



CONDICIONES GENERALES

(en vigor a partir del 15 de febrero de 2018 inclusive)

1. ACERCA DE ESTE CONTRATO

1.1 **Acerca de nosotros.** Este contrato lo ha elaborado Rational Foreign Exchange Limited a través de su agente Xendpay Limited («Xendpay»). Rational Foreign Exchange Limited es una empresa registrada en Inglaterra y Gales con el número 05385999 y con sede social y principal en Level 32, One Canada Square, Londres, E14 5AB, Reino Unido («Xendpay», «nosotros», «nuestro», «nuestros»).

1.2 **Información reguladora** - Contamos con las siguientes autorizaciones e inscripciones:

1.2.1 Estamos autorizados por la Financial Conduct Authority (FCA, Autoridad de Servicios Financieros) del Reino Unido de acuerdo con las Regulaciones de los Servicios de Pago con el número de registro de la FCA 507958;

1.2.2 Una empresa de servicios monetarios registrada en la Agencia Tributaria y Aduanera británica bajo el número 12206957.

1.3 **Nuestros servicios.** Ofrecemos servicios de pago internacionales y de cambio de divisas («Servicios») a nuestros clientes empresas y particulares («Cliente», «usted», «suyo»).

1.4 **Acerca de estas condiciones.** Estas condiciones («Condiciones») explican cómo puede solicitar una Solicitud de nuestros servicios y establecen las condiciones aplicables a cualquier Contrato que se establezca entre nosotros como resultado de la aceptación de su Solicitud. Preste especial atención a lo siguiente:

- La información principal y los riesgos de usar nuestros Servicios (consulte la cláusula 3).
- Derechos de cancelación (consulte la cláusula 8).
- Nuestra responsabilidad ante usted es limitada (consulte la cláusula 15).
- Tiene responsabilidad para con nosotros en caso de incumplir alguna de estas condiciones (consulte la cláusula 16).
- Su derecho a presentar una queja ante el Defensor financiero (consulte la cláusula 18).

1.5 Cada vez que realice una Solicitud, se le solicitará que lea y acepte estas Condiciones. Acepta que si usa nuestros Servicios, habrá aceptado estas Condiciones. Si no acepta estas Condiciones, no debe realizar una Solicitud. Le recomendamos que imprima una copia para tenerla como referencia en el futuro.

1.6 Estas Condiciones serán aplicables a todos los Contratos entre usted y nosotros independientemente de cómo acceda a nuestros Servicios (incluido a través de nuestra Página web o de una aplicación de dispositivo móvil).

2. CAMBIOS A ESTAS CONDICIONES

2.1 **Cambios a estas Condiciones.** Puede que tengamos que cambiar estas Condiciones cada cierto tiempo para:

- 2.1.1 cumplir con la legislación o normativas vigentes;
- 2.1.2 reflejar las condiciones cambiantes del mercado; o
- 2.1.3 cumplir nuestros requisitos empresariales cambiantes.

2.2 **Cambios en nuestro Servicio de pagos periódicos** Si su Contrato es de nuestro Servicio de pagos periódicos:

- 2.2.1 le notificaremos por escrito (ya sea por correo electrónico o por correo postal) los cambios que afecten a estas Condiciones generales con dos meses de antelación como mínimo de la fecha en la que surtan efecto. No obstante, podremos cambiar de forma inmediata el tipo de cambio basado en un tipo de cambio de referencia o que sea más favorable para el cliente y sin aviso siempre que este cambio se aplique de forma no discriminatoria;
- 2.2.2 dichos cambios entrarán en vigor siempre y cuando no nos notifique que se opone a los mismos antes de la fecha especificada;
- 2.2.3 se considerará que ha aceptado los cambios a menos que nos haya notificado lo contrario; y
- 2.2.4 usted y nosotros tenemos derecho a extinguir el presente Contrato sin coste alguno en cualquier momento anterior a la fecha propuesta del cambio.

2.3 **Servicio de pago único: aviso de cambios.** Le avisaremos con antelación de dichos cambios a un Servicio de pago único y los publicaremos en nuestra página web para que pueda verlos la próxima vez que inicie sesión.

2.4 **Cambios requeridos por ley.** Podremos realizar cambios sin su consentimiento específico solo cuando dichos cambios sean necesarios para cumplir la ley o alguna normativa.

2.5 **Transacciones del Servicio de pago único: las fechas de cambio son efectivas.** Los cambios solo serán aplicables a los Contratos de transacciones de servicios de pago único que hayan entrado en vigor el día en que los cambios sean efectivos o posteriormente. No obstante, estos cambios también serán aplicables a Contratos que entraron en vigor anteriormente si así lo requiere la ley o alguna normativa.

2.6 **Su consentimiento a estos cambios.** Al realizar una Solicitud después de la entrada en vigor de las nuevas condiciones, acepta su vinculación a las nuevas condiciones. Si se opone a estos cambios, no debe realizar ninguna otra Solicitud.

2.7 **Cambios solicitados por el cliente.** Los cambios a estas condiciones solicitados por un Cliente solo serán efectivos si nosotros lo aceptamos por escrito.

3. INFORMACIÓN CLAVE Y RIESGOS

- 3.1 **No proporcionamos asesoramiento financiero.** Al prestar nuestros Servicios, no le proporcionamos ningún tipo de asesoramiento sobre inversión, incluido el consejo sobre las ventajas de una Solicitud determinada o sus posibles implicaciones, ni tampoco podemos asesorar o recomendar al Cliente ningún producto de inversión. En la medida en la que le asesoremos con respecto a algo, será únicamente en relación a los mecanismos de la transacción que va a realizar o a información disponible públicamente.
- 3.2 **No nos responsabilizamos de la fluctuación de las divisas.** El mercado de divisas extranjeras es un ente volátil y fuera de nuestro control. No nos responsabilizaremos de ninguna pérdida o perjuicio que surja como resultado de alguna fluctuación en las divisas entre la Confirmación de la oferta y la Fecha de valor. Acepta que cuando realiza una Solicitud, se basa exclusivamente en su propio juicio y no en nada que no se cite de forma expresa en estas Condiciones.
- 3.3 **Prestación de información.** Antes de que formalice cualquier Contrato, le proporcionaremos cierta información que estamos obligados a proporcionarle según las Regulaciones de los servicios de pago.

Le comunicaremos esta información bien por teléfono o bien por escrito (a través de nuestro proceso de pedidos online, por carta postal o correo electrónico). Si comunicamos esta información por teléfono, se lo confirmaremos por correo electrónico. Le facilitaremos la información en papel o en un formato descargable si lo solicita.

4. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

- 4.1 **Sus datos.** Entendemos que la privacidad de sus datos personales (y la de sus Personas autorizadas) es importante y no la compartiremos con nadie más para fines de marketing o campañas promocionales.
- 4.2 **Nuestra política de privacidad.** Cualquier dato personal que nos facilite (en calidad alguna) a través de nuestra Página web, por teléfono o de cualquier otra forma podrá ser recopilado, almacenado, procesado y usado en virtud de nuestra [Política de privacidad](#). Al seguir usando nuestros Servicios, acepta tal uso de sus datos personales.

5. REGISTRO E IDONEIDAD

- 5.1 **Registro.** Antes de que Xendpay le proporcione algún Servicio, tiene que registrar una cuenta en nuestra Página web o puede completar un formulario de registro en papel que podemos facilitarle si nos lo solicita. Solo puede abrir una cuenta Particular y una cuenta Empresarial.
- 5.2 **Documento de identidad válido.** Podremos realizar una verificación electrónica de su identidad. También puede que tenga facilitarnos un documento nacional de identidad válido y un documento oficial de su dirección para que podamos completar nuestro proceso contra el blanqueo, además de otros datos que podamos solicitarle.
- 5.3 **Nuevo registro.** Si no usa nuestros Servicios durante 12 meses, puede que tenga que volver a registrarse antes de que podamos realizar algún otro servicio para usted.

5.4 **Idoneidad.** Para poder registrarse y hacer uso de nuestros Servicios, usted (o en caso de un Cliente empresa, las Personas autorizadas) debe:

5.4.1 tener 18 años; y

5.4.2 no padecer ninguna discapacidad o impedimento que afecte a su capacidad para formalizar un Contrato (o la capacidad de la Persona autorizada para formalizar un Contrato en representación de su Cliente).

5.5 **Precisión de sus datos.** Es el único responsable de garantizar que los datos que nos facilite son verdaderos, precisos y actuales. Acepta informarnos de cualquier cambio a dichos datos mediante la actualización de su Perfil de cliente online o mediante notificación por escrito a nosotros.

5.6 **Seguridad de la contraseña.** Es su responsabilidad mantener sus contraseñas protegidas u otros dispositivos de seguridad que use para acceder a nuestra Página web o Servicios. Debe notificarnos inmediatamente si pierde o pone en peligro alguna de estas o si piensa que se han puesto en peligro.

6. REALIZAR UN PEDIDO

6.1 **Realizar pedidos.** Una vez que se haya registrado, recibirá un número de referencia exclusivo. Puede realizar una Solicitud por teléfono, correo electrónico o en nuestra página web. Sin embargo, podemos solicitar la confirmación por escrito (o cualquier otra instrucción de Cliente) en cualquier momento. Se considerarán tuyas las Solicitudes recibidas de la dirección de correo electrónico de su Perfil de cliente o a través de su cuenta en nuestra Página web. El Contrato se volverá vinculante de acuerdo con la cláusula 7. Al realizar una Solicitud a través del proceso de solicitudes aquí descrito, acepta que nos autoriza a realizar el pago en virtud de las condiciones de este Contrato.

6.2 **Independencia.** Acepta que cuando realiza una Solicitud, se basa exclusivamente en su propio juicio y no en nada que no se cite de forma expresa en estas Condiciones.

6.3 **Cuenta propia.** Solo se aceptarán solicitudes de un Cliente que actúe por cuenta propia y no de personas actuando en representación de otras o como agentes de un tercero (excepto las Personas autorizadas).

6.4 **Autorización del pago.** Al realizar una Solicitud a través del proceso de solicitudes aquí descrito, acepta que nos autoriza a realizar el pago en virtud de las condiciones de este Contrato.

6.5 **Uso de una tarjeta comercial:** si hace un pedido utilizando una tarjeta comercial, acepta que podamos cobrarle los costos que nos acarree el uso de la tarjeta comercial en cuestión. Los cargos variarán entre emisores y serán revelados antes de la confirmación de la reserva.

7. ACEPTACIÓN DE UNA SOLICITUD

7.1 **En línea.** Si realiza una Solicitud a través de nuestra página web, es aplicable el siguiente proceso:

Aparecerá un **acuse de recibo** en la pantalla y se enviará por correo electrónico cuando la solicitud se haga en línea, lo que confirma que hemos recibido su solicitud.

Se le enviará una **Confirmación de la oferta** por correo electrónico una vez que la solicitud se haya procesado. El Contrato será legalmente vinculante para usted cuando le facilitemos la Confirmación de la oferta.

- 7.2 **Correo electrónico.** Si realiza una Solicitud por correo electrónico, el Contrato será vinculante cuando procesemos su correo electrónico. Acepta que, si realiza una Solicitud por correo electrónico, este no podrá procesarse inmediatamente. Cuando procesemos su Solicitud, se le enviará una Confirmación de la oferta por correo electrónico.
- 7.3 **Teléfono.** Si realiza una Solicitud por teléfono, el Contrato será legalmente vinculante al final de la llamada telefónica. Le enviaremos una Confirmación de la oferta por correo electrónico. Si hay alguna discrepancia entre la Confirmación de la oferta y los datos del Contrato que ya ha aceptado por teléfono, debe ponerse en contacto con nosotros en un plazo de 24 horas tras la recepción de la Confirmación de la oferta. En caso de que no sea así, se asumirán como correctos los datos de la Confirmación de la oferta. Si hubiese alguna disputa, la transcripción de nuestra conversación telefónica puede usarse como prueba en relación con las condiciones en las que entró en vigor el Contrato.
- 7.4 **Contratos independiente.** Cada Confirmación de oferta que le facilitemos equivaldrá a un Contrato independiente para una transacción de pago individual entre nosotros sujeta a estas Condiciones.
- 7.5 **No obligación de aceptar Solicitudes.** Aunque intentaremos aceptar sus solicitudes de nuestros Servicios, puede que se den circunstancias en las que nos resulte imposible hacerlo. Por tanto, nos reservamos el derecho a no aceptar sus Solicitudes y a hacerlo sin tener que darle ninguna explicación y sin que esto implique ningún tipo de responsabilidad hacia usted por cualquier pérdida o daño resultante que sufra usted o un tercero.
- 7.6 **Presupuestos fuera de mercado.** Si le facilitamos un presupuesto o un Precio de compra que es claramente un error humano o técnico por nuestra parte, no es vinculante para nosotros. Debe notificárnoslo lo antes posible en cuanto detecte el error y le volveremos a elaborar el presupuesto a la mayor brevedad.
- 7.7 **Recepción de una Solicitud y periodo de pago.** Según el Contrato, acordaremos con usted que se realice el pago bien:
- 7.7.1 en un día concreto;
 - 7.7.2 el último día de un periodo concreto; o
 - 7.7.3 el día en el que el pagador ponga los fondos a su disposición;
- y la recepción del pago tendrá lugar ese mismo día o al siguiente día laborable si se trata de un día no laborable. Esta fecha se contempla en estas Condiciones como Fecha de valor.
- 7.8 Una vez que una Solicitud se ha completado, no retendremos los ingresos exageradamente y se los enviaremos al Receptor, su Cuenta designada o se los devolveremos a usted.
- 7.9 El pago se abonará en la cuenta bancaria del Receptor al o antes del:
- 7.9.1 final del Día laborable siguiente a la Fecha de valor para las transacciones de pagos, excepto en aquellos casos iniciados en papel; y

- 7.9.2 final del segundo Día laborable siguiente a la Fecha de valor para las transacciones de pagos excepto en aquellos casos iniciados en papel.
- 7.10 Para un mayor nivel de protección, Xendpay también toma medidas para proteger el dinero de los Clientes según nuestras obligaciones recogidas en las Regulaciones de los servicios de pago. Podrá encontrar más información acerca de las medidas que toma Xendpay poniéndose en contacto con nosotros por correo electrónico en info@Xendpay.com o escribiendo a nuestro Jefe de operaciones.
- 8. CANCELAR Y RECHAZAR UNA SOLICITUD O CONTRATO**
- 8.1 **Cancelación antes de la aceptación.** Puede cancelar una Solicitud en cualquier momento antes de que la hayamos aceptado y sea legalmente vinculante.
- 8.2 **Cancelación tras la aceptación.** Si ha realizado una Solicitud bajo un Contrato de contado, una Solicitud límite o nuestro Servicio de pagos periódicos que ya se ha aceptado, puede cancelar o extinguir el Contrato en cualquier momento hasta el final del Día laborable anterior a la Fecha de valor si nos lo notifica por teléfono, correo, correo electrónico o a través de nuestra página web. De esta forma, no incurrirá en ningún gasto. La cancelación de una Solicitud también puede realizarse de acuerdo con la cláusula 8.3.
- 8.3 **Pago.** Si no es posible realizar el pago de una Solicitud aceptada en un plazo de cinco días laborables, podría cancelarse el contrato e incurrir en gastos de cancelación y que su cuenta se Suspenda hasta que se paguen dichos gastos.
- 8.4 **Cancelación según nuestro criterio.** Podemos aceptar solicitudes de cancelación según nuestro criterio. Sin embargo, estas pueden conllevar gastos de cancelación que se le comunicarán antes de que se acepte la cancelación.
- 8.5 **Devolución.** Si aceptamos la cancelación de una Solicitud, le devolveremos los fondos que nos ha transferido para la Solicitud excepto los gastos de cancelación o administración aplicables cuando se realice el reembolso.
- 8.6 **Negativa a aceptar una Solicitud.** Si nos negamos a aceptar una Solicitud o a realizar el pago de un Contrato, se lo notificaremos y, si es posible, le indicaremos los motivos de dicha negativa junto con el procedimiento para resolver los posibles errores fácticos que la han provocado al final del Día laborable siguiente al día en el que hemos recibido la Solicitud.
- 8.7 **Servicio de pagos periódicos.** En un Contrato de nuestro Servicio de pagos periódicos, salvo que incumpla la legalidad vigente, solo podemos negarnos a realizar uno o más pagos en virtud del presente Contrato en los siguientes casos:
- 8.7.1 si ha surgido uno de los motivos para la extinción del contrato esgrimidos en la cláusula 14.1; o
- 8.7.2 si sucede alguna Alteración.
- 9. PERSONAS AUTORIZADAS**
- 9.1 **Clientes particulares.** En el caso de Clientes particulares, solo aceptaremos Solicitudes realizadas o instrucciones que haya dado el Cliente, a no ser que el cliente tenga una Cuenta común con nosotros, en cuyo caso serán aplicables las disposiciones previstas al respecto en

la cláusula 10. Las siguientes disposiciones de esta cláusula 9 solo serán aplicables a Clientes empresas.

- 9.2 **Clientes empresas.** En el caso de los Clientes empresas, solo aceptaremos las Solicitudes o las instrucciones de una Persona autorizada.
- 9.3 **Personas autorizadas.** En el momento del registro, tiene que facilitarnos el nombre los datos de contacto de todo el personal de su empresa que tenga autoridad para actuar en su nombre en relación con nuestros Servicios. Dichas personas se convertirán en Personas autorizadas cuando nosotros lo aceptemos.
- 9.4 **Autoridad de una Persona autorizada.** Consideraremos que las Personas autorizadas tienen autoridad del Cliente para representarlo en todas las materias relacionadas con los Servicios, excepto si nos notifica que la responsabilidad de alguna Persona autorizada tiene un alcance más limitado.
- 9.5 **Eliminación de una Persona autorizada.** Para eliminar a una Persona autorizada o cambiar los datos de contacto o el alcance de su responsabilidad, actualice su Perfil de cliente o envíenos una notificación por escrito del cambio.

10. CUENTAS COMUNES

- 10.1 **Responsabilidad de los titulares de las cuentas comunes.** Dos particulares deben realizar el registro de forma conjunta («cuenta común»). Cada titular de la Cuenta común será (tanto de forma individual como conjunta) responsable del cumplimiento de todas las obligaciones del Cliente en virtud de estas Condiciones y de cada Contrato).
- 10.2 **Titulares de una cuenta común de acuerdo con estas Condiciones.** Todas las referencias de las presentes Condiciones «al Cliente», «usted» o «su» afectarán a ambos titulares de la Cuenta común excepto en los siguientes casos:
- 10.2.1 cada titular de la Cuenta común está autorizado a realizar Solicitudes, formalizar contratos y darnos instrucciones en representación de ambos titulares; y
- 10.2.2 cualquier notificación u otra comunicación que tengamos que realizar en virtud de estas Condiciones se considerará que se ha hecho correctamente si se da a solo uno de los titulares de la Cuenta común.

11. SUS OBLIGACIONES

- 11.1 Acepta:
- 11.1.1 facilitar los datos precisos y exactos referentes al código de la entidad y el número de cuenta o, en el caso de los pagos internacionales, el número IBAN del Receptor de los fondos y acepta que los fondos se enviarán a los datos de la cuenta que nos indique;
- 11.1.2 examinar todas las confirmaciones y comunicaciones que le enviemos en un plazo razonable tras recibirlas y avisarnos con la mayor celeridad en caso de que detecte algún error o discrepancia;
- 11.1.3 si lo solicitamos, facilitarnos toda la información y toda la documentación necesaria para que podamos cumplir todas las legislaciones y normativas

aplicables, incluida la Normativa de blanqueo de dinero de 2007. En el caso de los Clientes empresas, esto puede suponer un documento acreditativo de su domicilio social, la dirección comercial principal, la confirmación de la propiedad efectiva, el acceso a la documentación corporativa (por ejemplo, el memorando y los estatutos) y un documento acreditativo de algún directivo o Persona autorizada. En caso de los particulares, esto puede incluir un documento acreditativo de su identidad y de su residencia;

- 11.1.4 si así lo solicitamos, facilitarnos los datos completos y exactos sobre el Receptor (si difiere del Cliente) incluida, si procede, su fecha de nacimiento, nombre y dirección, número de pasaporte y cualquier otro dato requerido por nuestros socios bancarios;
- 11.1.5 avisarnos con la mayor celeridad de cualquiera de los datos que tengamos sobre usted;
- 11.1.6 no usar, y velar por que sus Personas autorizadas tampoco lo hagan, nuestros Servicios con fines especulativos o para intentar beneficiarse de las fluctuaciones del tipo de cambio; y
- 11.1.7 transferir el Precio de compra a Nuestra cuenta con celeridad tras recibir la Confirmación de la oferta. Le enviaremos uno o más correos electrónicos recordatorios si no hemos recibido el Precio de compra en Nuestra cuenta en un plazo de dos Días laborables. Si no recibimos respuesta alguna o el pago por su parte en un plazo de cinco Días laborables desde el día en el que se aprobó la Solicitud, podremos rescindir el Contrato en virtud de la cláusula 14. Si no transfiere la totalidad del pago a nuestra cuenta bancaria, podremos cobrarle una comisión de cancelación y bloquearemos su cuenta hasta que se abone dicha tasa.

12. COMISIONES

12.1 Puede que tenga que abonar comisiones de servicio, de transacciones o administrativas por nuestros Servicios («**Comisiones**»). Si tiene que pagar alguna Comisión, se lo indicaremos de las siguientes formas:

- 12.1.1 **Online:** si realiza una Solicitud a través de nuestra Página web, en la pantalla;
- 12.1.2 **Solicitudes por correo electrónico:** por correo electrónico, antes de que procesemos su Solicitud;
- 12.1.3 **Solicitudes por teléfono:** durante la llamada telefónica.

Podrá confirmar su Solicitud después de que le hayamos notificado la Comisión y antes de que el Contrato sea vinculante para usted.

13. PAGO

13.1 **Contratos de Contado.** Abonará en su totalidad el Precio de compra de un Contrato de contado en la fecha o fechas que indiquemos, pero no más tarde de las 12 de la noche del segundo Día laborable tras la Confirmación de la oferta.

13.2 **Pagos.** Todos los pagos adeudados por su parte en virtud del presente Contrato deberán abonarse en Nuestra cuenta en la divisa especificada en la Confirmación de la oferta sin

compensaciones, contrademandas ni deducciones de ningún tipo. No aceptaremos efectivo ni cheques.

- 13.3 **Horas límite.** Los bancos tiene horas límite concretas para recibir y realizar pagos electrónicos. Acepta y reconoce que cualquier retraso en un pago atribuible a la hora límite del banco indicado será una Alteración.
- 13.4 **Uso de los fondos.** Podremos usar todos los fondos que nos facilite (ya sean como fianza o para otros fines) para cubrir algún componente pasivo incurrido por su parte o su hacer frente a su exposición a un riesgo de mercado mayor (que decidiremos según nuestro criterio exclusivamente en relación con cualquier Contrato) o en caso de que no pueda saldar sus deudas o no cumpla las presentes Condiciones o las disposiciones de un Contrato.
- 13.5 **Pagos devueltos.** Si su pago es devuelto o detenido por cualquier motivo, le cobraremos una comisión administrativa. El Cliente tendrá que abonar la comisión administrativa junto con la cantidad adeudada según el contrato. La tasa administrativa reflejará cualquier coste o comisión adicional abonada por Xendpay.
- 13.6 **Gastos bancarios.** Usted exclusivamente será responsable de los gastos de su banco o del banco del Receptor resultantes de la recepción de los fondos en la Cuenta bancaria indicada.
- 13.7 **Intereses del saldo restante.** Si no logra realizar parcial o totalmente un pago, el saldo restante estará sujeto a un interés a una tasa del 4 por ciento anual sobre la tasa base del Banco de Inglaterra desde la Fecha de valor. Dichos intereses/gastos se acumularán a partir de la fecha de vencimiento hasta que Xendpay reciba el pago total en fondos autorizados del Cliente.
- 13.8 **No pagaremos intereses sobre los fondos en depósito.** Acepta y reconoce que no le pagaremos ningún interés sobre ningún fondo que tenga con nosotros, ya sea en forma de depósito o de otra manera.

14. EXTINCIÓN DE ESTAS CONDICIONES O DE UN CONTRATO

- 14.1 **Nuestro derecho a extinguir.** Podremos extinguir parcial o totalmente todo Contrato sin previo aviso ni sin que suponga ninguna responsabilidad ante usted después de alguno de los siguientes casos:
- 14.1.1 el Cliente no cumple alguna de las obligaciones presentes en estas Condiciones o en un Contrato (incluida la obligación de pagar el Precio de compra, el Margen o cualquier otra suma a nosotros);
- 14.1.2 el Cliente no facilita algún dato o documento que le hayamos solicitado como parte de nuestras obligaciones legales;
- 14.1.3 si el Cliente es un particular, la muerte de este;
- 14.1.4 se vuelve o podría volverse ilegal por nuestra parte ofrecerle nuestros Servicios en virtud del Contrato;
- 14.1.5 alguna autoridad normativa nos solicita extinguir el Contrato (o alguna parte de este), independientemente de si la solicitud es legalmente vinculante;

- 14.1.6 no puede pagar sus deudas en su fecha de vencimiento o si se ha presentado un procedimiento de bancarrota contra usted o ha propuesto un acuerdo o convenio con sus acreedores o si suspende o amenaza con suspender total o parcialmente sus actividades comerciales; o
- 14.1.7 si alguno de los eventos mencionados anteriormente, o cualquier proceso análogo, suceden en virtud de la legislación de alguna jurisdicción aplicables.
- 14.2 **Notificación de un suceso.** Si observa algún suceso de los mencionados en esta cláusula 14, debe notificarnoslo de inmediato.
- 14.3 **No tiene derecho al pago de beneficios.** No le pagaremos ningún beneficio derivado de la extinción de un Contrato en ninguna circunstancia.
- 14.4 **Su derecho a la extinción del contrato.** Tendrá derecho a extinguir parcial o totalmente cualquier Contrato sin previo aviso y sin que implique ninguna responsabilidad para nosotros en caso de que cometamos un incumplimiento grave de nuestras obligaciones en virtud de las presentes Condiciones o un Contrato, de que no podamos pagar nuestras deudas en su plazo de vencimiento o de que se haya presentado un procedimiento de bancarrota contra nosotros, así como si hemos propuesto un acuerdo o convenio con nuestros acreedores o si suspendemos o amenazamos con suspender total o parcialmente nuestras actividades comerciales.
- 14.5 Si su Contrato es de un Servicio de pago periódico:
 - 14.5.1 puede extinguir estas Condiciones y cualquier Contrato formalizado en virtud de las mismas si nos avisa con un mes de antelación y teniendo en cuenta que tendrá que hacerse cargo de los gastos que soportemos a consecuencia de dicha extinción; y
 - 14.5.2 podemos extinguir el Contrato si le avisamos con dos meses de antelación.

Las notificaciones de extinción que se entreguen en virtud de la presente cláusula afectarán a los Contratos que no se hayan liquidado, finalizado o extinguido antes de la fecha de extinción especificada en la notificación de extinción.

15. NUESTRA RESPONSABILIDAD ANTE USTED

- 15.1 **No somos responsables de los retrasos.** Acepta que puedan darse retrasos en la transmisión y recepción de pagos. En concreto, acepta que trabajamos con una plataforma de transacciones online que puede presentar problemas técnicos o de otro tipo y cuya naturaleza y duración se escapan a nuestro control. Nuestros Servicios también implican el uso de intermediarios que escapan a nuestro control. Por consiguiente, aunque hacemos todo lo posible para garantizar que las transferencias de fondos se realizan de forma puntual, no podemos garantizar que siempre se hagan a tiempo y no podemos aceptar ningún tipo de responsabilidad si usted o alguna otra persona sufre alguna pérdida como consecuencia de un retraso en las transferencias.
- 15.2 **Exclusiones de ciertos tipos de pérdidas.** No asumimos ninguna responsabilidad, ya sea en virtud de un contrato, agravio (incluida negligencia) o de otra manera relacionada con estas Condiciones o algún Contrato por:
 - 15.2.1 una pérdida o perjuicio indirecto o consecuencial;

- 15.2.2 una pérdida de negocio, de oportunidad, de beneficios, de contratos o de los intereses de los fondos;
 - 15.2.3 una pérdida o perjuicio provocado porque le hayamos facilitado al Cliente o a la Persona autorizada información imprecisa o engañosa;
 - 15.2.4 una pérdida o perjuicio provocado por una Persona autorizada que nos haya dado instrucciones que vayan contra los intereses del Cliente o que estén fuera del alcance de la autoridad real del Cliente; o
 - 15.2.5 una pérdida o perjuicio provocada porque nos neguemos a aceptar una Solicitud.
- 15.3 **Límite de responsabilidad máxima.** De acuerdo con la cláusula 15.10, nuestra responsabilidad total relacionada con el cumplimiento o el cumplimiento previsto del Contrato se limita a la cantidad del Precio de compra.
- 15.4 **Responsabilidad no excluida.** Nada de lo dispuesto en estas Condiciones excluirá o limitará nuestra responsabilidad por muerte o lesiones o fraude o manifestación fraudulenta.
- 15.5 **Nuestra responsabilidad ante pagos incorrectos, no autorizados o defectuosos.** Debe notificarnos sin demoras indebidas (y en cualquier caso, dentro del plazo de 13 meses desde la fecha de pago) si realizamos algún pago no autorizado o incorrecto de sus fondos.
- 15.6 Investigaremos de inmediato su reclamación y le notificaremos el resultado. Si, tras nuestra investigación, consideramos de forma razonable que el pago fue autorizado y se emitió correctamente, le facilitaremos las pruebas pertinentes.
- 15.7 No obstante, si descubrimos que el pago no se autorizó o que se emitió de forma incorrecta, le devolveremos de inmediato la cantidad del pago no autorizado o que se emitió de forma incorrecta y le reembolsaremos los gastos o intereses que le correspondan como resultado de dicho pago siempre y cuando no nos notifique el error pasados 13 meses a partir de la fecha de pago.
- 15.8 Si nos notifica que un pago pendiente no se ha procesado correctamente, llevaremos a cabo esfuerzos inmediatos para localizar la transacción y le avisaremos de su estado. Si no podemos probar que el pago se ha realizado al Receptor en el periodo especificado en el Contrato, le abonaremos el Precio de compra (o parte del Precio de compra si el pago es solo parcialmente defectuoso) y le reembolsaremos los gastos o intereses que le correspondan por dicho pago ejecutado de forma defectuosa.
- 15.9 No asumiremos responsabilidad por un pago supuestamente incorrecto, no autorizado o ejecutado de forma defectuosa si nos facilita alguno de los siguientes datos de forma incorrecta.
- 15.9.1 Código de la entidad o número de cuenta para los pagos de una cuenta bancaria de Reino Unido.
 - 15.9.2 El número IBAN para pagos internacionales.

No obstante, intentaremos dentro de lo razonable recuperar los fondos siempre que pague los costes derivados de dicha acción.

15.10 No asumiremos ninguna responsabilidad de ningún pago incorrecto, no autorizado o ejecutado de forma defectuosa (supuesta o realmente) o de cualquier otro error en el apartado 7 de las Regulaciones de los servicios de pago cuando sean atribuibles a:

15.10.1 circunstancias anormales e imprevisibles fuera de nuestro control, cuyas consecuencias hubieran sido pese a todos los esfuerzos para evitarlo inevitables; o

15.10.2 nuestras obligaciones legales impuestas a nivel nacional o por la legislación de la UE;

y la cláusula 17 no será aplicable a dicho fracaso.

16. SU RESPONSABILIDAD ANTE NOSOTROS

16.1 De acuerdo con la cláusula 16.2, asumiré ante nosotros la responsabilidad y nos devolveré cualquier pérdida o perjuicio que suframos debido a que usted (o su Persona autorizada) incumpla estas Condiciones o un Contrato o use nuestros Servicios de forma fraudulenta. Esto incluye las costas legales en las que podamos incurrir para ejercer nuestros derechos o para recuperar la cantidad que nos deba.

16.2 Es responsable ante nosotros:

16.2.1 de hasta un máximo de 35 £ por cada caso de fraude; y

16.2.2 de todas las transacciones no autorizadas si actúa de forma fraudulenta.

17. ALTERACIÓN

17.1 **No responsabilidad en caso de Alteración.** Ninguna de las partes incumplirá estas Condiciones ni ningún Contrato ni será responsable por el retraso o la imposibilidad de realizar alguna de sus obligaciones si dicho retraso o imposibilidad se debe a una Alteración durante el periodo de tiempo que dure esta. En caso de que sea necesario, nos pondremos en contacto con usted lo antes posible dentro de lo razonable para avisarle de que una Alteración ha provocado un retraso o que sea imposible el cumplimiento de nuestras obligaciones en virtud de un Contrato.

17.2 **Derecho de extinción por una Alteración de largo plazo.** Si el periodo de retraso o incumplimiento continúa durante veintiocho Días laborables, usted o nosotros podremos extinguir los Contratos que existan entre nosotros siempre que se avise por escrito con cinco Días laborables de antelación a la otra parte.

18. RECLAMACIONES

18.1 Tratamos de ofrecer el mejor servicio de atención al cliente. Cada vez que tenga algún problema, intentaremos resolverlo lo más rápido y eficazmente posible. Puede solicitar una copia de nuestro procedimiento de reclamaciones enviando un correo electrónico a complaints@Xendpay.com o escribiendo a Xendpay a Level 32, One Canada Square, Londres, E14 5AB.

18.2 En el improbable caso de que no esté satisfecho con alguno de nuestros Servicios, en primer lugar, de acuerdo con nuestro procedimiento de reclamaciones, debe informarnos sobre esta por escrito lo antes posible. En caso de que la primera reclamación sea verbal, debe enviarse

también por escrito al Responsable de reclamaciones a Level 32, One Canada Square, Londres, E14 5AB.

- 18.3 Si no queda satisfecho con nuestra respuesta, podrá derivar el asunto al Servicio del defensor financiero que se encuentra en South Quay, 183 Marsh Wall, Londres, E14 9SR.

19. NOTIFICACIONES

- 19.1 En caso de haya que enviar alguna notificación por escrito de acuerdo con nuestras Condiciones, esté tendrá que redactarse en el idioma inglés y:

19.1.1 si hay que enviárselo a Xendpay, debe hacerse por correo electrónico a info@Xendpay.com o a la dirección postal Level 32, One Canada Square, Londres, E14 5AB; o

19.1.2 si hay que enviárselo al Cliente, debe hacerse por correo electrónico a su dirección de correo electrónico registrada o por correo postal a su dirección de correo postal registrada.

- 19.2 En el caso de las notificaciones por correo electrónico, se tratarán como que se han recibido el primer Día laborable tras el día en el que se enviaron y en el de las notificaciones enviadas por correo postal se tratarán como que se han recibido el segundo Día laborable tras el día en el que se enviaron.

- 19.3 En caso de que sospechemos que haya alguna actividad fraudulenta en relación con alguna de sus Solicitudes, intentaremos ponernos en contacto con usted usando un método seguro para tratar dicha actividad sospechosa o fraudulenta.

20. GENERAL

- 20.1 **Interpretación.** Todas las palabras que aparezcan a continuación de los términos **incluido/a, incluye/n, en concreto, por ejemplo** o cualquier expresión deberá interpretarse como carácter ilustrativo y no se limitará al sentido de las palabras, descripción, definición, frase o término que aparezca antes de esos términos.

- 20.2 **Derechos de terceros.** Ningún tercero tiene derecho a los beneficios que se incluyan en un Contrato ni a hacer que este se cumpla. La Ley de Contratos (Derechos de Terceros) de 1999 no es aplicable al presente acuerdo.

- 20.3 **Relación.** Nada de lo estipulado en las presentes Condiciones ni en ningún Contrato puede interpretarse como una asociación, empresa conjunta o relación de agencia entre las partes.

- 20.4 **Prosecución tras la extinción.** La cláusulas 15 (nuestra responsabilidad frente a usted), 16 (su responsabilidad frente a nosotros), y 20 (General) seguirán siendo válidas hasta la extinción de las Solicitudes o Contratos.

- 20.5 **Acuerdo completo.** La Confirmación de la oferta de un Contrato y estas Condiciones forman el acuerdo completo entre usted y nosotros en lo que respecta a ese Contrato. Ninguna otra discusión, conservación telefónica, comunicación por correo electrónico, documentos o materiales forma parte del Contrato.

- 20.6 **Separación.** En caso de que alguna de estas Condiciones tenga que considerarse inaplicable o ilegal, el resto de condiciones seguirá en vigor.

- 20.7 **Cesión.** No puede ceder o transferir de otro modo los beneficios de ningún Contrato sin nuestro consentimiento expreso por escrito. Podemos ceder nuestros derechos y obligaciones en virtud de cualquier Contrato a cualquier tercero.
- 20.8 **Conflicto.** En caso de que alguno de nuestras Condiciones entre en conflicto con la Confirmación de la oferta, la Confirmación de la oferta tendrá prioridad.
- 20.9 **Idioma.** Estas Condiciones y cualquier Contrato entre nosotros solo estarán disponibles en inglés.
- 20.10 **Legislación aplicable.** Estas Condiciones y el Contrato se regirán por la legislación inglesa y los tribunales de Inglaterra y Gales tendrán jurisdicción exclusiva para determinar cualquier conflicto que surja relacionado con ellos.

21. DEFINICIONES

Persona autorizada significa que una persona que usted ha autorizado y que nosotros hemos aceptado para que realice Solicitudes y dé instrucciones en representación suya.

Día laborable significa de 08:00 h a 18:00 h de lunes a viernes excepto los festivos en Inglaterra (tenga en cuenta que este horario es distinto a nuestro horario comercial, cuyos datos se encuentran en nuestra página web).

Cliente significa el cliente, ya sea un particular o una empresa, que se registra para recibir nuestros Servicios o con quien formalizamos un Contrato.

Perfil del cliente significa los datos personales y de otro tipo que nos facilita al registrar una cuenta con nosotros, incluidos sus datos de contacto que podrá actualizar iniciando sesión en su cuenta a través de nuestra página web.

Contrato significa el contrato entre el Cliente y Xendpay para la realización de una Solicitud en relación con un Contrato de cambio de divisas no regulado que será un Contrato de transacciones de servicios de pago único o parte de un Servicio de pago periódico.

Confirmación de la oferta significa un documento por escrito que establece los detalles del contrato entre Xendpay y el Cliente.

Alteración significa toda circunstancia que se escape al control de una parte, incluidas interrupciones y fallos relacionados con los Proveedores de servicios o terceros, proveedores de servicios de internet, señal de internet, conexiones, proveedores de electricidad, fallos de los bancos o los sistemas bancarios, de las configuraciones de los ordenadores, casos fortuitos, inundaciones, sequías, terremotos u otros desastres naturales, derrumbamientos de edificios, incendios, explosiones o accidentes, actos de terrorismo, guerra civil o conmoción, revueltas o leyes o medidas tomadas por un gobierno o autoridad público, incluido no poder otorgar una licencia o permiso necesario.

Cuenta común significa un registro realizado por dos particulares de forma conjunta.

Solicitud limitada significa un Contrato que incluya la compra o venta de una divisa a un tipo de cambio predeterminado el cual es superior o inferior al tipo de cambio actual.

Divisa principal significa dólar estadounidense, euro, yen japonés, libra esterlina, dólar australiano, franco suizo, dólar canadiense, dólar de Hong Kong, corona sueca, dólar neozelandés, dólar de

Singapur, corona noruega, peso mexicano, kuna croata, lev búlgaro, corona checa, corona danesa, florín húngaro, esloti polaco y leu rumano.

Solicitud significa su solicitud verbal o por escrito para que realicemos Servicios en su nombre.

Nuestra cuenta significa la cuenta bancaria especificada en la Confirmación de la oferta en la cual tiene que abonar la suma que nos deba de acuerdo con un Contrato.

Regulaciones de servicios de pago significa las Payment Services Regulations de 2009 (SI 2009/209) y desde el 13 de enero de 2018 las Payment Services Regulations de 2017 (SI 2017/252), que derogan y sustituyen a las Payment Services Regulations de 2009.

Precio de compra significa la suma que nos debe abonar por la moneda comprada en virtud de un Contrato junto con las comisiones y gastos que procedan si los hubiese.

Receptor significa el beneficiario de la transferencia de dinero especificado en la Confirmación de la oferta, que puede ser el Cliente o un tercero.

Servicio de pagos periódicos significa un acuerdo en el que el Cliente nos pide ejecutar una serie de Contratos de contado en su nombre, por ejemplo, cuando el cliente desea establecer pagos mensuales regularmente.

Servicios significa nuestros servicios que incluyen (i) la formalización de contratos para la compra y venta de divisas en representación de nuestro Cliente y (ii) nuestro servicio de transferencias de dinero que pueden tratarse de un Servicio de pago único o un Servicio de pagos periódicos.

Proveedor de servicios significa un banco, una oficina de recogida de efectivo, una oficina de cambio o un tercero que proporcione dinero en efectivo o transferencias electrónicas de fondos o pago electrónico a un Receptor.

Transacción de servicios de pago único significa un solo Contrato de contado o Contrato a plazo que no forme parte de un Servicio de pagos periódicos.

Contrato de contado significa un Contrato de una transacción de monedas en la que la Fecha de valor sea una de las siguientes:

- dos Días laborables tras la fecha de la Confirmación de la oferta para una Divisa principal;
- en caso de que una de las monedas implicadas en la transacción no sea una Divisa principal, el periodo será de entre 2 Días laborables y el plazo generalmente aceptado en el mercado para esa combinación de divisas.

Condiciones significa las condiciones generales que determinan el marco de un Servicio de pagos periódicos y también las condiciones de una Transacción de un servicio de pago único. A menos que una cláusula o subcláusula específica estipule lo contrario, las condiciones generales serán aplicables tanto a un Servicio de pagos periódicos como a un Servicio de pago único.

Fecha de valor significa la fecha en la que la moneda debe transferirse al Receptor.

Página web significa la página web de Xendpay en www.Xendpay.com.

Xendpay, nosotros, nuestro significa Xendpay Limited, un agente de Rational Foreign Exchange Limited, una empresa registrada en Inglaterra y Gales con el número 05385999 y con sede social en Level 32, One Canada Square, Londres, E14 5AB, Reino Unido.

Su cuenta designada significa los datos de la cuenta bancaria del Receptor tal y como figuran en su Solicitud y confirmados en la Confirmación de la oferta.