

Si la Tarjeta de Débito se ha emitido como una tarjeta de empresa, únicamente podrá utilizarse con fines relacionados con dicha empresa.

1.2 Como medio de almacenamiento para aplicaciones adicionales

Si la Tarjeta de Débito emitida al titular de la tarjeta tiene un chip, la Tarjeta de Débito podrá utilizarse como medio de almacenamiento para aplicaciones adicionales:

- del Banco de conformidad con el contrato celebrado al respecto (aplicación adicional generada por el banco), o

- de una empresa contratante de conformidad con el contrato celebrado con esta última (aplicación adicional generada por una empresa contratante).

2. Número de identificación personal (PIN)

El titular de la cuenta recibirá un número de identificación personal (“**PIN**”) para su uso en cajeros y cajas de pago automático con su Tarjeta de Débito.

Si el PIN se introduce incorrectamente tres veces seguidas, la Tarjeta de Débito ya no podrá utilizarse en cajeros y cajas de pago automático en las que deba introducirse el PIN para utilizar la Tarjeta de Débito. En este caso, el titular de la tarjeta deberá contactar con la entidad colaboradora del Banco que proporcione la interfaz de usuario.

3. Autorización de pagos con tarjeta por parte del titular de la tarjeta

(1) Al utilizar la Tarjeta de Débito,

- deberá firmarse un recibo en el que la empresa contratante haya introducido los datos de la Tarjeta de Débito; o
- deberá introducirse el PIN en los cajeros y cajas de pago automático.

Después de una consulta previa entre el titular de la tarjeta y a la empresa contratante, el titular de la tarjeta podrá abstenerse de manera excepcional de firmar el recibo (en particular para acelerar una operación comercial en el marco de un contacto telefónico) y, en lugar de ello, simplemente indicar el número de su Tarjeta de Débito.

Cuando se utilice la Tarjeta de Débito en cajas de pago automático, no será necesario introducir el PIN:

- Para el pago de peajes o aparcamientos en cajas de pago automático sin personal;
- Para el pago sin contacto de pequeños importes. La Tarjeta de Débito con función sin contacto (*contactless*) deberá sostenerse junto a un lector de tarjetas. Serán de aplicación los límites de importe y de uso especificados por el Banco.

Para los pagos *online*, el titular de la tarjeta se autenticará utilizando elementos de autenticación acordados por separado cuando se solicite. Los elementos de autenticación son:



- elementos de conocimiento (algo que el titular de la tarjeta conoce, por ejemplo, una contraseña *online*);
- elementos de posesión (algo que el titular de la tarjeta posee, por ejemplo, un dispositivo móvil para la generación de un número de autenticación de transacción (*transaction authentication number* o TAN) que solo pueda ser utilizado una vez como prueba de posesión); o
- elementos categorizados como inherencia (algo que es el titular de la tarjeta, por ejemplo, su huella dactilar).

(2) Al utilizar la Tarjeta de Débito, el titular de la misma está otorgando su consentimiento (autorización) para completar el pago con tarjeta. Si, de manera adicional, se requiere un PIN o una firma para ello, el consentimiento solo se entenderá otorgado cuando se proporcionen estos elementos adicionales. Una vez otorgado el consentimiento, el titular de la tarjeta no podrá cancelar o revocar el consentimiento para el pago con tarjeta. La autorización también incluye el consentimiento expreso a que el Banco procese, transmita y almacene los datos personales del titular de la tarjeta necesarios para la ejecución del pago con tarjeta.

4. Bloqueo de un importe disponible

El Banco tendrá derecho a bloquear un importe disponible en la cuenta del titular de la tarjeta dentro del rango de los límites de uso financiero (véase cláusula 7), si:

- la operación de pago ha sido iniciada por el beneficiario; y
- el titular de la tarjeta también acepta el importe exacto de fondos que van a bloquearse.

Sin perjuicio de ningún otro derecho por establecido por ley o derivados de un contrato, el Banco liberará el importe exacto sin demora después de que se le haya notificado el importe de pago exacto o después de haber recibido la orden de pago.

5. Denegación de pagos con tarjeta por el Banco

El Banco tiene derecho a rechazar el pago con tarjeta si:

- el titular de la tarjeta no ha confirmado el pago con su PIN;
- no se han respetado el límite de operaciones para pagos con tarjeta aplicable a la Tarjeta de Débito o su límite de uso financiero;
- existe una sospecha de uso no autorizado o fraudulento de la Tarjeta de Débito; o
- se bloquea la Tarjeta de Débito.

Se informará al titular de la tarjeta del rechazo de su pago a través del terminal en el que está utilizando la Tarjeta de Débito o, en el caso de uso *online*, de la manera acordada.

6. Periodo de ejecución

El proceso de pago es iniciado por el beneficiario. Al recibir la orden de pago del Banco, éste está obligado a garantizar que el importe del pago con tarjeta es recibido por el proveedor de servicios de pago del beneficiario a más tardar en el momento especificado en la "Lista de Precios y Servicios" a la que se puede acceder en la siguiente dirección <https://www.solarisbank.com/en/customer-information/>.

7. Límite de uso financiero

El titular de la tarjeta podrá utilizar la Tarjeta de Débito únicamente con el límite del saldo (positivo) disponible en la cuenta de pago acordada con el Banco y dentro del límite de operaciones de la Tarjeta y solo de una forma tal que se garantice la liquidación de las operaciones con tarjeta a su vencimiento. El titular de la tarjeta podrá acordar con el Banco un cambio en el límite de operaciones de la Tarjeta de Débito. Incluso en el supuesto de que el titular de la Tarjeta de Débito incumpla el límite de uso financiero, el Banco tendrá derecho a exigir el reembolso de los gastos derivados del uso de la Tarjeta de Débito. La aprobación de operaciones individuales realizadas con la Tarjeta de Débito no supone la concesión de crédito o un aumento de un importe de crédito previamente acordado, sino que se otorga con la expectativa de que la liquidación de las operaciones con la Tarjeta de Débito está garantizada a su vencimiento.

Si la anotación de las operaciones con tarjeta supera el saldo existente en la cuenta o cualquier límite de crédito previamente acordado, la anotación generará un descubierto tolerado.

8. Deber de cuidado y obligaciones de cooperación del titular de la tarjeta

8.1 Firma

Al recibir su Tarjeta de Débito, el titular de la misma firmará la banda de firma inmediatamente.

8.2 Protección de la Tarjeta de Débito

La Tarjeta de Débito deberá protegerse con especial atención para impedir su pérdida o uso incorrecto. En particular, no deberá dejarse sin



vigilancia en un vehículo. Cualquiera que esté en posesión de la Tarjeta de Débito podrá utilizarla para operaciones inapropiadas.

8.3 Confidencialidad del PIN

El titular de la Tarjeta de Débito se asegurará de que nadie conozca su número de identificación personal (PIN). En particular, el PIN no deberá escribirse en la Tarjeta de Débito ni identificarse/guardarse de cualquier otro junto con ésta. Cualquier persona que conozca el PIN y se haga con la Tarjeta de Débito podrá realizar operaciones inapropiadas con el PIN y la Tarjeta de Débito (por ejemplo, retirar efectivo de cajeros automáticos).

8.4 Protección de elementos de autenticación para pagos *online*

El titular de la tarjeta ejercerá todas las precauciones razonables para proteger sus elementos de autenticación de pagos online acordados con el Banco (véase el punto 3(1) último subapartado de las presentes condiciones) de accesos no autorizados. De lo contrario, existe un riesgo de que los elementos de autenticación para operaciones *online* puedan utilizarse indebidamente o sin autorización.

Para proteger los elementos de autenticación individual para las operaciones de pago online, el titular de la tarjeta prestará especial atención a lo siguiente:

- (a) los elementos de conocimiento, como la contraseña *online*, se mantendrán en secreto; en particular
 - no podrán comunicarse verbalmente (por ejemplo, por teléfono o en persona);
 - no se transmitirán de otra forma que no sea en operaciones de pago *online* por escrito (por ejemplo, por correo electrónico o servicio de mensajería);
 - no se almacenarán electrónicamente de manera no segura (por ejemplo, almacenamiento de la contraseña *online* en texto sin formato en el dispositivo móvil); y
 - no se registrarán en un dispositivo o almacenarán como transcripción junto con el dispositivo que funcione como elemento de posesión (por ejemplo, dispositivo móvil) o para verificar el elemento de inherencia (por ejemplo, dispositivo móvil con aplicación para pago con tarjeta y sensor de huella dactilar).
- (b) los elementos de posesión, como un dispositivo móvil, se protegerán frente a uso indebido, en concreto

- deberá garantizarse que personas no autorizadas no puedan acceder al dispositivo móvil del titular de la tarjeta (por ejemplo, teléfono móvil);
 - debe garantizarse que otras personas no puedan utilizar la aplicación de pago con tarjeta en el dispositivo móvil (por ejemplo, teléfono móvil) (por ejemplo, aplicación de tarjeta, aplicación de autenticación);
 - la aplicación para operaciones de pago online (por ejemplo, aplicación de tarjeta, aplicación de autenticación) en el dispositivo móvil del abonado deberá desactivarse antes de que el abonado deje de estar en posesión de su dispositivo móvil (por ejemplo, al venderlo o desecharlo); y
 - las pruebas de titularidad (por ejemplo, TAN) no podrán transmitirse verbalmente (por ejemplo, por teléfono) o por escrito (por ejemplo, por correo electrónico, servicio de mensajería) fuera de los procesos de pago *online*.
- (c) los elementos de inherencia, como la huella dactilar del titular de la tarjeta, solo podrán utilizarse como elemento de autenticación en un terminal móvil del titular de la tarjeta para operaciones de pago *online* si en dicho dispositivo no se almacenan los elementos de ninguna otra persona. Si el dispositivo móvil utilizado para las operaciones de pago *online* almacena los elementos de identidad de otras personas, debe utilizarse el elemento de conocimiento emitido por el banco (por ejemplo, contraseña *online*) para operaciones de pago online y no el elemento de identidad almacenado en el dispositivo móvil.

8.5 Obligaciones de control para operaciones de pago *online*

Si, en caso de operaciones de pago *online*, se notifica al titular de la tarjeta los datos de la operación de pago (por ejemplo, el nombre de la empresa contratante y el importe de la operación), el titular de la tarjeta deberá comprobar que dichos datos son correctos.

8.6 Obligaciones de notificación y comunicación del titular de la tarjeta

- (1) Si el titular de la tarjeta se da cuenta de que ha perdido o le han sustraído la Tarjeta De Débito, de que se ha utilizado inapropiadamente o se ha producido cualquier otro uso no autorizado de la Tarjeta



de Débito o del PIN, se notificará inmediatamente al Banco o, si es posible, a una oficina representativa de la red Visa o Mastercard para que se bloquee la Tarjeta de Débito. Se comunicarán por separado al titular de la tarjeta los datos de contacto para presentar una notificación de bloqueo. El titular de la tarjeta comunicará cualquier sustracción o uso indebido a la policía inmediatamente.

(2) Si el titular de la tarjeta sospecha que otra persona se ha hecho con su Tarjeta de Débito de manera ilegítima, que se está utilizando inapropiadamente o que se está produciendo cualquier otro uso no autorizado de la Tarjeta de Débito o del PIN, presentará inmediatamente una notificación de bloqueo utilizando los datos de contacto proporcionados de forma separada para la presentación de una notificación de bloqueo.

(3) Si la Tarjeta de Débito cuenta con un generador de número de autenticación de una operación (*transaction authentication number*) ("TAN") o una función de firma, el bloqueo de la Tarjeta de Débito también resultará en un bloqueo del acceso a la banca *online*.

(4) El bloqueo de una aplicación adicional generada por la sociedad solo podrá ser realizado por la sociedad que ha almacenado la aplicación adicional en el chip de la Tarjeta de Débito y solo es posible si la sociedad ha proporcionado la opción de bloquear su aplicación adicional. El bloqueo de una aplicación adicional generada por un banco solo podrá ser realizado por el banco que emite la tarjeta y está regulado por el contrato celebrado con este.

(5) El titular de la tarjeta comunicará al Banco, sin dilaciones indebidas, tan pronto como detecte la pérdida, sustracción o apropiación indebida de la Tarjeta de Débito o la ejecución no autorizada o errónea de una operación con la tarjeta.

9. Obligación de pago del titular de la tarjeta

El Banco está obligado a liquidar las operaciones realizadas por el titular de la Tarjeta de Débito en relación con las empresas contratantes y las entidades financieras que aceptan la Tarjeta de Débito en sus cajeros automáticos y puntos de venta.

Las operaciones realizadas con la Tarjeta de Débito se cargarán a la cuenta de pago acordada con el Banco el día en que éste las reciba. El Banco informará al titular de la cuenta al menos una vez al mes de todos los gastos asociados a la liquidación de las operaciones con tarjeta por el método acordado para proporcionar información de la

cuenta. Para los titulares de tarjetas que no sean consumidores, el método y el momento de dichas notificaciones se acordarán por separado.

Las objeciones y otras reclamaciones del titular de la tarjeta derivadas de la relación contractual con una empresa contratante con la que se utilizó la Tarjeta de Débito se gestionarán directamente con dicha empresa contratante.

10. Conversión de moneda extranjera

Si el titular de la tarjeta utiliza la Tarjeta de Débito para operaciones que no sean en euros, los cargos en la cuenta se seguirán efectuando en euros. El tipo de cambio para las operaciones de cambio de divisa se determinará conforme a la "Lista de Precios y Servicios" del Banco. Una modificación en el tipo de cambio de referencia especificado en el método de cálculo surtirá efecto inmediato y sin notificación previa al titular de la tarjeta.

11. Comisiones

(1) Las comisiones adeudadas por el titular de la tarjeta al Banco se determinarán conforme a la "Lista de Precios y Servicios" del Banco.

(2) Los cambios en las comisiones se propondrán al titular de la tarjeta por escrito con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta. Si el titular de la tarjeta ha acordado un medio de comunicación electrónico con el Banco como parte de la relación comercial (banca *online*, por ejemplo), los cambios también podrán proponerse por este medio. El titular de la tarjeta podrá aceptar o rechazar las modificaciones antes de la fecha propuesta para su entrada en vigor.

SE CONSIDERA QUE EL CLIENTE HA ACEPTADO LA MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE QUE SE TRATE EN CASO DE NO COMUNICAR AL BANCO SU NO ACEPTACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA PROPUESTA DE ENTRADA EN VIGOR

El Banco se referirá específicamente a este consentimiento *de facto* en su propuesta de modificación.

(3) Cuando se notifiquen cambios en las comisiones al titular de la tarjeta, este podrá resolver la relación contractual sin preaviso y sin ningún coste antes de la fecha propuesta para la entrada en vigor de los cambios. El Banco hará referencia específica a este derecho de resolución en su propuesta de modificación.



(4) En el caso de que las comisiones y cambios de las mismas para pagos por titulares de tarjetas que no sean consumidores, será de aplicación lo dispuesto en el punto 12, apartados 2 a 6 de los Términos y Condiciones Generales del Banco.

12. Derecho del titular de la tarjeta a reembolso e indemnización

12.1 Reembolso por operaciones con tarjeta no autorizadas

En el caso de una operación con tarjeta no autorizada en forma de:

- una retirada de efectivo, o
- el uso de la Tarjeta de Débito con una empresa contratante,

el Banco no tiene ninguna reclamación contra el titular de la tarjeta para el reembolso de sus gastos. El Banco está obligado a reembolsar al usuario el importe íntegro de manera inmediata. Si el importe se ha retirado de una cuenta, el Banco restablecerá el saldo que habría tenido esta cuenta si la operación con tarjeta no autorizada no se hubiera producido. Conforme a la "Lista de Precios y Servicios", esta obligación deberá cumplirse a más tardar al finalizar el día hábil posterior al día en el que se notificó al Banco que la transferencia no había sido autorizada o cuando tuvo conocimiento de ello de cualquier otro modo. Si el Banco ha informado a una autoridad competente por escrito de motivos justificados para sospechar comportamiento fraudulento por parte del cliente, el Banco deberá analizar su obligación conforme a la segunda frase sin demora y cumplir dicha obligación cuando no se confirme la sospecha de fraude.

12.2 Reclamaciones de no ejecución, ejecución incorrecta o retrasada de una operación con tarjeta autorizada

(1) En caso de no ejecución o procesamiento incorrecto de una operación con tarjeta autorizada en forma de

- retirada de efectivo; o
- uso de la Tarjeta de Débito con una empresa contratante,

el titular de la tarjeta podrá exigir el reembolso inmediato e íntegro del importe de la operación, en la medida en que la operación con tarjeta no se efectuara o no se efectuara correctamente. Si el importe se ha retirado de una cuenta, el Banco restablecerá el saldo de dicha cuenta como habría estado si no se hubiera realizado la operación con tarjeta fallida o incorrecta.

(2) Además del apartado 1, el titular de la tarjeta podrá exigir que el Banco le reembolse cualesquiera comisiones o intereses que se le cobraran o que se adeudaran de su cuenta en relación con la operación con tarjeta autorizada que no se produjo o que se procesó incorrectamente

(3) Si el importe del pago es recibido por el proveedor de servicio de pago del beneficiario solo después de la finalización del periodo de ejecución especificado en el número 6 (retraso), el beneficiario podrá requerir a su proveedor de servicio de pago que abone el importe del pago en la cuenta del beneficiario, como si el pago con tarjeta se hubiera ejecutado debidamente.

(4) Si no se ha producido una operación con tarjeta autorizada o si se ha procesado incorrectamente el Banco, a petición del titular de la tarjeta, investigará la operación con tarjeta y comunicará a este las conclusiones.

12.3 Reclamaciones de indemnización por el titular de la tarjeta por una operación con tarjeta no autorizada o un procesamiento no ejecutado, incorrecto o retrasado de una operación con tarjeta autorizada

En el caso de una operación con tarjeta no autorizada o un procesamiento no ejecutado, incorrecto o retrasado de una operación con tarjeta autorizada, el titular de la tarjeta podrá exigir una indemnización al Banco por pérdidas no cubiertas conforme a los puntos 12.1 y 12.2. Esto no será de aplicación si el Banco no fue responsable del incumplimiento de la obligación. En este contexto, el Banco será responsable de obligaciones en las que incurra un intermediario que haya nombrado, como si el propio Banco hubiera incurrido en ellas, salvo si la causa principal ha sido la responsabilidad de un intermediario especificado por el cliente. Si la Tarjeta de Débito se utiliza en un país fuera del Espacio Económico Europeo, la responsabilidad del Banco por la culpabilidad de un órgano implicado en el procesamiento de la operación de pago quedará limitada a la esmerada selección y formación de dicho órgano. Si el cliente ha contribuido a causar cualquier pérdida o daño mediante dolo, los principios de negligencia contributiva determinarán el grado en el que el Banco y el cliente deben soportar la pérdida o el daño. La responsabilidad conforme al apartado 1 se limitará a 12.500 € por operación con tarjeta. Esta limitación de la responsabilidad no será de aplicación a:



- operaciones con tarjeta no autorizadas;
- en caso de dolo o negligencia grave por parte del Banco;
- riesgos que el Banco ha asumido específicamente; y
- pérdidas de intereses en las que incurra el titular de la tarjeta si este es un consumidor.

12.4 Periodo para efectuar reclamaciones conforme a los puntos 12.1 a 12.3

Las reclamaciones contra el Banco en los puntos 12.1 a 12.3 quedan excluidas si el titular de la tarjeta no ha notificado al Banco que una operación con tarjeta no está autorizada, no se ha completado o es incorrecta en un plazo máximo de 13 meses a partir de la fecha en la que se cargó la operación con tarjeta. El periodo de notificación de 13 meses comenzará solo cuando el Banco haya notificado al usuario la anotación del cargo resultante de la operación con tarjeta por los medios acordados, en un plazo máximo de un mes a partir de la anotación de dicho cargo; de no ser así, el día de dicha notificación determinará el inicio del periodo. El titular de la tarjeta podrá continuar persiguiendo las reclamaciones de responsabilidad conforme al punto 12.3 después de la expiración del periodo de notificación conforme a la primera frase si no ha podido cumplir un plazo por motivos que queden fuera de su control.

12.5 Reclamación de reembolso en caso de operación con tarjeta autorizada sin importe específico y periodo para perseguir la reclamación

(1) El titular de la tarjeta podrá exigir el reembolso íntegro inmediato del importe de la operación si ha autorizado una operación con tarjeta con una empresa contratante de forma que

- el importe exacto no se especificó en la autorización; y
- el proceso de pago excede el importe que el titular de la tarjeta podría haber esperado teniendo en cuenta su comportamiento de gasto anterior, el contenido del contrato de la tarjeta y las circunstancias pertinentes del caso individual; no pueden tenerse en cuenta los motivos relacionados con cualquier conversión de divisas si se utilizó como base el tipo de cambio de referencia acordado.

El titular de la tarjeta está obligado a explicar al Banco los sobre la que se basa la reclamación de reembolso.

(2) La reclamación de reembolso queda excluida si no se ha gestionado con el Banco en un plazo de ocho semanas a contar desde la fecha en la que se cargó la operación en la cuenta de pago.

12.6 Exclusión y objeción de responsabilidad

Las reclamaciones del titular de la tarjeta contra el Banco conforme a los puntos 12.1 a 12.5 quedan excluidas si las circunstancias en las que se basa una reclamación:

- resultan de un acontecimiento excepcional e impredecible sobre el que el Banco no tiene influencia y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado ni siquiera ejerciendo la diligencia debida, o
- fueran producidas por el Banco como resultado de una obligación legal.

13. Responsabilidad del titular de la tarjeta por operaciones con tarjeta no autorizadas

13.1 Responsabilidad del titular de la tarjeta hasta la notificación del bloqueo

(1) Si el titular de la tarjeta no encuentra su Tarjeta de Débito o PIN, se los roban o los pierde, o se utilizan indebidamente la Tarjeta de Débito, el PIN o los instrumentos de autenticación acordados para las operaciones de pago online y, como resultado, se realizan operaciones de tarjeta no autorizadas en forma de

- retirada de efectivo o
- uso de la Tarjeta de Débito con una empresa contratante,

el titular de la tarjeta será responsable de pérdidas incurridas hasta la notificación de bloqueo, hasta un máximo de 50 EUR, independientemente de si el titular de la tarjeta es responsable de la pérdida, robo u otra pérdida u otro uso indebido de conformidad con los párrafos (2) a (8) más abajo.

(2) El titular de la tarjeta no estará obligado a asumir las pérdidas de conformidad con el apartado 1 si:

- no le ha resultado posible notificar la privación, robo, pérdida u otro uso indebido de la tarjeta o el dispositivo móvil con la tarjeta digital antes del proceso de pago no autorizado; o
- la pérdida de la tarjeta ha sido causada por un empleado, agente, sucursal de un proveedor de servicio de pago o entidad en la que el Banco ha subcontratado actividades que le son propias.



(3) Si el titular de la tarjeta no es un consumidor o se utiliza la Tarjeta de Débito en un país fuera del Espacio Económico Europeo, el titular de la tarjeta deberá asumir las pérdidas resultantes de una orden de tarjeta no autorizada conforme al apartado 1 que supere un máximo de 50 EUR, si el titular de la tarjeta ha incumplido de manera negligente las obligaciones que le corresponden conforme a los presentes términos y condiciones. Si el Banco ha contribuido a causar cualquier pérdida o daño mediante un incumplimiento de sus obligaciones, el Banco será responsable de los daños resultantes conforme a la negligencia contributiva de la que sea responsable.

(4) Si se realizan operaciones no autorizadas antes de la notificación de bloqueo y el titular de la tarjeta ha actuado con intención fraudulenta o ha incumplido su obligación de cuidado conforme a lo especificado en las presentes condiciones de manera intencionada o como resultado de negligencia grave, el titular de la tarjeta será responsable de las pérdidas resultantes en su totalidad. En particular, puede existir negligencia grave del titular de la tarjeta si:

- no ha notificado intencionadamente al Banco o a una oficina de representación de VISA o Mastercard, inmediatamente después de conocer la pérdida, robo o uso inapropiado de la Tarjeta de Débito;
- el número de identificación personal o el elemento de conocimiento acordado para las operaciones de pago *online* (por ejemplo, contraseña *online*) se ha escrito en la Tarjeta de Débito o se ha guardado con la Tarjeta de Débito (en la forma de la carta original en la que se comunicaba al titular, por ejemplo);
- el número de identificación personal o el elemento de conocimiento acordado para las operaciones de pago *online* (por ejemplo, contraseña *online*) se ha comunicado a otra persona y el uso indebido es el resultado de ello.

(5) Las pérdidas incurridas durante el periodo en el que se aplica el límite de operaciones, que tienen que ser asumidas por el titular de la tarjeta, se encuentran restringidas en cada caso al límite de operación aplicable a la Tarjeta de Débito.

(6) El titular de la tarjeta no estará obligado a asumir las pérdidas de conformidad con los apartados 1, 3 y 4, si el titular de la tarjeta no ha podido comunicar la notificación de bloqueo porque el Banco no había garantizado la posibilidad de aceptar la notificación de bloqueo.

(7) Si el Banco no requirió una autenticación reforzada de clientes conforme al artículo 1 (24) de la Ley de Supervisión de Servicios de Pago [*Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz, ZAG*] al utilizar la Tarjeta de Débito para pagos en internet, el cliente no asumirá las pérdidas. Si el beneficiario o su proveedor de servicios de pago no lo aceptaron, aunque el Banco estuviera obligado a aplicar una autenticación reforzada de clientes conforme al artículo 55 ZAG, la responsabilidad del titular de la tarjeta y el Banco no se determinará siguiendo los apartados 1, 3 y 4 de este artículo, sino conforme a lo dispuesto en el artículo 675v (4) del Código Civil alemán [*Bürgerliches Gesetzbuch*], BGB. Una autenticación reforzada de clientes requiere, en particular, el uso de dos elementos independientes de las categorías de (i) conocimiento (algo que el participante conoce, por ejemplo, el PIN), (ii) posesión (algo que el participante posee, por ejemplo, generador de TAN) o (iii) inherencia (algo que el participante es, por ejemplo, huella dactilar).

(8) Los apartados 2 y 5 a 7 no serán de aplicación si el titular de la tarjeta ha actuado con intención fraudulenta.

13.2 Responsabilidad del titular de la tarjeta después de la notificación de bloqueo

En cuanto la pérdida o el robo de la Tarjeta, su uso indebido o cualquier otro uso no autorizado de la Tarjeta, el PIN o la característica de seguridad personalizada se hayan comunicado al Banco o a una oficina representativa de la sociedad de la Tarjeta de Débito, el Banco será responsable de todas las pérdidas posteriores en forma de:

- retirada de efectivo; o
- uso de la Tarjeta de Débito con una empresa contratante.

Si el titular de la tarjeta actúa con intención fraudulenta, el titular de la tarjeta, y no el Banco, será responsable de las pérdidas incurridas después de la notificación de bloqueo.

14. Responsabilidad conjunta y solidaria de clientes de cuentas múltiples

Los clientes de cuentas múltiples son responsables de las obligaciones derivadas de una Tarjeta de Débito conjunta como deudores conjuntos y solidarios, es decir, el Banco podrá exigir la liquidación de todas las cuantías debidas a cualquiera de los clientes de una cuenta múltiple. Cualquiera de los clientes de una cuenta múltiple podrá finalizar la relación contractual mediante resolución en cualquier momento, con efecto para todos los restantes clientes de la referida cuenta.



Cada cliente se asegurará de que la Tarjeta de Débito que se le ha emitido se devuelve inmediatamente al Banco cuando surta efecto la resolución de la relación contractual. Del mismo modo, los clientes soportarán los costes incurridos por un uso ulterior de una Tarjeta de Débito hasta que se devuelva al Banco como deudores solidarios. Independientemente de ello, el Banco tomará medidas razonables para impedir las operaciones con tarjeta tras la resolución de la relación contractual

15. Titularidad y validez de la Tarjeta

La Tarjeta de Débito continuará siendo propiedad del Banco. No es transferible. La Tarjeta de Débito será válida exclusivamente durante el periodo especificado en la misma.

El Banco tendrá derecho a exigir la devolución de la antigua Tarjeta de Débito cuando se emita una nueva, a más tardar al expirar su validez. Si el derecho a utilizar la Tarjeta de Débito finaliza antes de dicho momento (mediante resolución del contrato de la Tarjeta de Débito, por ejemplo), el titular de la tarjeta devolverá la Tarjeta de Débito al Banco inmediatamente. El titular de la tarjeta se encargará de que las aplicaciones adicionales generadas por sociedades en la Tarjeta de Débito sean retiradas sin demora por la sociedad que configuró la aplicación adicional en la Tarjeta de Débito. La opción de continuar utilizando una aplicación adicional generada por el Banco se regulará mediante la relación contractual entre el titular de la tarjeta y el.

El Banco se reserva el derecho a sustituir una Tarjeta de Débito por una nueva durante el periodo de validez de la Tarjeta de Débito. El titular de la tarjeta no incurrirá en ningún coste como resultado de ello. Cuando se emita una nueva tarjeta, el Banco actualizará automáticamente a través de Visa o Mastercard los datos de pago pertinentes (nombre del titular de la tarjeta, fecha de caducidad y número de tarjeta) en los proveedores que también participan en el servicio. El titular de la tarjeta puede oponerse a una transmisión automática de los datos de la tarjeta enviando un correo a support@solarisbank.de.

16. Derecho de resolución del titular de la tarjeta

El titular de la tarjeta podrá resolver el contrato de la tarjeta en cualquier momento sin periodo de preaviso. Si el titular de la Tarjeta de Débito es un consumidor, el Banco deberá cumplir con la orden de resolución del contrato antes de transcurridas 24 horas desde la recepción de la solicitud del cliente.

17. Derecho de resolución del Banco

El Banco podrá resolver el contrato de la Tarjeta de Débito con un preaviso de al menos dos meses. El Banco resolverá el contrato de la Tarjeta de Débito con un periodo de preaviso mayor si es necesario, teniendo en cuenta los intereses legítimos del titular de la tarjeta.

El Banco podrá resolver el contrato de la tarjeta sin notificación si existe un motivo importante por el que la continuación del contrato de tarjeta no es razonable para el Banco, incluso teniendo en cuenta adecuadamente los intereses legítimos del titular de la tarjeta.

Dicho motivo existe, en particular, si el titular de la tarjeta ha proporcionado información incorrecta acerca de su situación financiera y el Banco tomó la decisión de celebrar el contrato de la tarjeta sobre dicha base, o si se produce o amenaza con producirse un deterioro significativo de su situación financiera y, como resultado de ello, se pone en peligro la liquidación de las obligaciones conforme al contrato de la tarjeta en relación con el Banco.

18. Consecuencias de la resolución

Cuando la resolución surta efecto, la Tarjeta de Débito dejará de poder utilizarse. La Tarjeta de Débito se devolverá inmediatamente al Banco y sin solicitud. El titular de la tarjeta se encargará de que las aplicaciones adicionales generadas por sociedades en la Tarjeta de Débito sean retiradas sin demora por la sociedad que configuró la aplicación adicional en la Tarjeta de Débito. La opción de continuar utilizando una aplicación adicional generada por un banco se regulará mediante la relación contractual entre el titular de la tarjeta y el Banco que emite la tarjeta.

19. Revocación y bloqueo de la Tarjeta

(1) El Banco podrá bloquear la Tarjeta de Débito y revocar la Tarjeta de Débito (en cajeros automáticos, por ejemplo):

- si tiene derecho a resolver el contrato de la tarjeta por motivos justificados;
- si motivos sustanciales relacionados con la seguridad de la Tarjeta de Débito lo pueden justificar; o
- si existe una sospecha de uso no autorizado o fraudulento de la Tarjeta de Débito.

El Banco notificará el bloqueo al titular de la tarjeta, especificando los motivos pertinentes, si es posible antes del bloqueo, y, de no resultar



posible, inmediatamente después del mismo. El banco desbloqueará la Tarjeta de Débito o la sustituirá por una nueva Tarjeta de Débito cuando dejen de existir los motivos para el bloqueo. El titular de la tarjeta también recibirá una notificación inmediata de lo anterior.

(2) Si la Tarjeta de Débito tiene un generador de TAN o una función de firma para banca *online*, el bloqueo de la Tarjeta de Débito también resultará en un bloqueo del acceso a la banca *online*.

(3) Si el titular de la tarjeta ha guardado una aplicación adicional en una tarjeta revocada, la revocación de la Tarjeta de Débito significará que ya no podrá utilizar la aplicación adicional. El titular de la tarjeta podrá exigir al Banco que libere las aplicaciones adicionales generadas por otras sociedades almacenadas en la Tarjeta de Débito en el momento de su revocación, una vez que este haya recibido la solicitud de revocación de la Tarjeta de Débito. El Banco tendrá derecho a cumplir la exigencia de liberación de aplicaciones adicionales generadas por sociedades proporcionando al titular de la tarjeta la Tarjeta de Débito con las funciones de pago eliminadas de la misma. La opción de continuar utilizando una aplicación adicional generada por un banco en la Tarjeta de Crédito se regulará mediante la normativa aplicable a la aplicación adicional en cuestión.

II. Aplicaciones adicionales

1. Guardar aplicaciones adicionales en la Tarjeta

(1) El *chip* de la Tarjeta de Débito también puede utilizarse como medio de almacenamiento para una aplicación adicional generada por un banco (en forma de característica para protección de menores, por ejemplo) o para una aplicación adicional generada por una empresa (en forma de un billete de viaje electrónico, por ejemplo).

(2) El uso de una aplicación adicional generada por un banco se determina mediante la relación jurídica del titular de la tarjeta con el Banco.

(3) El titular de la tarjeta podrá utilizar una aplicación adicional generada por una sociedad conforme a los términos del contrato celebrado con la sociedad. El titular de la tarjeta decidirá si desea utilizar su Tarjeta de Débito para guardar una aplicación adicional generada por una sociedad. Una aplicación adicional generada por una sociedad se guarda en la Tarjeta de Débito en el terminal de la sociedad mediante un acuerdo entre el titular de la tarjeta y la sociedad. Las entidades

financieras no conocen el contenido de los datos comunicados en el terminal de la sociedad.

2. Responsabilidad de la sociedad por el contenido de una aplicación adicional generada por una sociedad

El Banco de la tarjeta solo proporciona la plataforma técnica, en forma de *chip*, que permite al titular de la tarjeta guardar aplicaciones adicionales generadas por sociedades en la tarjeta. Cualquier servicio que la sociedad preste al titular de la tarjeta a través de la aplicación adicional generada por la sociedad se regulará exclusivamente por el contenido de la relación contractual entre el titular de la tarjeta y la sociedad.

3. Gestión de reclamaciones con aplicaciones adicionales

(1) El titular de la tarjeta planteará objeciones relativas al contenido de una aplicación adicional generada por una sociedad exclusivamente a la sociedad que guardó la aplicación adicional en la Tarjeta de Débito. La sociedad procesará dichas objeciones basándose en los datos almacenados en ella. El titular de la tarjeta no podrá entregar la Tarjeta de Débito a la sociedad a los efectos de procesar la reclamación.

(2) El titular de la tarjeta planteará objeciones relativas al contenido de una aplicación adicional generada por el banco exclusivamente al Banco.

4. No se informará sobre el PIN emitido al titular de la tarjeta por el Banco en aplicaciones adicionales generadas por sociedades

Al guardar, efectuar cambios en el contenido de o utilizar una aplicación adicional generada por una sociedad en la tarjeta, no se introducirá el PIN emitido al titular de la tarjeta por el Banco.

Si la sociedad que ha guardado una aplicación adicional generada por la sociedad en la Tarjeta de Débito ofrece al titular de la tarjeta la oportunidad de garantizar acceso a dicha aplicación adicional con un medio de legitimación separado seleccionado por este, el titular de la tarjeta no podrá utilizar el PIN que le ha proporcionado el Banco para utilizar las aplicaciones de operaciones de pago para proteger la aplicación adicional generada por la sociedad.

5. Opciones de bloqueo para aplicaciones adicionales

El bloqueo de una aplicación adicional generada por una sociedad solo podrá ser realizada por la sociedad que guardó la aplicación adicional en el *chip* de la Tarjeta de Débito y solo será posible si la sociedad ha



proporcionado la opción de bloquear su aplicación adicional. El bloqueo de una aplicación adicional generada por un banco solo podrá ser realizado por el Banco y se regulará mediante el contrato concluido con el Banco.

III. Cambios en los Términos y Condiciones Comerciales

Los cambios en los presentes Términos y Condiciones Comerciales serán propuestos al titular de la tarjeta por el Banco por escrito a más tardar dos meses antes de que surtan efecto. Si el titular de la tarjeta ha acordado un medio de comunicación electrónico con el Banco como parte de la relación comercial (banca *online*, por ejemplo), los cambios también podrán proponerse por este medio.

SE CONSIDERA QUE EL TITULAR DE LA TARJETA DE DEBITO HA ACEPTADO LA MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE QUE SE TRATE EN CASO DE NO COMUNICAR AL BANCO SU NO ACEPTACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA PROPUESTA DE ENTRADA EN VIGOR.

Si se notifican cambios en los presentes Términos y Condiciones al titular de la tarjeta, este podrá rescindir la relación contractual sin preaviso y sin ningún coste antes de la fecha propuesta para la entrada en vigor de los cambios. El Banco hará referencia específica a este derecho de resolución en su oferta.

IV. Resolución extrajudicial de disputas y otras posibilidades de reclamación

- El titular de la tarjeta cuenta con las siguientes opciones extrajudiciales:
El titular de la tarjeta podrá dirigir una reclamación al punto especificado por el Banco en su "Lista de Precios y Servicios". El Banco

responderá reclamaciones de manera apropiada en el plazo de quince días hábiles desde la presentación de la reclamación en el servicio de atención al cliente del Banco. En situaciones excepcionales, sino puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del Banco, éste verá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso en la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el titular de la Tarjeta de Débito recibirá una respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes. Cuando sea en relación con contratos de servicios de pago, el Banco responderá a reclamación por escrito (por ejemplo, por carta, fax o correo electrónico).

- Asimismo, el titular de la tarjeta podrá plantear reclamaciones en cualquier momento, por escrito o registradas verbalmente, ante la Autoridad Federal de Supervisión Financiera de Alemania [*Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – BaFin*], Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, sobre incumplimientos por parte del Banco de la Ley de Supervisión de Servicios de Pago alemana [*Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz*], artículos 675c – 676c del Código Civil alemán [*Bürgerliches Gesetzbuch*] o el artículo 248 de la Ley de Introducción del Código Civil alemán [*Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch*].
- La Comisión Europea ha creado una Plataforma de Resolución de Litigios en Línea (ODR) en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. El Banco no participa en procedimientos de resolución de disputas ante un órgano de arbitraje de consumidores.