

## **INFORMACIÓN GENERAL PREVIA A LA CELEBRACIÓN DE UN CONTRATO MARCO DE SERVICIOS DE PAGO.**

### **1. Identificación del proveedor de servicios de pago.**

A efectos de la Ley de Servicios de Pago, el proveedor de servicios de pago del CLIENTE es CAJA RURAL DE GRANADA, SOC. COOP. DE CDTO., cuyos datos registrales se indican a continuación:

CAJA RURAL DE GRANADA, SOC. COOP. DE CDTO., (en adelante la ENTIDAD) con domicilio social en Avda. Don Bosco, 2. 18006-GRANADA, inscrita en el Registro Mercantil de Granada. M. Granada Tomo 129 Libro 1 F. 1 Hoja 1 Secc. Esp. Reg. Bco. España, n.º 40-C. N.R.B.E. 3023. C.I.F.: F-18009274.

### **2. Principales características de los servicios de pago.**

En la contratación de cualquier producto o servicio asociado a operaciones de pago, el/los CLIENTE/S y la ENTIDAD acordarán la actuación del/los CLIENTE/S como 'consumidor' o 'no consumidor' en los términos en que se definen ambos conceptos en la Ley 16/2009 de Servicios de pago. Así, se entenderá como consumidor una persona física que, a efectos de los contratos de servicios de pago, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional; por el contrario, se considerará no consumidor a la persona física o jurídica que, en los contratos de servicios de pago, actúa en desarrollo de su actividad económica, comercial o profesional.

El/los CLIENTE/S pueden pedir el cambio de consideración con una antelación mínima de dos meses a la fecha en que deba tener efecto la modificación. La ENTIDAD, puede cambiar esta consideración, con una antelación mínima de dos meses a la fecha en que deba tener efecto la modificación, cuando detecte que el contrato considerado como consumidor registra operaciones propias del ejercicio de una actividad profesional, comercial o de negocio, en cuyo caso comunicará al/los CLIENTE/S tal circunstancia. Este cambio puede suponer la modificación de las condiciones del contrato o la firma de nuevos contratos que estén asociados a las operaciones de pago.

### **3.- Ámbito de aplicación.**

A efectos del Contrato Marco de Servicios de Pago, se entenderá por "Servicio de Pago" cualquiera de los siguientes:

- (i) "Gestión de pago": servicios que permiten el depósito de efectivo en una Cuenta de Pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una Cuenta de Pago;
- (ii) "Retirada de efectivo": servicios que permiten la retirada de efectivo de una Cuenta de Pago;
- (iii) "Adeudos": ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta bancaria o una línea de crédito abierta para el/los CLIENTE/S, lo que incluye ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes, ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar, y ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
- (iv) "Tarjetas": emisión y/o adquisición de instrumentos de pago;
- (v) "Efectivo": envío de dinero; y
- (vi) "Banca Multicanal": ejecución de operaciones de pago en las que se transmita el consentimiento del/los CLIENTE/S a ejecutar una operación de pago mediante dispositivos de telecomunicación, digitales o informáticos y se realice el pago al operador de la red o sistema de telecomunicación o informático, que actúa únicamente como intermediario entre el/los CLIENTE/S y la ENTIDAD.

### **4.- Identificador único para la correcta ejecución.**

El/los CLIENTE/S deberán facilitar para la correcta ejecución de órdenes de pago el "Identificador Único", que será el Código de Cuenta Corriente ("CCC") o "IBAN" en función de la operación de pago a realizar.

Cuando una orden de pago se ejecute de acuerdo con el Identificador Único, se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en el Identificador Único. Por tanto, en caso de que el Identificador Único facilitado por el/los CLIENTE/S fuere incorrecto, la ENTIDAD no será responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, en ese caso, la ENTIDAD hará los esfuerzos razonables por recuperar los fondos de la operación de pago.

Cuando el/los CLIENTE/S facilitaran información adicional a la requerida por la ENTIDAD para la correcta ejecución de las órdenes de pago, la ENTIDAD únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago conformes con el Identificador Único facilitado por el/los CLIENTE/S.

### **5.- Consentimiento y autorización de órdenes de pago.**

El consentimiento del ordenante a la ejecución de una operación de pago se presta siempre mediante comunicación escrita a la ENTIDAD en la forma pactada. Asimismo, se entenderá como autorizada aquella operación de pago cuyo consentimiento se hubiera prestado mediante alguna de las técnicas de comunicación a distancia previstas en la Ley 22/2007 de comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, de 11 de julio y, en particular, mediante la utilización de medios telemáticos, electrónicos, fax u otros similares.

## **6.- Momento de recepción de una orden de pago.**

El momento de recepción de una orden de pago será aquél en que sea recibida por la ENTIDAD. Si no es un día hábil para la ENTIDAD o se recibe fuera del horario establecido por la ENTIDAD para su recepción (que será el horario comercial de atención al público, salvo el que se establezca para cada canal de forma expresa), las órdenes de pago se considerarán recibidas el siguiente día hábil a los solos efectos del cómputo del plazo máximo en que debe abonarse en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. La ejecución de las órdenes de pago que se inicien por el/los CLIENTE/S comenzará el día en que hayan puesto fondos suficientes a disposición de la ENTIDAD a tal efecto, o el día de su efectiva ejecución, en el supuesto de que la ENTIDAD haya decidido ejecutar la orden en descubierto, y sin perjuicio de la obligación del/los CLIENTE/S de efectuar la inmediata cobertura y reposición de los fondos.

## **7.- Rechazo y revocación de órdenes de pago.**

La ENTIDAD podrá rechazar, si existe causa que lo justifique, la ejecución de una orden de pago debiendo comunicar al/los CLIENTE/S dicha negativa y, en lo posible, los motivos de la misma, así como el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que la hayan motivado, salvo que una norma prohíba tal notificación. La comunicación se realizará en la forma de recepción de la correspondencia acordada en este contrato y dentro del plazo máximo legalmente establecido.

La ENTIDAD se reserva la facultad de rechazar la emisión o recepción de una orden de pago con un determinado país o con una determinada entidad por motivos relacionados con potenciales impactos para La ENTIDAD derivados de medidas restrictivas o sancionadoras, nacionales o internacionales.

La ENTIDAD se reserva el derecho de bloquear la utilización de un instrumento de pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de dicho instrumento o, en caso de que el instrumento de pago esté asociado a una línea de crédito, si supone un aumento significativo del riesgo del/los CLIENTE/S que pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago. La ENTIDAD informará al/los CLIENTE/S del bloqueo del instrumento de pago de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.

## **8.- Comisiones, gastos y tipos de cambio.**

Las comisiones y gastos de los distintos productos y servicios de pago son los previstos para cada uno de ellos en el epígrafe de Servicios de Pagos del folleto de tarifas de la ENTIDAD vigente en cada momento.

La información relativa a los términos y condiciones aplicables a los servicios y operaciones de pago se facilita libre de gastos para el/los CLIENTE/S. No obstante, cualquier tipo de información adicional o distinta, o aquella que se comunique con mayor frecuencia a la establecida en este acuerdo, a petición del/los CLIENTE/S, generará un gasto que se le liquidará según las tarifas de la ENTIDAD. La ENTIDAD podrá además repercutir al/los CLIENTE/S los gastos ocasionados por la resolución del contrato, por la revocación de órdenes de pago y los que se deriven de la recuperación de fondos por operaciones de pago ejecutadas con identificador único incorrecto.

Todos aquellos gastos y comisiones que no se encuentren expresamente comprendidos en el ámbito de las operaciones y servicios de pago continúan aplicándose de acuerdo con lo establecido en las condiciones del correspondiente contrato vinculado y en el folleto de tarifas de la ENTIDAD.

Para las operaciones de pago denominadas en una moneda distinta del euro, la ENTIDAD utilizará como tipo básico de referencia para la ejecución de la orden de pago el tipo de cambio comprador o vendedor que la ENTIDAD tenga publicado el día de la operación para las divisas admitidas a cotización en la ENTIDAD, salvo que las partes acordaran aplicar un cambio distinto, así como las comisiones y gastos aplicables por este cambio.

Las modificaciones de tipos de interés o de cambio podrán aplicarse con carácter inmediato y sin previo aviso si resultan más favorables para el/los CLIENTE/S ordenantes o si responden a los tipos de interés o de cambio de referencia acordados.

## **9.- Comunicaciones.**

El/los CLIENTE/S podrán solicitar el servicio de envío de la correspondencia por cualquiera de los medios que tenga establecidos la ENTIDAD en cada momento, tramitando a este efecto la correspondiente solicitud de modificación de la forma de recepción de correspondencia.

Todas las comunicaciones (entre ellas la de cambio de domicilio) que deban realizarse las partes entre sí, para las que pudiera resultar necesario acreditar la fecha de su envío, se harán mediante carta certificada con acuse de recibo, por cualquier otro medio fehaciente válido en Derecho o, en caso de urgencia, mediante cualquier medio que permita tener constancia escrita del mismo. Para cualesquiera otras comunicaciones que las partes deban realizarse entre sí, será válido el uso del correo ordinario o de cualesquiera otros medios que las partes hubieran determinado a lo largo del Contrato Marco de Servicios de Pago o el contrato vinculado correspondiente, o los que el/los CLIENTE/S autoricen. La elección del medio de comunicación que se empleará en cada caso (de entre los autorizados por el/los CLIENTE/S a estos efectos), a falta de indicación expresa por parte del/los CLIENTE/S, corresponderá a la ENTIDAD, que adecuará su elección al tipo de comunicación de que se trate.

La información y las condiciones previas al contrato marco, así como dicho contrato, estarán redactadas en términos fácilmente comprensible, de manera clara y legible, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas españolas oficiales de las respectivas Comunidades Autónomas en el que se preste el servicio de pago, o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

Al menos con una periodicidad mensual, la ENTIDAD procederá en la forma convenida al envío gratuito al/los CLIENTE/S de la información establecida en la normativa de Servicios de Pago.

En cualquier momento de la relación contractual, el/los CLIENTE/S, si así lo solicitan, tendrán derecho a recibir en papel o soporte duradero las condiciones contractuales del Contrato Marco de Servicios de Pago, así como la información y condiciones previas a dicho contrato.

## **10.- Responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución.**

Cuando, al amparo de las disposiciones reguladoras de la prestación de servicios de pago acordadas por las partes, el/los CLIENTE/S hubieran contratado con la ENTIDAD la utilización de instrumentos de pago, emitidos por o con la colaboración o intermediación de ésta, serán igualmente de aplicación las siguientes disposiciones:

En caso de pérdida, robo o sustracción de un instrumento de pago, o de su utilización no autorizada o de forma incorrecta, el/los CLIENTE/S se obligan a comunicar tales circunstancias a la ENTIDAD a la mayor brevedad posible, tan pronto como tengan conocimiento de ello, ya sea personalmente en cualquier oficina de la ENTIDAD, o a través del número de teléfono gratuito que se facilita al/los CLIENTE/S en el momento de entrega de cada medio de pago y que figura permanentemente a su disposición en el sitio Web de la ENTIDAD. Por los mismos medios podrán proceder a solicitar el desbloqueo de la utilización del instrumento de pago (cuando hayan finalizado o dejado de existir los motivos que justificaron la adopción de las medidas de bloqueo), o cuando deban realizar cualquier otra notificación relacionada con los instrumentos de pago de su titularidad.

La ENTIDAD se reserva el derecho de bloquear la utilización de un instrumento de pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de dicho instrumento o, en caso de que el instrumento de pago esté asociado a una línea de crédito, si supone un aumento significativo del riesgo de que el/los CLIENTE/S puedan ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago. La ENTIDAD informará al/los CLIENTE/S del bloqueo del instrumento de pago de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.

El/los CLIENTE/S soportarán hasta un máximo de 150 Euros las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído, siendo por cuenta del/los CLIENTE/S el total de las pérdidas sufridas fruto de una actuación fraudulenta o incumplimiento deliberado o por negligencia grave, de una o varias de las obligaciones del/los CLIENTE/S.

El/los CLIENTE/S y la ENTIDAD convienen que aquéllos sólo tendrán derecho a devolver los adeudos domiciliados si se cumplen las condiciones para la devolución contemplada en la Ley de Servicios de Pago y demás normativa aplicable. Para justificar su orden de devolución, el/los CLIENTE/S no podrán invocar motivos relacionados con el cambio de divisa cuando se hubiera aplicado el tipo de cambio de referencia acordado con la ENTIDAD y en virtud de lo publicado por ésta. En este sentido, se hace constar expresamente que los tipos de cambio son libres y son tipos de mercado que pueden cambiar en cualquier momento, no teniendo la ENTIDAD obligación alguna de aplicar los tipos de cambio oficiales.

## **11.- Modificaciones y rescisión del contrato marco.**

La ENTIDAD se reserva el derecho a realizar, en cualquier momento, modificaciones de las condiciones inicialmente pactadas relativas a la prestación de los servicios de pago, comunicándolas con una antelación de dos meses a la fecha en la que deban entrar en vigor, por el medio pactado para las comunicaciones. Se considerarán aceptadas por el/los CLIENTE/S esas modificaciones si no comunica su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor. Se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que resultaren más favorables para el/los CLIENTE/S de servicios de pago sin que sea necesario ningún plazo de espera ni aviso previo.

El contrato marco se realiza por un período indefinido, no obstante podrá ser cancelado por cualquiera de las partes sin necesidad de motivación alguna. La cancelación del contrato marco producirá la resolución del Contrato, que será en todo caso gratuita para el/los CLIENTE/S si se efectúa una vez transcurridos sus doce (12) primeros meses de vigencia. En caso contrario, si el/los CLIENTE/S cancelaran el contrato marco antes de que transcurran los doce (12) primeros meses de vigencia del Contrato, abonará además la comisión que las partes hubieran pactado como "Comisión de Cancelación".

Para llevar a cabo la resolución del Contrato, el/los CLIENTE/S, en su caso, deberán informar a la ENTIDAD mediante carta certificada con acuse de recibo con un (1) mes de antelación. El preaviso a que vendrá obligada la ENTIDAD será de al menos dos (2) meses.

## **12.- Ley aplicable, competencia y procedimientos de reclamación.**

Las partes se someten, para cuantas cuestiones y controversias se susciten respecto de la interpretación, aplicación, cumplimiento y ejecución, así como para el ejercicio de cuantas acciones y reclamaciones pudieran corresponder a las partes intervinientes del contrato marco a los Juzgados y Tribunales que correspondan de acuerdo con la legislación aplicable.

En caso de que el/los CLIENTE/S deseen plantear una queja o reclamación, podrán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de la ENTIDAD, a través de sus oficinas o su dirección de Internet, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento para la defensa de los clientes y usuarios financieros de la ENTIDAD que también SE ENCUENTRA a disposición del/los CLIENTE/S.

EL/LOS CLIENTE/S manifiestan que el presente documento ha sido entregado con la suficiente antelación previa a la firma del Contrato Marco de Servicios de Pago.

En .....a .....de.....de 201.....

EL/LOS CLIENTE/S  
Fdo.

LA ENTIDAD  
Fdo.