

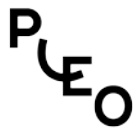
ACUERDO DE SERVICIO

PRINCIPAL DE PLEO

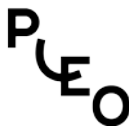
EEE/UE

Fecha efectiva: 17 de octubre
de 2022

1. INTRODUCCIÓN	4
2. SERVICIO DE SOFTWARE	5
3. CUENTA Y CONTRASEÑA	5
4. DESMATERIALIZACIÓN DE RECIBOS (BÉLGICA, PAÍSES BAJOS, DINAMARCA, AUSTRIA, FINLANDIA, PORTUGAL, ALEMANIA, IRLANDA Y ESTONIA)	6
5. DESMATERIALIZACIÓN DE RECIBOS (ESPAÑA, FRANCIA)	6
6. DESMATERIALIZACIÓN DE RECIBOS (NORUEGA)	6
7. DESMATERIALIZACIÓN DE RECIBOS (SUECIA, LUXEMBURGO E ITALIA)	7
8. SERVICIO DE PAGO Y CONTROLES DE BLANQUEO DE CAPITAL Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	7
9. CARTERA Y FONDOS DISPONIBLES	8
10. EMISIÓN DE TARJETAS	9
11. TARJETAS	9
12. IDENTIFICACIÓN REQUERIDA PARA LA COMPRA DE TARJETAS	10
13. CÓMO UTILIZAR LA TARJETA	10
14. RESTRICCIONES AL USO DE LA TARJETA	11
15. GESTIÓN DE LAS TARJETAS	12
16. CADUCIDAD DE LA TARJETA	12
17. MOBILE WALLET	12
18. SEGURIDAD DE LA TARJETA Y DE SUS DATOS; RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE CORPORATIVO	13
19. TARJETAS PERDIDAS, SUSTRÁIDAS O DETERIORADAS	13
20. COMPRAS EN COMERCIOS MINORISTAS	13
21. DIFERENCIAS EN RELACIÓN CON UNA TRANSACCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LA TARJETA	14
22. POCKET	17
23. KILOMETRAJE	18
24. DIETAS (SUECIA, ALEMANIA)	18
25. INVOICES	19
26. DENUNCIAS DE FRAUDE	20
27. COMISIONES Y GASTOS	20
28. FACTURACIÓN	20
29. CASHBACK	21
30. PROCEDIMIENTO DE RESCATE	21



31.	EXPIRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE ESTE ACUERDO	22
32.	PROPIEDAD INTELECTUAL	23
33.	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COMUNICACIÓN Y RECLAMACIONES	23
34.	LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD	24
35.	TRATAMIENTO DE DATOS Y DATOS PERSONALES	25
36.	MODIFICACIONES DEL ACUERDO	26
37.	DERECHO APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES	26
38.	CESIÓN	26
39.	SEPARABILIDAD	26
	Apéndice 1: Comisiones y gastos en EUR/DKK/SEK	28



DEFINICIONES

“**Acuerdo**”: este Acuerdo de servicio principal.

“**Administrador de varias entidades**”: administrador principal de las Cuentas de Clientes que el Cliente principal ha asignado a las Cuentas.

“**Administrador verificado**”: el administrador principal de la Cuenta asignado por el Cliente en relación con la creación de la Cuenta.

“**Administrador**”: cualquier administrador de la Cuenta asignado por el Cliente, el Administrador verificado o el Administrador de varias entidades.

“**App de Pleo**”: aplicación móvil de Pleo.

“**Autorrecarga**”: recarga automática de la Cartera, como se describe en la cláusula 9.4.

“**Cartera móvil**”: sistema de almacenamiento digital de la Tarjeta en una cartera virtual a través de ApplePay, GooglePay o similar para realizar compras utilizando un dispositivo móvil.

“**Cartera**”: cuenta electrónica abierta a nombre del Cliente en la que se mantienen los Fondos disponibles.

“**Cliente**”: cliente corporativo a cuyo nombre está registrada la Cartera y que ha aceptado este Acuerdo.

“**Comisión de suscripción**”: comisión mensual que paga el Cliente por utilizar el Servicio de software.

“**Contable externo**”: contable externo del Cliente que este ha asignado a la Cuenta.

“**Cuenta vinculada**”: cualquier cuenta bancaria corporativa abierta a nombre del Cliente y a la que este haya autorizado a Pleo a acceder para permitir que Pleo compruebe y analice los saldos, las transacciones y la información de la cuenta, así como iniciar transacciones.

“**Cuenta**”: Plataforma online y App de Pleo en la que el Cliente y los Usuarios pueden gestionar el Servicio y acceder a él.

“**Día hábil**”: cualquier día que no sea sábado, domingo ni festivo nacional en el que los bancos permanezcan abiertos al público en el país del Cliente.

“**Dietas**”: servicio de pago definido en la cláusula 24.1

“**EEE**”: Espacio Económico Europeo.

“**Empleados del Cliente**”: empleados del cliente corporativo que tienen acceso a la App de Pleo con autorización del Cliente o de un Usuario.

“**Fecha de caducidad**”: fecha que figura impresa en la Tarjeta del Titular de la tarjeta, en la que esta dejará de funcionar.

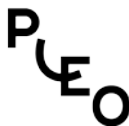
“**Fecha de inicio**”: fecha en la que el Cliente acepte este Acuerdo de servicio principal suscribiéndose a través del Sitio web de Pleo o aceptando un Formulario de pedido, o aquella en la que el Titular de una tarjeta comience a utilizarla o la active, lo que ocurra antes.

“**Fondos disponibles**”: los fondos no gastados que consten en la Cartera en cualquier momento, así como cualquier saldo negativo autorizado en la Cartera que esté disponible para el pago de transacciones, comisiones y gastos en virtud de este Acuerdo.

“**Formulario de pedido**”: cualquier Formulario de pedido válido aceptado por el Cliente.

“**Kilometraje**”: Servicio de software definido en la cláusula 23.1.

“**Página de precios**”: página del sitio web de Pleo en la que se reflejan las comisiones y los gastos junto



con los Servicios disponibles en cada Plan de suscripción.

“Periodo inicial o de renovación”: periodo indicado en un Formulario de pedido aceptado por el Cliente y durante el cual este último no puede modificar ni rescindir el Servicio.

“PIN”: número de identificación personal único del Titular de la tarjeta para utilizarlo con la Tarjeta.

“Plan de suscripción”: el plan aplicable al Cliente, que determina el Servicio al que tiene acceso.

“Plataforma online”: área de inicio de sesión personal segura del Sitio web de Pleo en la que el Cliente puede ver los Fondos disponibles, los extractos mensuales y gestionar la Cuenta.

“Pleo”: se refiere tanto a Pleo Technologies A/S como a Pleo Financial Services A/S.

“Pocket”: Servicio de pago definido en la cláusula 22.1.

“PSIC”: Proveedor de servicios de información de cuentas. Presta servicios de información de cuentas (es decir, servicios online que ofrecen información consolidada sobre una o varias cuentas de pago a nombre del Cliente en otro proveedor de servicios de pago o en más de un proveedor de servicios de pago).

“PSIP”: proveedor de servicios de inicio de pagos que presta este tipo de servicios (servicios online para iniciar una orden de pago a petición del Cliente en relación con la cuenta abierta a nombre de este en Pleo).

“Servicio de pago”: servicios de pago que ofrece Pleo Financial Services A/S, según se describen en este Acuerdo.

“Servicio de software”: servicios de software que ofrece Pleo Technologies A/S, según se describen en este Acuerdo.

“Servicio”: se refiere tanto al Servicio de software como al Servicio de pago.

“Servicios al Cliente”: servicios de apoyo disponibles para el cliente, según lo descrito en la cláusula .

“Sin contacto”: característica que permite al Titular de la tarjeta pagar colocando la Tarjeta sobre el lector del terminal de un punto de venta para realizar transacciones hasta un determinado límite.

“Sitio web”: sitio web de Pleo, disponible en www.pleo.io/es.

“Tarjeta”, “Tarjeta comercial Mastercard de Pleo” o “Tarjeta comercial Mastercard”: tarjeta para la realización de pagos físicos o virtuales expedida por Pleo al Cliente.

“Tasa de cashback”: tasa porcentual descrita en la cláusula.

“Titular de la tarjeta”: cualquier persona que represente al cliente en el marco de la ejecución del Acuerdo (incluido el uso de la Tarjeta), o que realice cualquier comunicación o dé a Pleo cualquier autorización para realizar una transacción u otras instrucciones en nombre del Cliente, en relación con la Tarjeta o con cualquiera de los servicios que presta Pleo en el marco del Acuerdo; para evitar cualquier duda, el Titular de la tarjeta no actúa como consumidor a efectos de este Acuerdo.

“Usuario”: cualquier persona (como un Administrador verificado, un Administrador, un Contable externo, un Administrador de varias entidades, los Empleados del Cliente o el Contable externo del Cliente) a la que el Cliente haya otorgado acceso para utilizar la App o la Plataforma online.

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. En este Acuerdo se definen los términos y condiciones generales que gobiernan la relación entre el Cliente y Pleo. Pueden encontrarse copias de este Acuerdo en el sitio web de Pleo u obtenerse de

manera gratuita contactando con el Servicio de atención al cliente, de acuerdo con la cláusula .

- 1.2. El Acuerdo entrará en vigor en la Fecha de inicio. La vigencia del Acuerdo finalizará según lo dispuesto en la cláusula .
- 1.3. El Acuerdo se redactará en inglés y toda comunicación entre el Cliente y Pleo se realizará en dicha lengua. Cuando el Acuerdo se traduzca a cualquier otra lengua local, prevalecerá la versión en inglés en caso de incoherencia.

2. SERVICIO DE SOFTWARE

- 2.1. El Servicio de software es un servicio de pago por el que el Cliente obtiene acceso a algunas de las funciones del Servicio de software o a todas ellas. Pleo Technologies A/S se encarga de prestar el Servicio de software. El Servicio de software incluye las funciones siguientes (con carácter no limitativo):
 - Herramientas de gestión de organizaciones.
 - Incorporación de Usuarios.
 - Delegación de tarjetas Mastercard (virtuales o de plástico) a Usuarios.
 - Información general de la actividad de compra.
 - Notificaciones de compras.
 - Herramientas para recopilar recibos y análisis, categorizar gastos y añadir comentarios.
 - Funcionalidad de exportación para software de contabilidad.
 - Acceso para Contables externos.
- 2.2. Pleo prestará la totalidad o cualquier parte del Servicio de software al Cliente y se esforzará por conseguir que las funciones del Servicio de software alcancen niveles extremadamente altos. Pleo puede decidir modificar su Servicio de software o añadir nuevas funciones en el futuro. Al aceptar este Acuerdo, el Cliente reconoce y acepta que la forma y el tipo del Servicio de software pueden cambiar sin notificación previa al Cliente.
- 2.3. El Cliente reconoce y acepta que Pleo no es un servicio de contabilidad. El Cliente se compromete a garantizar la exactitud y corrección de los datos del Cliente o los Usuarios proporcionados en el marco de la utilización del Servicio de software. Pleo no será responsable de las pérdidas en que pueda incurrir el Cliente al utilizar el Servicio de software en el caso de que los datos del Cliente o del Usuario sean incorrectos o inexactos.
- 2.4. Pleo ofrece diferentes tipos de Planes de suscripción para el Servicio de software. Los detalles de los Planes de suscripción pueden consultarse en la Página de precios del Sitio web de Pleo. En la Plataforma online, el Cliente puede consultar el Plan de suscripción que haya contratado, así como modificar el Plan de suscripción a menos que el Cliente esté sujeto a un Periodo inicial o de renovación de conformidad con un Formulario de pedido específico.

3. CUENTA Y CONTRASEÑA

- 3.1. Cuando el Cliente crea una Cuenta con Pleo, debe proporcionar información precisa, completa y actualizada. El Cliente asignará un Administrador verificado para gestionar la Cuenta.
- 3.2. El Administrador verificado puede autorizar a otro(s) Administrador(es) y a un Contable externo, si procede, a gestionar la Cuenta. El acceso concedido al Contable externo puede ser limitado o ampliado.
- 3.3. La gestión de la Cuenta permite al Administrador verificado, al Administrador y al Contable externo (dependiendo de si se le ha concedido un permiso limitado o ampliado) añadir e incorporar Usuarios a la Cuenta.
- 3.4. A petición del Cliente, Pleo puede decidir crear un inicio de sesión para varias empresas de un mismo grupo. Todas las empresas serán Clientes de Pleo. El Cliente principal que solicite la creación de un inicio de sesión para varias entidades asignará un Administrador de varias entidades para gestionar las Cuentas de los Clientes.
- 3.5. El Cliente se compromete a garantizar que los Usuarios, incluidos el Administrador verificado, el (o los) Administrador(es), el Contable externo y el Administrador de varias entidades utilicen y gestionen la Cuenta de conformidad con el Acuerdo.

- 3.6. El Cliente y los Usuarios son responsables de proteger la Cuenta y la contraseña que utilicen para acceder al Servicio.
- 3.7. El Cliente es plenamente responsable de todas las actividades y acciones que el Cliente o los Usuarios realicen en la cuenta, ya sea gestionada por un Administrador verificado, un Administrador, un Contable externo o un Administrador de varias entidades.
- 3.8. No se deben compartir las Cuentas ni las credenciales de acceso. El Cliente y los Usuarios se abstendrán de facilitar las contraseñas o los códigos de acceso a ningún tercero. Si detectan cualquier vulneración de la seguridad o uso no autorizado de su Cuenta, el Cliente y los Usuarios deberán informar de ello inmediatamente a Pleo.
- 3.9. Cualquier vulneración de los requisitos anteriores constituye una infracción del Acuerdo y puede conllevar la cancelación inmediata de la Cuenta y del Servicio.

4. DESMATERIALIZACIÓN DE RECIBOS (BÉLGICA, PAÍSES BAJOS, DINAMARCA, AUSTRIA, FINLANDIA, PORTUGAL, ALEMANIA, IRLANDA Y ESTONIA)

- 4.1. Cuando el Usuario utilice el Servicio de Pleo, Pleo realizará la desmaterialización de los recibos de acuerdo con la normativa fiscal y contable del país del Cliente, así como con los requisitos de la autoridad fiscal local para realizar la digitalización de los recibos.
- 4.2. Al utilizar el servicio, el Cliente acepta y reconoce que Pleo realiza la digitalización del servicio físico en nombre del Cliente. A continuación, el proceso de digitalización de Pleo permite al Cliente conservar los recibos digitalizados únicamente para fines fiscales.
- 4.3. Pleo cuenta con una configuración técnica normativa que garantiza la autenticidad (origen) y legibilidad de los datos, y asegura que el recibo no se modificará. Cada recibo digitalizado se almacenará de forma segura durante el periodo de retención correspondiente.

5. DESMATERIALIZACIÓN DE RECIBOS (ESPAÑA, FRANCIA)

- 5.1. Cuando el Usuario tome una foto de un recibo físico utilizando la cámara de la App de Pleo, Pleo realizará la desmaterialización de los recibos de acuerdo con la normativa fiscal y contable del país del Cliente, así como con los requisitos de la autoridad fiscal local para realizar la digitalización de los recibos.
- 5.2. Cuando el Usuario toma fotos directamente a través de la App de Pleo, acepta y reconoce que Pleo realizará la digitalización de los recibos físicos en su nombre. Pleo cuenta con una configuración técnica normativa de desmaterialización que, en general, implica que cada recibo físico se convierte en un archivo PDF al utilizar la cámara de la App de Pleo. Cada archivo PDF se sella y se le asigna una fecha y hora. Además, se le proporciona un número de clave individual mediante un certificado de un proveedor de servicios externo incluido en una lista de confianza.
- 5.3. A continuación, cada archivo PDF se almacena de forma segura durante el periodo de retención correspondiente. El proceso de digitalización de Pleo permite al Cliente conservar los recibos digitalizados solo cuando se hayan cargado mediante la cámara de la App de Pleo.

6. DESMATERIALIZACIÓN DE RECIBOS (NORUEGA)

- 6.1. Cuando el Usuario utilice el Servicio de Pleo, Pleo realizará la desmaterialización de los recibos de acuerdo con la normativa fiscal y contable noruega, así como con los requisitos de la autoridad fiscal noruega para realizar la digitalización de los recibos.
- 6.2. Al utilizar el servicio, el Cliente acepta y reconoce que Pleo realiza la digitalización del servicio físico en nombre del Cliente. A continuación, el proceso de digitalización de Pleo permite al Cliente conservar los recibos digitalizados únicamente para fines fiscales.
- 6.3. Pleo cuenta con una configuración técnica normativa que garantiza la autenticidad (origen) y legibilidad de los datos, y asegura que el recibo no se modificará.
- 6.4. Al utilizar el servicio de Pleo, el Usuario realizará el registro y la documentación de los gastos en un país del EEE diferente de los países previamente aprobados por la autoridad fiscal para

el almacenamiento electrónico. De acuerdo con la normativa fiscal noruega, para que el Usuario garantice que el almacenamiento electrónico de los gastos digitalizados cumple la normativa, debe transferir el material contable, incluidos los recibos digitalizados, para su almacenamiento electrónico en Noruega en el plazo máximo de un mes a partir del establecimiento de las cuentas anuales, y en un plazo máximo de siete meses desde la finalización del ejercicio. La transferencia de la documentación relativa a los gastos digitalizados se puede realizar utilizando la función de exportación del Servicio de Pleo al sistema de contabilidad del Usuario con fines de cumplimiento de la normativa de almacenamiento electrónico.

7. DESMATERIALIZACIÓN DE RECIBOS (SUECIA, LUXEMBURGO E ITALIA)

- 7.1. Si el Cliente está registrado en Suecia o Luxemburgo, Pleo no ofrece una solución normativa para la digitalización de los recibos, ya sea porque las autoridades fiscales no admiten recibos digitalizados para fines fiscales y contables o porque Pleo no ofrece una solución de digitalización acorde con la legislación fiscal local. En consecuencia, Pleo aconseja al Cliente que conserve sus recibos físicos.

8. SERVICIO DE PAGO Y CONTROLES DE BLANQUEO DE CAPITAL Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

- 8.1. Pleo Financial Services A/S presta el Servicio de pago. Pleo Financial Services A/S es una entidad de dinero electrónico regulada, supervisada por la Autoridad Danesa de Supervisión Financiera (Finanstilsynet): registro de Finanstilsynet. Pleo Financial Services A/S tiene su domicilio social en Ravnsborg Tværgade 5 C, 4, Copenhagen N, 2200, Dinamarca, número de inscripción en el Registro Mercantil Central de Dinamarca: 39155435.
- 8.2. Pleo se reserva el derecho de rechazar la solicitud de suscripción o activación de la Tarjeta que en su caso presente el Cliente si, a partir de los controles efectuados en virtud de este Acuerdo o por otros motivos, Pleo tiene razones para sospechar que el Cliente está involucrado en actividades de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, fraude u otra actividad ilegal, o tiene intención de utilizar el Servicio de pago para cometer dichos actos. Si Pleo rechaza la suscripción o activación y uso de la Tarjeta, informará al Cliente potencial de dicha denegación, aunque no está obligado a justificarla.
- 8.3. El Servicio de pago va dirigido únicamente a empresas (a pesar de que los Titulares de tarjetas son personas que representan al Cliente). Para suscribirse, utilizar el Servicio de pago y obtener una Tarjeta, el Cliente debe ser una persona jurídica (por ejemplo, una empresa) u otro tipo de entidad o sociedad debidamente registrada que actúe en el curso ordinario de una actividad mercantil, registrada o constituida en el EEE o en Europa. Pleo puede solicitar pruebas que acrediten el tipo de entidad que es el Cliente, quién ostenta su control y la ubicación de su domicilio social y el lugar en el que ejerce su actividad comercial. Pleo puede pedir al Cliente que aporte documentos para demostrar las circunstancias anteriores o realizar comprobaciones electrónicas en relación con el Cliente o con personas vinculadas a él.
- 8.4. Cuando Pleo realice estas comprobaciones, la información (incluida la de carácter personal referente a personas relacionadas con el Cliente, por ejemplo, con carácter no limitativo, sus directivos, administradores, accionistas, titulares efectivos y Titulares de tarjetas) se podrá revelar a agencias de calificación crediticia y de prevención del fraude. Dichas agencias podrán conservar un registro de la información y se podrá dejar constancia de las comprobaciones efectuadas en el expediente de crédito del Cliente o de la persona correspondiente, si bien constará que la búsqueda realizada no constituyó una verificación crediticia ni se realizó en apoyo a una solicitud de crédito. Se trata exclusivamente de una verificación de identidad, por lo que no tendrá efectos adversos en la calificación crediticia del Cliente o de la persona en cuestión.
- 8.5. Además, Pleo podrá realizar de cuando en cuando verificaciones crediticias en relación con el Cliente. Sin embargo, tales comprobaciones no afectarán a la calificación crediticia del Cliente.

8.6. El Cliente declara y garantiza a Pleo que:

- el Cliente es una persona jurídica u otra entidad debidamente constituida o registrada en el país de establecimiento del Cliente, o una sociedad que actúa en el marco del curso ordinario de la actividad mercantil del Cliente;
- el Cliente está debidamente autorizado para formalizar el Acuerdo y cumplir las obligaciones que de él se derivan, y la(s) persona(s) que formalizan el acuerdo en nombre del Cliente están debidamente autorizadas para representarlo y obligarlo;
- los términos del Acuerdo constituyen y crean obligaciones jurídicas válidas y vinculantes para el Cliente, que son ejecutables de conformidad con sus términos y no constituyen un incumplimiento de ninguna obligación contraída por el Cliente en virtud de un contrato, de la legislación o de cualquier otro instrumento o circunstancia;
- el Cliente no se encuentra en situación de concurso de acreedores ni de insolvencia, no ha solicitado un compromiso o arreglo con acreedores, no ha presentado una solicitud de rescate para su empresa ni se encuentran en una situación similar con arreglo a las leyes aplicables;
- el Cliente posee las licencias, los registros y demás tipos de autorizaciones necesarios según lo dispuesto en las leyes aplicables para el ejercicio de las actividades comerciales, empresariales o profesionales del Cliente en la jurisdicción o jurisdicciones en las que las lleva a cabo;
- el Cliente se compromete a permitir únicamente el uso de la Tarjeta y de cualquier Servicio de pago prestado en virtud del Acuerdo para la realización de las actividades comerciales, empresariales o profesionales ordinarias del Cliente, según sea el caso;
- el Cliente cumple todas las leyes aplicables en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y sanciones, y no tiene conocimiento de que el Cliente ni ninguna persona autorizada haya vulnerado ninguna de dichas leyes;
- si el Cliente tiene conocimiento de que cualquier persona autorizada ha vulnerado (o va a vulnerar) los términos del Acuerdo, adoptará medidas para subsanar el incumplimiento o impedir que la persona autorizada en cuestión utilice la Tarjeta o cualquier Servicio de pago.

9. CARTERA Y FONDOS DISPONIBLES

9.1. El Cliente recargará la Cartera antes de utilizar el Servicio.

9.2. Solamente podrá recargar la Cartera el Cliente a cuyo nombre esté registrada, a menos que Pleo autorice otra cosa. No está permitido que los Titulares de tarjetas ni ninguna otra persona carguen la Cartera. Las comisiones aplicables por recargar la Cartera pueden consultarse en el sitio web de Pleo (véase la cláusula). Con el fin de prevenir el fraude, el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo o cualquier otro delito financiero, Pleo se reserva el derecho de modificar los límites y de rechazar cualquier recarga en cualquier momento. La Cartera solo se podrá recargar a través de canales y cuentas aprobados por Pleo.

9.3. La Tarjeta puede estar sujeta a límites de gasto, al igual que cualquier otro Servicio de pago y que la Cartera.

9.4. Si procede, el Cliente podrá activar la recarga automática de la Cartera (Autorrecarga) creando una Cuenta vinculada y estableciendo un Mandato de domiciliación bancaria o similar que otorgue a Pleo a retirar fondos de la Cuenta vinculada cuando los Fondos disponibles en la Cartera del Cliente sean inferiores al límite definido por el Cliente. El Cliente establece el importe de la transferencia correspondiente a la Domiciliación bancaria automática (o similar) cuando activa la Autorrecarga, y puede modificarlo en cualquier momento. Las transferencias automáticas pueden estar sujetas a límites.

9.5. Pleo, a su exclusiva discreción, puede decidir autorizar al Cliente un saldo negativo en la Cartera, lo que permitirá establecer un límite de saldo negativo admisible en la Cartera cuando

se haya activado una transferencia de Domiciliación bancaria y hasta que los fondos lleguen a la Cartera. El límite que ofrezca Pleo al Cliente se presentará a través de la Plataforma en línea. La activación de la Autorrecarga por parte del Cliente, que incluye la creación de una Cuenta vinculada y el establecimiento de un mandato de Domiciliación bancaria o similar, es un requisito previo imprescindible para autorizar un saldo negativo.

- 9.6. El Cliente no podrá utilizar un saldo negativo autorizado para efectuar retiradas en cajeros automáticos; el Cliente no podrá efectuar reintegros con cargo a dicho saldo negativo.
- 9.7. Pleo determinará un límite para el saldo negativo autorizado, que podrá ajustar a su exclusiva discreción, en cualquier momento y sin previa notificación al Cliente ni a los Titulares de tarjetas. Pleo podrá restringir o cancelar la Cartera y las Tarjetas sin previo aviso si considera que ha aumentado de manera significativa el riesgo de que el Cliente no pueda satisfacer sus obligaciones de pago presentes o futuras. En tales casos, Pleo informará al Cliente sin incurrir en demoras innecesarias de que ha adoptado dicha decisión.
- 9.8. Si, por cualquier motivo, no hay fondos disponibles en la Cuenta vinculada, la transferencia de Domiciliación bancaria (o similar) es revocada o el Cliente cancela el mandato sin el consentimiento de Pleo, Pleo se reserva el derecho de rescindir el Acuerdo. El Cliente reconoce y acepta abonar a Pleo todas las cantidades pendientes como consecuencia de la existencia de un saldo negativo en la Cartera por cualquier motivo, salvo que la duración de dicho saldo sea inferior a aquel en el que Pleo haya autorizado al Cliente un saldo negativo.
- 9.9. El Cliente se compromete además a abonar todas las penalizaciones correspondientes así como los costes (incluidos los intereses y las comisiones legales o de gestión permitidas por la ley) en que Pleo pueda incurrir al cobrar las cantidades a deber por el Cliente en virtud de este Acuerdo. Pleo podrá autorizar además a terceros a cobrar las cantidades a deber en virtud de este Acuerdo.

10. EMISIÓN DE TARJETAS

- 10.1. El presente Acuerdo entre el Cliente y Pleo gobierna la posesión y utilización de la Tarjeta. Al permitir al Titular de la tarjeta utilizar o activar esta, el Cliente acepta el Acuerdo.
- 10.2. Pleo Financial Services A/S emite las Tarjetas de conformidad con una licencia de Mastercard International Incorporated. La Tarjeta seguirá siendo en todo momento propiedad de Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S es el proveedor de servicios de pago y la entidad emisora de dinero electrónico a efectos del Acuerdo.
- 10.3. Pleo Technologies A/S, sociedad constituida y registrada en Dinamarca, se encarga de la producción de las Tarjetas y proporciona los sistemas tecnológicos necesarios para utilizarlas.

11. TARJETAS

- 11.1. La Tarjeta es un medio de pago comercial que puede utilizarse para pagar bienes y servicios en los comercios minoristas participantes. La tarjeta virtual está diseñada para utilizarla en compras que se realicen por teléfono o en tiendas en línea, en las que no es necesario presentar físicamente la tarjeta. La tarjeta física se puede usar en tiendas y comercios minoristas en los que el Titular de la tarjeta esté presente físicamente, así como en compras en línea y otros tipos de compras a distancia. Se podrá permitir que la tarjeta física (si no se trata de una Tarjeta virtual y únicamente si esta opción está habilitada) realice retiradas de efectivo en cajeros automáticos y bancos que acepten prestar este servicio. Como ocurre con cualquier tarjeta de pago, Pleo no puede garantizar que un comercio minorista en concreto acepte la Tarjeta. Si no está seguro de si un comercio minorista acepta la Tarjeta o no, el Titular de la tarjeta deberá verificarlo primero con el comercio. El Titular de la tarjeta no podrá utilizar esta para realizar compras en algunos comercios minoristas; estos han sido bloqueados por los sistemas de Pleo para evitar el posible uso de tarjetas para realizar actividades ilegales o no autorizadas.

- 11.2. La Tarjeta es un producto financiero regulado por la Autoridad Danesa de Supervisión Financiera (“Finanstilsynet”). Se trata de una tarjeta comercial y no está vinculada directamente a la cuenta bancaria del Cliente. El Cliente debe asegurarse de que haya suficientes Fondos disponibles para que el Titular de la tarjeta pague todas sus compras y realice sus pagos y retiradas de efectivo con la Tarjeta. La Tarjeta está destinada a ser utilizada como medio de pago, y los fondos cargados en la Cartera no constituyen un depósito. El Cliente no cobrará intereses sobre el saldo de la Cartera. Cuando alcance la Fecha de caducidad, la tarjeta caducará y dejará de estar operativa. Consulte la cláusula 16 de este Acuerdo para obtener más información.
- 11.3. Las Tarjetas físicas que se envían a los Titulares de tarjetas están desactivadas. El Titular de la tarjeta deberá activarla iniciando sesión en la App de Pleo y siguiendo el proceso de activación de la Tarjeta antes de utilizarla.
- 11.4. Una Tarjeta virtual no requiere activación y se puede utilizar inmediatamente después de generarla.

12. IDENTIFICACIÓN REQUERIDA PARA LA COMPRA DE TARJETAS

- 12.1. La Tarjeta es un producto de servicios de pago, por lo que la legislación exige a Pleo obtener determinada información sobre sus clientes. Pleo utiliza esta información para administrar la Tarjeta e identificar al Cliente y la Tarjeta en caso de pérdida o sustracción de esta. Pleo conserva esta información durante el periodo estrictamente necesario y para los fines descritos. Consulte la cláusula para obtener más información.
- 12.2. En los casos en que esté permitido, el Cliente puede solicitar Titulares de tarjetas adicionales. El Cliente autoriza a Pleo a emitir Tarjetas y PIN a los Titulares de tarjetas adicionales, y el Cliente autoriza a cada Titular de la tarjeta adicional a autorizar la realización de transacciones en nombre del Cliente. El Cliente es responsable de todas las comisiones y transacciones, así como del uso o el uso indebido de cualquier Tarjeta que solicite el Cliente. Si el Cliente incumple cualquiera de las disposiciones del Acuerdo como resultado de cualquier acto u omisión del Titular de una tarjeta, el Cliente será responsable de cualquier pérdida que sufra Pleo como resultado de ello.
- 12.3. El Acuerdo también se aplica a cualquier Tarjeta y Titular de la tarjeta adicionales que se hayan concedido al Cliente. El Cliente debe comunicar los términos de este Acuerdo al resto de los Titulares de las tarjetas antes de que comiencen a utilizar sus Tarjetas. El Cliente deberá proporcionar asimismo a Pleo, a petición de este, información detallada sobre cualquier Titular de la tarjeta y pruebas que acrediten que el Titular de la tarjeta está autorizado para actuar en nombre del Cliente.

13. CÓMO UTILIZAR LA TARJETA

- 13.1. El Titular de la tarjeta es la única persona autorizada para utilizarla. La Tarjeta no es transferible, y el Cliente y el Titular de la tarjeta no están autorizados a permitir que otra persona utilice la Tarjeta, por ejemplo, revelando el PIN o permitiendo que otras personas usen los datos de la Tarjeta para comprar productos a través de internet. Si se trata de una Tarjeta física, el Titular de la tarjeta, antes de utilizarla, deberá firmarla en la banda prevista a tal efecto en el reverso de la Tarjeta.
- 13.2. Pleo tendrá derecho a suponer que una transacción ha sido autorizada por el Cliente, o por el Titular de una tarjeta en nombre del Cliente, y que, por tanto, el Cliente ha dado su consentimiento a una transacción cuando:
- 13.2.1. En el caso de una Tarjeta física:
- 13.2.1.1. el comercio minorista haya pasado la banda magnética de la Tarjeta o la haya insertado en un dispositivo de lectura de chip y PIN
- 13.2.1.2. se haya introducido el PIN de la tarjeta o firmado un recibo de venta;

13.2.1.3. se haya colocado la Tarjeta sobre un lector sin contacto y la Tarjeta haya sido aceptada por dicho lector.

13.2.2. En el caso tanto de una Tarjeta física como virtual:

13.2.2.1. se haya suministrado información pertinente al comercio minorista o al PSIP que le permita procesar la transacción; por ejemplo, facilitando al comercio el código de seguridad de tres dígitos que figura en el reverso de la Tarjeta en el caso de una transacción por internet u otra transacción no presencial.

13.3. Pleo recibe la notificación de la autorización a través de un mensaje electrónico, de acuerdo con las normas y procedimientos del sistema de pagos (red de Mastercard). Una vez autorizada una transacción, no es posible interrumpirla ni revocarla. No obstante, en determinadas circunstancias el Cliente puede tener derecho a reembolso, de conformidad con las cláusulas 20 y 21.

13.4. Cuando recibe la notificación de la autorización de una transacción y la orden de pago de esta, Pleo deduce el valor de la transacción (junto con las comisiones y gastos aplicables) de los Fondos disponibles.

13.5. Si se intenta realizar cualquier pago que supere los Fondos disponibles, la transacción será rechazada. En determinadas circunstancias, una transacción puede provocar un saldo negativo en los Fondos disponibles. En la mayoría de los casos esto ocurre cuando el comercio minorista no ha solicitado autorización para la transacción. En esos casos, Pleo tratará de recuperar la totalidad o parte del dinero del comercio en cuestión, siempre y cuando Pleo quede convencido de que el Cliente o el Titular de la tarjeta no han utilizado esta deliberadamente de ninguna forma que dé lugar a un saldo negativo. Pleo tratará estas situaciones caso por caso, pero cuando la Cartera presente un saldo negativo, Pleo podrá exigir al Cliente que lo subsane y restringir o suspender el uso de las Tarjetas hasta que vuelva a haber Fondos disponibles.

13.6. Si la tarjeta se utiliza para realizar una transacción en una divisa distinta de aquella en la que esté denominada la Tarjeta, la transacción se convertirá a la divisa en que esté denominada la Tarjeta en la red del sistema Mastercard al tipo de cambio fijado por Mastercard International Incorporated (consúltese el convertidor de divisas de Mastercard. El tipo de cambio varía a lo largo del día y Pleo no interviene en su fijación, por lo que Pleo no es responsable ni puede garantizar que se aplique un tipo de cambio favorable para el Cliente. Los tipos de cambio pueden modificarse de forma inmediata y sin previo aviso. Una vez completada la transacción, el Cliente puede solicitar información a Pleo acerca del tipo de cambio utilizado poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente con arreglo a la cláusula . También se notificará al Cliente a través de la Plataforma en línea (que se actualiza diariamente) cualquier tipo de cambio aplicable a cada transacción, cuando sea Pleo quien haya realizado el cambio de divisa.

13.7. Pleo adoptará medidas técnicas y organizativas razonables para que las transacciones puedan realizarse las 24 horas del día y los 365 días del año. Sin embargo, Pleo no puede garantizar que esto sea posible, y en determinadas circunstancias –por ejemplo, si se produce un problema técnico grave– es posible que Pleo no pueda recibir o completar las transacciones.

14. RESTRICCIONES AL USO DE LA TARJETA

14.1. El Cliente debe asegurarse de que haya suficientes Fondos disponibles para pagar todas las compras y realizar los pagos y retiradas de efectivo con la Tarjeta.

14.2. La Tarjeta no está vinculada a una cuenta de depósito bancario y no se puede utilizar para acreditar la identidad.

14.3. La Tarjeta no se puede usar para fines ilegales ni para participar en juegos de azar. Además, determinados tipos de transacciones pueden bloquearse.

- 14.4. La Tarjeta puede estar sujeta a límites de gasto.
- 14.5. Cualquier importe que requiera autorización previa (como la reserva de un hotel o el alquiler de un coche) implicará un bloqueo de los Fondos disponibles hasta que el comercio minorista envíe a Pleo el importe correspondiente al pago final de la compra. Cuando se reciba el importe del pago final, se retirará el correspondiente bloqueo del importe sujeto a autorización previa. La retirada del bloqueo puede tardar hasta 30 días. Durante el periodo de bloqueo, el Cliente y los Titulares de las tarjetas no tendrán acceso al importe preautorizado.

15. GESTIÓN DE LAS TARJETAS

- 15.1. Pleo publicará los extractos de las transacciones y de la actividad en la Plataforma en línea y en la App de Pleo. Para cada transacción se especificará un número de referencia que permitirá al Cliente identificar cada transacción, el importe de cada transacción, la divisa de cargo de la Tarjeta, el importe de los gastos asociados a la transacción (incluido su desglose, cuando proceda), el tipo de cambio utilizado por Pleo en la transacción tras la conversión de la divisa, cuando proceda, y la fecha valor del cargo de la transacción.
- 15.2. El Cliente y el Titular de la tarjeta necesitarán disponer de acceso a internet para gestionar la Tarjeta. El Cliente y el Titular de la tarjeta pueden consultar el saldo de la Tarjeta o un extracto de las transacciones recientes, que se actualizará en tiempo real, visitando la Plataforma online o entrando en la App de Pleo e iniciando sesión en la Cuenta.

16. CADUCIDAD DE LA TARJETA

- 16.1. La Tarjeta caducará cuando alcance la Fecha de caducidad. En dicha fecha, con sujeción a lo dispuesto en la cláusula 16.2, la Tarjeta dejará de estar operativa y el Titular de la tarjeta ya no tendrá derecho a utilizarla.
- 16.2. Pleo puede emitir una nueva Tarjeta poco antes de que se alcance la Fecha de caducidad; sin embargo, no está obligado a hacerlo y puede optar, a su criterio exclusivo, por no emitir una nueva Tarjeta. En el caso de que Pleo emita una nueva Tarjeta, esta tendrá una nueva Fecha de caducidad para ella.
- 16.3. Si el Cliente no desea recibir una nueva Tarjeta, deberá informar de ello al Servicio de atención al cliente de conformidad con la cláusula antes de que caduque su Tarjeta.

17. MOBILE WALLET

- 17.1. El Titular de la tarjeta puede optar por vincular la Tarjeta con su Mobile Wallet añadiendo la Tarjeta a la aplicación Mobile Wallet en su dispositivo móvil. En determinadas circunstancias Pleo puede requerir un paso extra de autenticación para confirmar la identidad del Titular de la tarjeta.
- 17.2. El Titular de la tarjeta puede eliminar la Tarjeta de la Mobile Wallet en cualquier momento.
- 17.3. Además de las obligaciones del Titular de la tarjeta referentes a la protección de los datos de la Tarjeta y al deber de informar de cualquier transacción no reconocida según lo dispuesto en la cláusula 19, Pleo no aceptará responsabilidad alguna por las transacciones realizadas en el caso de que el Titular de la tarjeta haya compartido los datos de inicio de sesión de su cuenta o de su Mobile Wallet, o haya autorizado a otra persona a realizar transacciones a través de la Mobile Wallet del Titular de la tarjeta. Si el Titular de la tarjeta sospecha que se puede haber hecho un uso no autorizado de su Mobile Wallet, su dispositivo o sus datos de inicio de sesión, deberá informar de ello inmediatamente al Servicio de atención al cliente (véase la cláusula).

- 17.4. Pleo no aceptará responsabilidad alguna por los problemas que puedan derivarse del uso de una Mobile Wallet o de un dispositivo ajenos al control de Pleo.

18. SEGURIDAD DE LA TARJETA Y DE SUS DATOS; RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE CORPORATIVO

- 18.1. Pleo dará por hecho que todas las transacciones que realice el Cliente o el Titular de una tarjeta utilizando la Tarjeta o los datos de esta han sido realizadas por el Cliente o por el Titular de la tarjeta, a menos que se notifique otra cosa a Pleo de conformidad con la cláusula 19.1.
- 18.2. El Cliente es responsable de conservar y de asegurarse de todos los Titulares de tarjetas conserven la Tarjeta y sus datos de forma segura. Además, el Cliente es responsable de todas las transacciones que se realicen con la Tarjeta, de las comisiones aplicables en virtud del Acuerdo y de las pérdidas y responsabilidades derivadas del uso o del uso indebido de la Tarjeta o de la Cartera. Esto significa que el Cliente debe adoptar y asegurarse de que todos los Titulares de tarjeta adopten todas las medidas razonables para evitar la pérdida, el robo o el uso indebido de la Tarjeta o de sus datos. El Cliente debe abstenerse y asegurarse de que todos los Titulares de tarjetas se abstengan de revelar los datos de las Tarjetas a nadie, salvo en la medida necesaria para realizar una transacción.
- 18.3. El Cliente debe mantener y asegurarse de que todos los Titulares de tarjetas mantengan seguro su PIN en todo momento. Esto implica lo siguiente:
- 18.3.1. el Titular de la tarjeta debe memorizar el PIN tan pronto como lo reciba;
 - 18.3.2. nunca se debe escribir el PIN en la Tarjeta ni en nada que se conserve habitualmente junto con la Tarjeta;
 - 18.3.3. mantener el PIN en secreto en todo momento y no utilizarlo si hay otras personas mirando;
 - 18.3.4. no revelar el PIN a nadie.
- 18.4. El incumplimiento de estas obligaciones puede considerarse una negligencia grave y afectar a la capacidad del Cliente para reclamar cualquier pérdida. **NUNCA FACILITE EL PIN A NADIE (SALVO AL TITULAR DE LA TARJETA) POR ESCRITO NI DE CUALQUIER OTRO MODO.** Esto incluye mensajes impresos, correos electrónicos y formularios en línea.

19. TARJETAS PERDIDAS, SUSTRÁIDAS O DETERIORADAS

- 19.1. Si el Cliente o cualquier Titular de una tarjeta la pierde o esta es robada o se deteriora, o si el Cliente sospecha de que se ha utilizado sin su autorización, el Cliente deberá notificarlo a Pleo sin incurrir en demoras injustificadas tan pronto como tenga conocimiento de ello. En ese caso, el Cliente puede bloquear la Tarjeta a través de la App móvil o de la Plataforma en línea, o bien llamando por teléfono al Servicio de atención al cliente conforme a lo previsto en la cláusula de este Acuerdo. Se pedirá al Cliente que proporcione el número de Tarjeta y otros datos para verificar que el Cliente es realmente el Cliente, o que la persona notificante es un Titular de la tarjeta autorizado. Una vez completado satisfactoriamente el proceso de verificación, Pleo bloqueará de manera inmediata cualquier Tarjeta perdida o sustraída para evitar su uso no autorizado, y cancelará cualquier Tarjeta deteriorada para impedir que se siga utilizando.
- 19.2. Cuando el Cliente notifique a Pleo la pérdida, sustracción o utilización indebida de la Tarjeta y siempre y cuando Pleo pueda identificar la Tarjeta y llevar a cabo determinadas comprobaciones de seguridad, Pleo emitirá una nueva Tarjeta y/o un nuevo PIN al Titular de la tarjeta. La reemisión de una tarjeta perdida o sustraída puede conllevar el pago de determinadas comisiones; véase la cláusula para obtener más detalles.

20. COMPRAS EN COMERCIOS MINORISTAS

- 20.1. Pleo no es responsable de la seguridad, legalidad, calidad ni ningún otro aspecto de los bienes y servicios adquiridos con la Tarjeta.
- 20.2. Cuando un comercio minorista proporcione un reembolso por cualquier motivo (por ejemplo, si el Titular de una tarjeta devuelve los artículos adquiridos por ser defectuosos), la notificación de reembolso y el propio reembolso pueden tardar varios días en llegar a Pleo. Por lo tanto, le rogamos que espere entre 5 y 10 días a partir de la fecha del reembolso para que este se refleje en la Tarjeta y la Cartera.

21. DIFERENCIAS EN RELACIÓN CON UNA TRANSACCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LA TARJETA

- 21.1. Si el Cliente cree que el Cliente o el Titular de la tarjeta no autorizaron una transacción en particular o que dicha transacción se realizó de forma incorrecta, el Cliente o el Titular de la tarjeta deberán ponerse en contacto sin demora con el Servicio de atención al cliente para obtener un reembolso, tan pronto como tengan conocimiento del problema y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 13 meses a contar desde el momento en que la transacción se deduzca de los Fondos disponibles. Pleo reembolsará lo antes posible (y, en cualquier caso, a más tardar al término del Día hábil siguiente a aquel en el que Pleo tenga conocimiento de la transacción no autorizada) cualquier transacción no autorizada y las comisiones y cargos asociados con ella que sean exigibles en virtud de este Acuerdo con sujeción a la presente cláusula 21, excepto en los casos en que Pleo tenga razones para sospechar que el Cliente o el Titular de la tarjeta han actuado de manera fraudulenta, en cuyo caso Pleo llevará a cabo una investigación lo más rápidamente posible y notificará el resultado de esta al Cliente. Si la investigación muestra que, en efecto, la transacción no estaba autorizada, Pleo la reembolsará al Cliente de acuerdo con lo previsto anteriormente en esta cláusula 21.1.
- 21.2. Si una transacción iniciada por un comercio minorista (algo que puede ocurrir, por ejemplo, cuando el Titular de la tarjeta utiliza esta en una tienda) ha sido ejecutada de forma incorrecta y Pleo recibe pruebas del proveedor de servicios de pago del comercio que demuestran que Pleo es responsable de la transacción ejecutada incorrectamente, Pleo la reembolsará como corresponda y de manera inmediata junto con cualquier gasto o comisión exigibles en virtud de este Acuerdo.
- 21.3. Pleo no será responsable de ninguna transacción ejecutada incorrectamente si puede demostrar que el proveedor de servicios de pago del comercio minorista recibió efectivamente el pago, en cuyo caso será responsable de la transacción.
- 21.4. Si una transacción iniciada por el Cliente o por el Titular de la tarjeta se ha ejecutado de forma incorrecta, Pleo la reembolsará sin incurrir en demoras injustificadas junto con cualquier comisión o gasto exigibles en virtud de este Acuerdo, salvo en el caso de que el Cliente o el Titular de la tarjeta hubieran proporcionado a Pleo alguna instrucción de pago incorrecta; en tal circunstancia, Pleo hará lo que esté razonablemente en su mano para recuperar los fondos, pero podrá cobrar al Cliente una comisión razonable para cubrir los gastos de administración de Pleo. Pleo notificará con antelación al Cliente el cobro de dicha comisión.
- 21.5. Pleo ejecuta las transacciones de conformidad con los detalles que se le proporcionen con respecto a ellas. Cuando los detalles que se proporcionen a Pleo sean incorrectos, Pleo no será responsable de la incorrecta ejecución de la transacción, pero hará lo que esté razonablemente en su mano para recuperar los fondos correspondientes. En tal caso, Pleo podrá cobrar al Cliente una comisión razonable para cubrir sus gastos de administración; Pleo notificará al Cliente con antelación el cobro de dicha comisión.
- 21.6. Si el Cliente o el Titular de la tarjeta inician un pago a otra persona en el EEE y dicho pago se recibe más tarde de lo que estipula este Acuerdo, el Cliente podrá notificarlo a Pleo para que este último solicite al proveedor de servicios de pago del beneficiario que corrija el importe de

cualquier comisión o gasto en la cuenta del beneficiario (de modo que el retraso en el pago no implique una pérdida).

- 21.7. Si el Cliente o el Titular de la tarjeta reciben un pago atrasado de otro proveedor de servicios de pago (por ejemplo, un reembolso del banco de un comercio minorista) a través de Pleo, este abonará en la cuenta del Cliente el importe de cualquier comisión o gasto conexos para que el Cliente no incurra en una pérdida.
- 21.8. Con sujeción a lo establecido en el resto de la presente cláusula 21, Pleo limitará la responsabilidad del Cliente a 350 DKK/35 EUR/350 SEK por cualquier pérdida en que incurra respecto de transacciones no autorizadas como consecuencia del uso de una Tarjeta perdida o sustraída, o de la apropiación indebida de los datos de la Tarjeta, salvo cuando:
- 21.8.1. la pérdida, sustracción o aprobación indebida de la Tarjeta no fuera detectable por el Cliente antes de que tuviera lugar la transacción no autorizada (salvo que el Cliente o el Titular de la tarjeta actuaran de manera fraudulenta, en cuyo caso el Cliente será responsable de todas las pérdidas sufridas en relación con la transacción no autorizada); o bien,
- 21.8.2. la pérdida estuviera causada por actos u omisiones de uno de los empleados o agentes de Pleo, en cuyo caso el Cliente no será responsable de las pérdidas sufridas.
- 21.9. El Cliente será responsable de la totalidad de las pérdidas sufridas como consecuencia de una transacción no autorizada si el Cliente:
- 21.9.1. ha actuado de manera fraudulenta, o bien
- 21.9.2. de manera intencionada o por negligencia grave ha incumplido alguna de las obligaciones siguientes:
- 21.9.2.1. cuidar de la Tarjeta y utilizarla de conformidad con el Acuerdo, o bien
- 21.9.2.2. notificar el problema a Pleo con arreglo a lo dispuesto en este Acuerdo.
- 21.10. Salvo en el caso de que el Cliente o el Titular de la tarjeta hayan actuado de manera fraudulenta, el Cliente no será responsable de las pérdidas producidas en relación con una transacción no autorizada:
- 21.10.1. producidas con posterioridad a la notificación a Pleo;
- 21.10.2. cuando la Tarjeta se haya utilizado en el marco de un contrato de compra a distancia, por ejemplo en línea;
- 21.10.3. cuando Pleo no haya proporcionado al Cliente el medio de notificación adecuado, según se prevé en la cláusula 33.2.
- 21.11. Dependiendo de las circunstancias, el Servicio de atención al cliente puede pedir al Cliente que rellene un formulario de reclamación. Pleo podrá llevar a cabo una investigación antes o después de efectuar un reembolso. Pleo dará a conocer al Cliente el resultado de cualquier investigación cuanto antes. Si las investigaciones de Pleo muestran que cualquier transacción impugnada fue autorizada por el Cliente o el Titular de la tarjeta, o que el Cliente o el Titular de la tarjeta pueden haber actuado de manera fraudulenta o incurrido en negligencia grave, Pleo podrá anular cualquier reembolso efectuado y el Cliente será responsable de la totalidad de las pérdidas que sufra Pleo en relación con la transacción, incluido, con carácter no limitativo, el coste de cualquier investigación llevada a cabo por Pleo respecto de la transacción. Pleo notificará razonablemente al Cliente la anulación de cualquier reembolso.
- 21.12. En determinadas circunstancias puede ocurrir que una transacción se inicie, pero no se complete. Cuando esto suceda, puede provocar que el valor de la transacción se deduzca de

los Fondos disponibles y, por tanto, deje de estar disponible para su uso. Pleo denomina estas situaciones “autorización pendiente” o “bloqueo”. En tales casos, el Cliente deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente de conformidad con la cláusula y presentar pruebas pertinentes que demuestren que la transacción ha sido cancelada o anulada.

- 21.13. En determinadas circunstancias, Pleo puede negarse sin previo aviso a completar una transacción que haya sido autorizada por el Cliente o el Titular de la tarjeta. Dichas circunstancias incluyen aquellas en las que:
- 21.13.1. Pleo albergue inquietudes razonables acerca de la seguridad de la Tarjeta o sospeche que esta se está utilizando de manera fraudulenta o no autorizada;
 - 21.13.2. no existan Fondos disponibles suficientes para cubrir el pago de la transacción y todas las comisiones asociadas en el momento en que Pleo reciba la notificación de la transacción;
 - 21.13.3. los Fondos disponibles presenten un déficit pendiente;
 - 21.13.4. Pleo tenga motivos razonables para creer que el Cliente o el Titular de la tarjeta están vulnerando el presente Acuerdo;
 - 21.13.5. existan errores, fallos (mecánicos o de otro tipo) o denegaciones por parte de los comercios minoristas, los responsables de la tramitación del pago o los sistemas de pago que procesan las transacciones;
 - 21.13.6. la legislación así se lo exija a Pleo.
- 21.14. A menos que sea ilegal, cuando Pleo se niegue a completar una transacción para el Cliente o el Titular de la tarjeta de conformidad con la cláusula 21, Pleo notificará lo antes posible dicha denegación al Cliente y los motivos que la justifiquen, junto con el procedimiento que deba seguir, en su caso, para corregir cualquier error de hecho que haya provocado la denegación.
- 21.15. Si Pleo alberga inquietudes razonables acerca de la seguridad de la Tarjeta o sospecha que esta se está utilizando de manera fraudulenta o no autorizada, podrá suspender la Tarjeta, en cuyo caso el Titular de la tarjeta no podrá utilizarla para realizar transacción alguna. Pleo notificará al Cliente sobre cualquier suspensión con antelación o, si esto no fuera posible, inmediatamente después de la suspensión, junto con los motivos de esta a menos que dicha notificación sea ilegal o pueda poner en riesgo las medidas de seguridad razonablemente adoptadas. Pleo levantará la suspensión y, cuando proceda, emitirá una nueva tarjeta gratuita en cuanto sea posible una vez que hayan desaparecido los motivos de la suspensión. Cuando proceda, el Cliente podrá ponerse en contacto asimismo con el Servicio de atención al cliente de conformidad con la cláusula 32. para solicitar el levantamiento de una suspensión.
- 21.16. La presente cláusula se aplica cuando el Cliente y el Titular de la tarjeta utilizan servicios de PSIC o PSIP. Pleo puede denegar a un PSIC o PSIP el acceso a la Cartera vinculada a la Tarjeta por motivos razonablemente justificados y debidamente demostrados, relacionados con un acceso no autorizado o fraudulento a la cuenta por parte de dicho PSIC o PSIP, incluido el inicio no autorizado o fraudulento de una transacción. Si Pleo deniega el acceso de este modo, notificará al Cliente la denegación y el motivo de esta con antelación, cuando sea posible, o inmediatamente después de denegar el acceso, a menos que ello sea ilegal o comprometa medidas de seguridad razonablemente justificadas. Pleo permitirá al PSIC o PSIP acceder a la cuenta del Cliente una vez que hayan desaparecido los motivos que justificaran la denegación de acceso.
- 21.17. El Cliente podrá reclamar un reembolso por una transacción autorizada por él siempre que:

- 21.17.1. la autorización no especificara el importe exacto cuando el Cliente o el Titular de la tarjeta dieron su consentimiento a la transacción, y
- 21.17.2. el importe de la transacción superara la cantidad que el Cliente o el Titular de la tarjeta pudieran haber previsto razonablemente, teniendo en cuenta el patrón de gasto anterior de la Tarjeta, el Acuerdo y las circunstancias pertinentes.
- 21.17.3. El reembolso deberá solicitarse al Servicio de atención al cliente en un plazo máximo de 8 semanas desde el momento en que se deduzca el importe correspondiente de la Tarjeta. Pleo podrá pedir al Cliente que aporte pruebas que sustenten su reclamación. Cualquier reembolso será por un importe igual al de la transacción. Estos reembolsos no estarán sujetos a comisión alguna.

22. POCKET

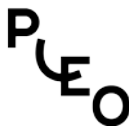
- 22.1. Pocket es un Servicio de pago que permite al Cliente reembolsar a sus Empleados los gastos realizados sin utilizar la Tarjeta, añadiendo el gasto correspondiente en la App de Pleo. Para utilizar el servicio Pocket, el Cliente debe activarlo en la Plataforma online.
- 22.2. En su caso, el reembolso de los gastos puede efectuarse a través de una transacción de pago a la tarjeta o cuenta bancaria personal del Empleado del Cliente. El Cliente y sus Empleados son responsables de proporcionar todos los detalles pertinentes para que Pleo ejecute la transacción de pago, incluido el importe del reembolso, el recibo del gasto y los detalles de la tarjeta o cuenta bancaria del Empleado, su nombre completo, su fecha de nacimiento y, en algunos casos, su dirección.
- 22.3. Las transacciones de pago efectuadas con Pocket se considerarán autorizadas y consentidas por el Cliente una vez que el Empleado del Cliente añada el gasto correspondiente a la App de Pleo y, si procede, este haya sido revisado y aprobado por un Usuario en la Plataforma online o la App de Pleo.
- 22.4. El Cliente podrá establecer un límite para el que un reembolso no requiera revisión ni aprobación de un Usuario en la Plataforma online. Las transacciones de pago que no alcancen el límite fijado se considerarán autorizadas y consentidas por el Cliente una vez que el Empleado del Cliente las añada a la App de Pleo. Las transacciones de pago efectuadas con Pocket que superen el límite fijado se considerarán autorizadas y consentidas por el Cliente una vez que el Empleado del Cliente las añada a la App de Pleo y hayan sido revisadas y aprobadas por un Usuario en la Plataforma online o la App de Pleo.
- 22.5. Los detalles de cada pago ejecutado se pueden consultar en la Plataforma online y en la App de Pleo. El pago se tramitará el día en que el Empleado del Cliente lo añada a la App de Pleo o en que un Usuario lo apruebe.
- 22.6. En cualquier momento y por cualquier motivo, Pleo podrá negarse a ejecutar una transacción de pago o requerir información adicional sobre una transacción de pago ejecutada en la medida en que sea razonablemente posible.
- 22.7. Pleo ejecuta las transacciones de pago con arreglo a los detalles que le hayan proporcionado el Cliente y los Empleados de este. Cuando los detalles proporcionados por el Cliente y sus Empleados sean incorrectos o si Pleo realiza una transacción de pago que considere razonablemente como genuina, correcta y debidamente autorizada de acuerdo con instrucciones proporcionadas por el Cliente, Pleo no será responsable de las pérdidas que puedan producirse como consecuencia de la ejecución de la citada transacción de pago.

23. KILOMETRAJE

- 23.1. Kilometraje es un Servicio de pago que permite al Cliente reembolsar a sus Empleados la distancia recorrida por estos al conducir un vehículo. Existe la posibilidad de llevar a cabo un seguimiento de la distancia recorrida, que también puede ser añadida por el Empleado del Cliente. Si procede, para utilizar el servicio Kilometraje, el Cliente debe activarlo a través de la Plataforma online. Para poder utilizar el servicio Kilometraje es necesario activar primero Pocket.
- 23.2. El Cliente decidirá y definirá en la Plataforma online una tarifa personalizada, que cada Empleado del Cliente utilizará para calcular el reembolso del kilometraje (ya sea obtenido mediante seguimiento o añadido por el Empleado).
- 23.3. Una vez activado el servicio, el reembolso del kilometraje puede efectuarse a través de una transacción de pago a la tarjeta o cuenta bancaria personal del Empleado del Cliente. El Cliente y sus Empleados son responsables de proporcionar todos los detalles pertinentes para que Pleo ejecute la transacción de pago, incluidos los detalles del kilometraje y los datos de la tarjeta o cuenta bancaria del Empleado del Cliente, su nombre y, en algunos casos, su dirección.
- 23.4. Las transacciones de pago efectuadas con Kilometraje se considerarán autorizadas y consentidas por el Cliente una vez que el Empleado del Cliente añada los detalles del kilometraje a la App de Pleo y, si procede, este haya sido revisado y aprobado por un Usuario en la Plataforma online o la App de Pleo.
- 23.5. Los detalles de cada pago ejecutado se pueden consultar en la Plataforma online y en la App de Pleo. El pago se tramitará el día en que el Empleado del Cliente lo añada a la App de Pleo o en que un Usuario lo apruebe.
- 23.6. En cualquier momento y por cualquier motivo, Pleo podrá negarse a ejecutar una transacción de pago o requerir información adicional sobre una transacción de pago ejecutada en la medida en que sea razonablemente posible.
- 23.7. Pleo ejecuta las transacciones de pago con arreglo a los detalles que le hayan proporcionado el Cliente y los Empleados de este. Cuando los detalles proporcionados por el Cliente y sus Empleados sean incorrectos o si Pleo realiza una transacción de pago que considere razonablemente como genuina, correcta y debidamente autorizada de acuerdo con instrucciones proporcionadas por el Cliente, Pleo no será responsable de las pérdidas que puedan producirse como consecuencia de la ejecución de la citada transacción de pago.

24. DIETAS (SUECIA, ALEMANIA)

- 24.1. Dietas es un Servicio de pago que permite al Cliente reembolsar a sus Empleados importes predeterminados que los Empleados del Cliente pueden gastar durante un viaje de trabajo. Si procede, para utilizar el servicio Dietas, el Cliente debe activarlo a través de la Plataforma online. Para poder utilizar el servicio Dietas es necesario activar primero Pocket.
- 24.2. Una vez activado el servicio, el reembolso de las dietas puede efectuarse a través de una transacción de pago a la tarjeta o cuenta bancaria personal del Empleado del Cliente. El Cliente y sus Empleados son responsables de proporcionar todos los detalles pertinentes para que Pleo ejecute la transacción de pago, incluidos los detalles de las dietas y los datos de la tarjeta o cuenta bancaria del Empleado del Cliente, su nombre y, en algunos casos, su dirección.
- 24.3. Las transacciones de pago efectuadas con Dietas se considerarán autorizadas y consentidas por el Cliente una vez que el Empleado del Cliente añada los detalles de las dietas a la App de



Pleo y, si procede, estas hayan sido revisadas y aprobadas por un Usuario en la Plataforma online o la App de Pleo.

- 24.4. Los detalles de cada pago ejecutado se pueden consultar en la Plataforma online y en la App de Pleo. El pago se tramitará el día en que el Empleado del Cliente lo añada a la App de Pleo o en que un Usuario lo apruebe.
- 24.5. En cualquier momento y por cualquier motivo, Pleo podrá negarse a ejecutar una transacción de pago o requerir información adicional sobre una transacción de pago ejecutada en la medida en que sea razonablemente posible.
- 24.6. Pleo ejecuta las transacciones de pago con arreglo a los detalles que le hayan proporcionado el Cliente y los Empleados de este. Cuando los detalles proporcionados por el Cliente y sus Empleados sean incorrectos o si Pleo realiza una transacción de pago que considere razonablemente como genuina, correcta y debidamente autorizada de acuerdo con instrucciones proporcionadas por el Cliente, Pleo no será responsable de las pérdidas que puedan producirse como consecuencia de la ejecución de la citada transacción de pago.

25. INVOICES

- 25.1. Si se aplica, Invoices es un Servicio de pago que permite al Cliente pagar facturas dentro de la Plataforma online y la App de Pleo.
- 25.2. Para ejecutar una transacción de pago con Invoices, el Cliente debe proporcionar a Pleo la siguiente información: factura original, detalles de la cuenta del beneficiario, el nombre y la dirección del beneficiario.
- 25.3. Pleo asignará a cada pago un número de referencia y los detalles de cada pago programado y ejecutado se podrán consultar dentro de la Plataforma online y la App de Pleo.
- 25.4. Las transacciones de pago se autorizarán a través de la Plataforma online o la App de Pleo y se deben considerar como consentidas por parte del Cliente si se aprueban dentro de la Plataforma en línea o la App de Pleo.
- 25.5. Las transacciones de pago se pueden procesar usando cualquiera de los siguientes métodos: Transferencia bancaria, pago de Faster Payments o pago por BACS.
- 25.6. Los pagos programados se pueden cancelar hasta 2 días laborales antes de la fecha programada del pago a través de la Plataforma online o la App de Pleo.
- 25.7. Los pagos programados o cancelados antes de las 17:00 (CEST) de cualquier día laborable se ejecutarán o cancelarán en el día laboral siguiente. Los pagos se deben procesar en el día laboral en el que esté programado su pago.
- 25.8. Pleo puede, en cualquier momento y por cualquier motivo, negarse a ejecutar una transacción programada o ejecutada o requerir información adicional sobre ellas. Sin embargo, Pleo siempre informa, en la manera que sea posible, sobre cualquier negación a ejecutar una transacción.
- 25.9. Pleo ejecuta las transacciones de pago de acuerdo con los detalles recibidos por parte del Cliente en la Plataforma online o la App de Pleo. Si los detalles proporcionados a Pleo no son correctos o si el Cliente ha iniciado una transacción de pago que Pleo considera razonablemente fiable, correcta y autorizada correctamente, Pleo no se hará responsable de las pérdidas derivadas de la ejecución de dicha transacción de pago.

26. DENUNCIAS DE FRAUDE

- 26.1. En la sección Seguridad del Cliente y concienciación sobre el fraude del Sitio web de Pleo puede consultarse más información acerca de cómo denunciar y evitar fraudes.

27. COMISIONES Y GASTOS

- 27.1. Las comisiones (incluida la Comisión de suscripción) y los gastos asociados al Servicio y la Tarjeta son parte integral del Acuerdo. La Comisión de suscripción se define en la Página de precios del Sitio web de Pleo o en cualquier Formulario de pedido. También se puede solicitar al Servicio de atención al cliente a través de los canales descritos en la cláusula 33. En el Apéndice 1 se establecen otros gastos y comisiones asociados a la Tarjeta. El plan de precios aplicable a la Comisión de suscripción puede consultarse en <https://www.pleo.io/da/pricing> (a modo de referencia, estos precios son los aplicables a los clientes daneses; cada mercado dispone de una página de precios similar). Pueden existir otros gastos o tasas relacionados con la Tarjeta, pero que no estén impuestos por Pleo ni se paguen a través de Pleo. Los Clientes de planes de precios antiguos pueden consultar las comisiones aquí: <https://help.pleo.io/en/articles/6376505>.
- 27.2. Pleo, a su discreción exclusiva, puede eximir del pago de estos gastos y comisiones durante determinados periodos o de cualquier otro modo.
- 27.3. Pleo se reserva el derecho de modificar y aumentar los gastos y comisiones establecidos en la Página de precios o en cualquier Formulario de pedido durante la Vigencia del Acuerdo, de conformidad con el Índice de Precios de Consumo Armonizado (IPCA) que publica el Banco Central Europeo. Estos incrementos de precios solo pueden aplicarse de forma anual, deberán notificarse con treinta (30) días de antelación y no serán retroactivos. El primer incremento de precios no se aplicará antes de cumplirse el primer año de contrato y no será superior al cinco por ciento (5 %) anual.

28. FACTURACIÓN

- 28.1. El importe facturado variará en función del Plan de suscripción que haya contratado el Cliente y de los Servicios que solicite este, además de cualquier acuerdo alternativo válido celebrado en un Formulario de pedido independiente.
- 28.2. La facturación al Cliente se efectuará periódicamente y de manera automática. Los ciclos de facturación pueden ser mensuales, trimestrales o anuales. Pleo emitirá una factura, que se mostrará en la Plataforma online. Pleo cobrará la cantidad correspondiente deduciendo el importe facturado de los Fondos disponibles en la Cartera del Cliente.
- 28.3. Si los Fondos disponibles en la Cartera son insuficientes para cubrir el importe facturado o si la facturación automática falla por cualquier otro motivo, Pleo se pondrá en contacto con el Cliente directamente o a través de la Plataforma online. Si se produce un error en el pago, el Cliente dispondrá de 7 días naturales para recargar la Cartera o proporcionar un método de pago válido.
- 28.4. En el caso de que el Cliente no cargue en la Cartera Fondos disponibles suficientes para cubrir el importe facturado o no proporcione un método de pago válido en el plazo especificado en la cláusula 28.3, Pleo se reserva el derecho de suspender el Servicio y recuperar cualquier deuda o pago pendiente directamente del Cliente o a través de un servicio externo de cobro de deudas.
- 28.5. Si el Cliente rescinde el Servicio de conformidad con la cláusula 31, se cancelará el calendario de facturación del Cliente y no se aplicará ninguna comisión de cancelación. Sin embargo, se cobrará al Cliente el mes en el que se produzca la rescisión o el resto del Periodo inicial o de

renovación acordado en un Formulario de pedido independiente, además de cualquier mes para el que no se haya recibido todavía el pago correspondiente.

29. CASHBACK

- 29.1. Si cumple los requisitos establecidos para ello, el Cliente tendrá derecho a un Cashback al porcentaje reflejado en el Formulario de pedido aplicable y en la Página de precios del Sitio web de Pleo (la "Tasa de cashback").
- 29.2. El Cashback se calcula aplicando la Tasa de cashback sobre el gasto total realizado con la Tarjeta en cada periodo en que se pueda utilizar el Cashback, y abarcará un periodo renovable de 30 días. El Cashback se aplicará de forma que se minore la Comisión de suscripción total correspondiente al siguiente periodo de facturación. El Cashback se abonará a la Cartera del Cliente de manera mensual y aparecerá como una reducción de la Comisión de suscripción total establecida en la información de facturación. Sin embargo, el Cliente seguirá debiendo pagar la Comisión de suscripción completa.
- 29.3. El Cashback no superará en ningún caso el importe de la Comisión de suscripción total reflejado en la factura mensual o anual. Si la facturación es mensual, el gasto realizado con la Tarjeta que supere el límite del Cashback en un periodo de Cashback no podrá transferirse a un periodo de Cashback anterior o posterior, y solo puede aplicarse a la Comisión de suscripción del mes siguiente. Si la facturación es anual, el límite del Cashback se aplicará contra la factura anual y no puede superar la Comisión de suscripción reflejada en ella.
- 29.4. El gasto realizado con la Tarjeta que reúna las condiciones para el Cashback cubrirá todo tipo de transacciones de pago autorizadas efectuadas con la Tarjeta y liquidadas en el periodo de facturación correspondiente. En ese sentido, hay ciertos gastos que no se pueden beneficiar del Cashback. Con el fin de evitar cualquier duda, entre estos gastos se incluyen, entre otros, las devoluciones, las cancelaciones de autorizaciones, los importes autorizados pero que no consten, las facturas de Pleo y los reembolsos de Pocket. En tales casos, Pleo se reserva el derecho de descontar los importes de Cashback relacionados con gastos no aptos de los importes de Cashback correspondientes a periodos de facturación posteriores, incluidas, con carácter no limitativo, las devoluciones presentadas después del correspondiente periodo de facturación.
- 29.5. Además de lo dispuesto en la cláusula 31 y con independencia de ello, Pleo puede suprimir el Cashback notificándolo al Cliente con un mes de antelación. En caso de rescisión del Acuerdo por cualquier motivo, el gasto efectuado con la Tarjeta y relacionado con el periodo de Cashback previo a la rescisión no será apto para el Cashback, no se abonará en la Cartera y el Cliente perderá automáticamente el Cashback relacionado con dicho periodo previo a la rescisión.
- 29.6. Para saber si el Cliente tiene derecho a Cashback, consulte la Página de precios del Sitio web de Pleo y el Formulario de pedido. Para evitar cualquier duda, el término Cashback también se puede denominar "Descuento en efectivo".

30. PROCEDIMIENTO DE RESCATE

- 30.1. El Cliente puede rescindir este Acuerdo de conformidad con la cláusula 31 y rescatar la totalidad de los Fondos disponibles poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente según lo dispuesto en la cláusula 33. A la expiración del Acuerdo, el Cliente podrá rescatar sin coste alguno la totalidad de los Fondos disponibles en la Cartera.
- 30.2. Antes de la rescisión del Acuerdo y durante la vigencia de este, el Cliente podrá rescatar parte de los Fondos disponibles en la Cartera o la totalidad de estos poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente conforme a lo dispuesto en la cláusula 33. Pleo deducirá de los

Fondos disponibles en la Cartera cualquier Comisión de reembolso de los Fondos disponibles pagadera a Pleo.

- 30.3. Pleo no atenderá la solicitud de rescate del Cliente si cree que este ha proporcionado información falsa, si alberga alguna inquietud respecto de la seguridad de una transacción, si la Cartera no presenta un saldo adecuado, si los Fondos disponibles son insuficientes para cubrir la Comisión de reembolso de los fondos disponibles o si existen transacciones pendientes de pago o importes preautorizados en espera de liquidación en la Cartera del Cliente.
- 30.4. Si el Cliente solicita rescatar la totalidad del saldo restante de conformidad con la cláusula 30.2, Pleo dará por hecho que el Cliente tiene la intención de rescindir el Acuerdo y podrá optar por cancelar la Cartera y las Tarjetas.
- 30.5. Si, por la razón que sea, el Cliente tiene Fondos disponibles en la Cartera tras la rescisión del Acuerdo por cualquier motivo, el Cliente podrá rescatar la totalidad del importe de que se trate hasta 13 meses después de la rescisión (cláusula 29.1). Pasados 13 meses tras la rescisión, Pleo conserva el derecho de cobrar una Comisión de inactividad deduciendo los Fondos disponibles en la Cartera hasta que esta quede vacía y, por tanto, se cancele.

31. EXPIRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE ESTE ACUERDO

- 31.1. El Acuerdo continuará vigente hasta que Pleo o el Cliente lo resuelvan de conformidad con la presente cláusula 31.
- 31.2. Pleo podrá resolver el Acuerdo:
 - 31.2.1. si el Cliente, un Usuario o el Titular de una tarjeta incumplen algún aspecto significativo del Acuerdo, o vulneran este de manera reiterada y no subsanan el incumplimiento cometido en un plazo máximo de 10 días, o utilizan el Servicio, incluida la Tarjeta o cualquiera de sus prestaciones, de un modo que Pleo tenga razones para considerar fraudulento o ilegal;
 - 31.2.2. si el Cliente, un Usuario o el Titular de una tarjeta actúan de manera amenazante o abusiva con el personal de Pleo o con cualquiera de los representantes de Pleo;
 - 31.2.3. si el Cliente no abona las comisiones o los gastos en que haya incurrido o no repone cualquier déficit generado en el saldo de la Cartera o de la Tarjeta, o bien
 - 31.2.4. si el Cliente no utiliza el Servicio, incluida la recarga de la Cartera, durante un periodo de 13 meses. En ese caso, Pleo se reserva el derecho de cancelar la Cartera y de cobrar una Comisión de inactividad.
- 31.3. Pleo podrá asimismo resolver el Acuerdo sin motivo o por cualquier motivo, incluidos los expuestos anteriormente, preavisándolo al Cliente con dos meses de antelación.
- 31.4. El Cliente podrá resolver el Acuerdo en cualquier momento a menos que se estipule otra cosa en un Formulario de pedido independiente (véase la cláusula 31.5); dicha resolución será gratuita y para ello el Cliente deberá ponerse en contacto con Pleo utilizando los datos que figuran en la cláusula 33, enviando un correo electrónico en el que solicite la resolución del Acuerdo a la dirección cancellation@pleo.io o bien a través de la Plataforma online (si está disponible). Además, el Cliente podrá, con efecto inmediato, rescindir el Acuerdo en caso de que Pleo incumpla sustancialmente el Acuerdo.

- 31.5. Si el Cliente ha acordado un Periodo inicial o de renovación en un Formulario de pedido independiente, podrá resolver el Servicio respetando el periodo de notificación que se establezca en el Formulario de pedido.
- 31.6. Si se resuelve el Acuerdo, Pleo cancelará la Cartera y todas las Tarjetas y el Cliente deberá informar lo antes posible a Pleo escribiendo a la dirección support@pleo.io de lo que desee que haga este con los Fondos disponibles no utilizados, de conformidad con la cláusula 30.

32. PROPIEDAD INTELECTUAL

- 32.1. Pleo poseerá y retendrá todos los derechos, títulos e intereses sobre el Servicio (a excepción de cualquier contenido con licencia y componentes de software incluidos en el mismo). El Cliente y los Usuarios se comprometen a no realizar ingeniería inversa, descompilar, distribuir, conceder licencias, vender, transferir, desensamblar, copiar, alterar, modificar o crear trabajos derivados del Servicio o utilizar el Servicio de cualquier otra forma que infrinja las restricciones de uso contenidas en estos Términos.
- 32.2. Pleo no concede al Cliente ni a los Usuarios ninguna licencia, expresa o implícita, sobre la propiedad intelectual de Pleo o de sus licenciantes. Además, el Cliente y los Usuarios reconocen y aceptan que toda la información relativa al diseño, el “aspecto”, las especificaciones, los componentes, la funcionalidad o el funcionamiento y las condiciones de pago y el precio (si procede) del Servicio se considera información confidencial y de propiedad de Pleo.
- 32.3. Las marcas comerciales y la imagen comercial de Pleo, como los gráficos, logotipos, dibujos, encabezados de página, iconos de botones y secuencias de comandos, no pueden utilizarse en todo ni en parte sin el consentimiento previo por escrito de Pleo.

33. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COMUNICACIÓN Y RECLAMACIONES

- 33.1. El Servicio de atención al cliente de Pleo está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No obstante, fuera del horario de trabajo habitual es posible que la atención se gestione a través de sistemas automatizados. Pleo se esforzará por resolver todas las consultas de forma inmediata, aunque es posible que determinados tipos de consultas solo se puedan resolver en el horario de trabajo habitual. El Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de atención al Cliente utilizando los métodos siguientes:
 - Teléfono: +45 78730915
 - Correo electrónico: support@pleo.io
- 33.2. Si Pleo tiene que ponerse en contacto con el Cliente o el Titular de la tarjeta, o enviar una notificación en virtud de este Acuerdo, lo hará enviando una notificación a través de la Plataforma online o de la App de Pleo, o enviando un correo electrónico a la dirección proporcionada cuando se suscribió el Cliente o cuando el Titular de la tarjeta obtuvo la Tarjeta, a menos que se establezca otra cosa en el Acuerdo.
- 33.3. Si Pleo necesita ponerse en contacto con el Cliente por la existencia de un fraude presunto o real o de amenazas para la seguridad, Pleo informará al Cliente por correo electrónico, por teléfono o mediante una notificación publicada en la Plataforma online de que el Cliente debe ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente.
- 33.4. El horario comercial de Pleo es de lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 horas (CET). La correspondencia recibida un día determinado al cierre del horario comercial o un día inhábil se tratará como recibida el siguiente Día hábil.
- 33.5. Si el Cliente no queda satisfecho con cualquier aspecto del servicio recibido, deberá presentar sus reclamaciones al Servicio de atención al cliente utilizando los datos de contacto recogidos

en la cláusula 33.1. Las llamadas pueden ser supervisadas o grabadas con fines de documentación y formación.

- 33.6. Pleo hará todo lo que esté en su mano para asegurarse de que el Cliente reciba el mejor servicio posible. No obstante, si no queda satisfecho con la gestión de su queja por parte del Servicio de atención al Cliente y desea elevarla a un nivel de decisión superior, el Cliente deberá ponerse en contacto en primer lugar con Pleo Financial Services, Ravnsborg Tværgade 5C, 4, Copenhagen N, 2200, Dinamarca, correo electrónico: compliance@pleo.io, web www.pleo.io para obtener asistencia. Puede obtenerse una copia de la política de reclamaciones de Pleo en el Sitio web de Pleo, sección Proceso de reclamación, o bien solicitándola al Servicio de atención al cliente.
- 33.7. Si, tras agotar el procedimiento de reclamación, el Cliente continúa insatisfecho, puede interponer una reclamación ante la Autoridad de Supervisión Financiera, Århusgade 110, Copenhagen Ø, 2100, Dinamarca, correo electrónico finanstilsynet@ftnet.dk, web www.dfsa.dk. Tenga en cuenta que la Autoridad de Supervisión Financiera danesa no tiene la responsabilidad de resolver las diferencias que surjan entre el Cliente y Pleo.

34. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

- 34.1. Ni Pleo ni sus directores, empleados, socios, agentes, proveedores o filiales serán responsables en ningún caso de:
- 34.1.1. el acceso al Servicio o la utilización de este por parte del Cliente (o su incapacidad para utilizarlo), salvo que medie incumplimiento por parte de Pleo;
 - 34.1.2. cualquier comportamiento o contenido de terceros en el Servicio;
 - 34.1.3. cualquier contenido obtenido a través del Servicio;
 - 34.1.4. cualquier fraude, incumplimiento de las políticas de gasto u otro uso no autorizado del Servicio por parte de cualquier persona perteneciente a la organización del Cliente;
 - 34.1.5. el acceso, uso o alteración no autorizados de las transmisiones o el contenido del Cliente;
 - 34.1.6. cualquier error o fallo relacionado con el uso del Servicio que sea resultado de circunstancias anormales e imprevisibles ajenas al control de Pleo y que serían inevitables a pesar de todos los esfuerzos de Pleo por evitarlas, incluido, con carácter no limitativo, cualquier error o fallo de los sistemas de tratamiento de datos;
 - 34.1.7. los bienes o servicios que el Titular de una tarjeta adquiera con esta;
 - 34.1.8. cualquier pérdida de beneficios, pérdida de negocio, o cualquier pérdida indirecta, consecuente, especial o punitiva, a menos que sean el resultado de un comportamiento fraudulento, intencionado o gravemente negligente de Pleo;
 - 34.1.9. el hecho de que un comerciante se niegue a realizar una transacción o rechace un pago; o bien,
 - 34.1.10. cualquier acto u omisión como consecuencia del cumplimiento de cualquier ley nacional o de la Unión Europea por parte de Pleo.
 - 34.1.11. En cualquier caso, la responsabilidad de Pleo se limitará al saldo existente en la Cartera en el momento en que se produzca el suceso.

- 34.2. Además de los límites establecidos en la cláusula 34.1, la responsabilidad de Pleo estará sujeta a los siguientes:
- 34.2.1. cuando la Tarjeta o cualquier otro Servicio de pago presente algún fallo imputable a Pleo, la responsabilidad de Pleo se limitará a la sustitución de la Tarjeta o el reembolso al Cliente de los Fondos disponibles en la Cartera, o bien,
 - 34.2.2. cuando se deduzcan incorrectamente sumas de la Tarjeta o de la Cartera por un fallo de Pleo, la responsabilidad de Pleo se limitará al pago de una suma equivalente al Cliente.
- 34.3. En todas las demás circunstancias en las que se produzca un fallo imputable a Pleo, la responsabilidad de Pleo se limitará al reembolso del importe de los Fondos disponibles en la Cartera.
- 34.4. Ninguno de los aspectos contemplados en este Acuerdo excluirá o limitará las responsabilidades legales de Pleo que este no tenga autorización para excluir o limitar, ni la responsabilidad de Pleo en caso de fallecimiento o lesiones personales.
- 34.5. Si el Cliente, el Usuario o el Titular de la tarjeta ha utilizado o permitido que se utilice la Tarjeta o cualquier otro Servicio de pago de manera fraudulenta, incumpliendo lo dispuesto en este Acuerdo y con fines ilícitos, o si el Cliente, el Usuario o el Titular de la tarjeta, incurriendo en negligencia grave, han permitido que la Tarjeta, los datos o cualquier otro Servicio de pago se vean comprometidos, el Cliente será responsable de la utilización y del uso inadecuado de la Tarjeta y de cualquier otro Servicio de pago. Pleo adoptará todas las medidas razonables y necesarias para reclamar cualquier pérdida al Cliente. La responsabilidad del Cliente será ilimitada salvo cuando la legislación o la regulación pertinentes impongan algún límite.
- 34.6. El Programa de Garantía de Depósitos danés no es de aplicación a la Tarjeta ni a la Cartera. No obstante, en el improbable caso de que Pleo Financial Services A/S se declare insolvente, Pleo Financial Services, como entidad regulada, tiene la obligación de mantener los Fondos disponibles en una cuenta segura del cliente con el fin específico de rescatar las transacciones realizadas con la Tarjeta. En el improbable caso de que se produzca una situación de insolvencia, los fondos que se hayan depositado en la cuenta segura del cliente estarán protegidos con arreglo a la legislación aplicable. Pleo responderá gustosamente a cualquier pregunta o inquietud que pueda tener el Cliente. Para obtener más información, póngase en contacto con el Servicio de atención al Cliente.

35. TRATAMIENTO DE DATOS Y DATOS PERSONALES

- 35.1. A efectos del Acuerdo y de la prestación de los Servicios, Pleo debe tratar Datos personales o contar con acceso a ellos en nombre del Cliente. En este sentido, Pleo actúa como “Encargado del tratamiento” y el Cliente como “Responsable del tratamiento” en el sentido de la Ley general de protección de datos.
- 35.2. El tratamiento de Datos personales por parte de Pleo se describe con detalle en el Acuerdo de tratamiento de datos de Pleo. El Acuerdo de tratamiento de datos forma parte del Acuerdo entre Pleo y el Cliente y, por tanto, es de aplicación.
- 35.3. Consulte la Política de privacidad de Pleo para obtener información detallada sobre el tratamiento de Datos personales por parte de Pleo.
- 35.4. A menos que el Cliente haya dado su permiso explícito, los datos personales no se utilizarán con fines de marketing por parte de Pleo ni de sus socios comerciales (salvo que el Cliente

haya autorizado a estos últimos directamente), ni se compartirán con terceros no relacionados con el programa de Tarjetas.

36. MODIFICACIONES DEL ACUERDO

- 36.1. Cualquier modificación del Acuerdo que sea favorable para el Cliente se publicará en el Sitio web de Pleo. En el Sitio web de Pleo podrán obtenerse en todo momento copias de la versión más actualizada del Acuerdo, que además se enviarán por correo electrónico de forma gratuita al Cliente a petición de este en cualquier momento mientras permanezca vigente el Acuerdo.
- 36.2. Si se introduce cualquier cambio en el Acuerdo que sea perjudicial para el Cliente, Pleo informará a este como mínimo dos meses antes de que entren en vigor (salvo que la legislación exija o permita a Pleo introducir el cambio de forma más inmediata o si se produce una variación en el tipo de cambio).
- 36.3. Pleo notificará asimismo al Cliente con al menos dos meses de antelación por correo electrónico o a través de la Plataforma online o de la App de Pleo cualquier modificación del Acuerdo que perjudique al Cliente.
- 36.4. Los cambios se considerarán aceptados por el Cliente si este no comunica otra cosa a Pleo antes de la fecha en que entren en vigor y continúa utilizando el Servicio. Si el Cliente no acepta los cambios, puede resolver este Acuerdo con efecto inmediato y de forma gratuita antes de que finalice el plazo de preaviso, aunque haya acordado cualquier Periodo inicial y de renovación en un Formulario de pedido independiente.

37. DERECHO APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES

- 37.1. El Acuerdo y la relación entre el Cliente y Pleo como consecuencia de este Acuerdo o en relación con él se regirán por las leyes de Dinamarca. Cualquier controversia que surja del Acuerdo o en relación con él se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Dinamarca.

38. CESIÓN

- 38.1. Pleo Technologies A/S podrá ceder a otra empresa en cualquier momento todos los derechos y obligaciones que emanan del presente Acuerdo referente al Servicio de software, notificando dicha cesión al Cliente con 2 meses de antelación.
- 38.2. Pleo Financial Services A/S podrá ceder a otra empresa en cualquier momento todos los derechos y obligaciones que emanan del presente Acuerdo referente al Servicio de software, notificando dicha cesión al Cliente con 2 meses de antelación.
- 38.3. Los derechos del Cliente no se verán afectados por dicha cesión de derechos y obligaciones por parte de Pleo Technologies A/S o Pleo Financial Services A/S. Se entenderá que el Cliente manifiesta su acuerdo con la cesión si continúa utilizando el Servicio al término del periodo de preaviso de 2 meses. Si el Cliente no está de acuerdo con la cesión, podrá resolver el Acuerdo sin coste alguno.
- 38.4. El Cliente no podrá ceder este Acuerdo ni los derechos que emanan de él, ni delegar cualquiera de sus obligaciones, sin el consentimiento expreso por escrito de Pleo.

39. SEPARABILIDAD

- 39.1. En el caso de que cualquiera de los términos o disposiciones recogidos en el Acuerdo sea declarada ilegal o imposible de ejecutar por ley o resolución judicial, en todo o en parte, dicho

término, disposición o parte se considerará excluida del Acuerdo en dicha medida, pero la validez y aplicabilidad del resto del Acuerdo no se verán afectadas.

Apéndice 1: Comisiones y gastos en EUR/DKK/SEK

Divisa	EUR		
	Starter	Essential	Advanced
Plan de suscripción			
Comisión de activación de la Tarjeta y comisiones periódicas			
Comisión inicial de la Tarjeta física*	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta física**	10,00 por tarjeta	5,00 por tarjeta	5,00 por tarjeta
Comisión inicial de Tarjeta virtual***	0,00		
Comisión de Tarjeta virtual adicional	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta virtual	0,00		
Comisiones de recarga de la Cartera principal			
Recarga por transferencia bancaria	0,00		
Comisión por recarga mediante tarjeta de débito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
Comisión por recarga mediante tarjeta de crédito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
Comisiones por transacción			
Retirada de efectivo en cajeros automáticos nacionales	5,00	0,00	0,00
Retirada de efectivo en cajeros automáticos internacionales	5,00	0,00	0,00
Consulta de saldo en cajeros automáticos	0,00		
Transacción declinada en cajero automático	0,00		
Transacción en TPV nacional	0,00		
Transacción en TPV internacional	0,00		
Comisión de facturación transfronteriza	0,00		

Comisión de facturación nacional	0,00		
Transacciones administrativas			
Reembolso de Fondos disponibles****	29,00	19,00	19,00
Tramitación de devolución	29,00	19,00	19,00
Comisión por cambio de divisa en TPV internacional	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Comisión por cambio de divisa en cajero automático internacional	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Reembolso	0,9 %; comisión máxima de 1 EUR por reembolso		
Comisión de inactividad (mensual)	100,00 (al cabo de 13 meses de inactividad)		
Margen de facturación por cambio de divisa	2,5 % por factura		
Comisión de pago de facturas SaaS (aplicable a pagos de facturas nacionales y transfronterizas)	5,00 por factura por encima del límite	2,50 por factura por encima del límite	2,50 por factura por encima del límite
Comisión de reparación de transacciones de pago de facturas	29,00	19,00	19,00
Comisión de investigación de transacciones de pago de facturas	29,00	19,00	19,00

Divisa	DKK		
Plan de suscripción	Starter	Essential	Advanced
Comisión de activación de la Tarjeta y comisiones periódicas			
Comisión inicial de la Tarjeta física*	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta física**	90,00 por tarjeta	45,00 por tarjeta	45,00 por tarjeta
Comisión inicial de Tarjeta virtual***	0,00		
Comisión de Tarjeta virtual adicional	0,00		

Comisión de sustitución de Tarjeta virtual	0,00		
Comisiones de recarga de la Cartera principal			
Recarga por transferencia bancaria	0,00		
Comisión por recarga mediante tarjeta de débito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
Comisión por recarga mediante tarjeta de crédito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
Comisiones por transacción			
Retirada de efectivo en cajeros automáticos nacionales	45,00	0,00	0,00
Retirada de efectivo en cajeros automáticos internacionales	45,00	0,00	0,00
Consulta de saldo en cajeros automáticos	0,00		
Transacción declinada en cajero automático	0,00		
Transacción en TPV nacional	0,00		
Transacción en TPV internacional	0,00		
Transacciones administrativas			
Reembolso de Fondos disponibles****	260,00	170,00	170,00
Tramitación de devolución	260,00	170,00	170,00
Comisión por cambio de divisa en TPV internacional	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Comisión por cambio de divisa en cajero automático internacional	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Reembolso	0,9 %; comisión máxima de 10 DKK por reembolso		
Comisión de inactividad (mensual)	900,00 (al cabo de 13 meses de inactividad)		

Divisa	SEK
---------------	------------

Plan de suscripción	Starter	Essential	Advanced
Comisión de activación de la Tarjeta y comisiones periódicas			
Comisión inicial de la Tarjeta física*	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta física**	120,00 por tarjeta	60,00 por tarjeta	60,00 por tarjeta
Comisión inicial de Tarjeta virtual***	0,00		
Comisión de Tarjeta virtual adicional	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta virtual	0,00		
Comisiones de recarga de la Cartera principal			
Recarga por transferencia bancaria	0,00		
Comisión por recarga mediante tarjeta de débito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
Comisión por recarga mediante tarjeta de crédito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
Comisiones por transacción			
Retirada de efectivo en cajeros automáticos nacionales	60,00	0,00	0,00
Retirada de efectivo en cajeros automáticos internacionales	60,00	0,00	0,00
Consulta de saldo en cajeros automáticos	0,00		
Transacción declinada en cajero automático	0,00		
Transacción en TPV nacional	0,00		
Transacción en TPV internacional	0,00		
Transacciones administrativas			
Reembolso de Fondos disponibles****	350,00	230,00	230,00
Tramitación de devolución	350,00	230,00	230,00

Comisión por cambio de divisa en TPV internacional	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Comisión por cambio de divisa en cajero automático internacional	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Reembolso	0,9 %; comisión máxima de 10 SEK por reembolso		
Comisión de inactividad (mensual)	1200,00 (al cabo de 13 meses de inactividad)		

Divisa	NOK		
Plan de suscripción	Starter	Essential	Advanced
Comisión de activación de la Tarjeta y comisiones periódicas			
Comisión inicial de la Tarjeta física*	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta física**	120,00 por tarjeta	60,00 por tarjeta	60,00 por tarjeta
Comisión inicial de Tarjeta virtual***	0,00		
Comisión de Tarjeta virtual adicional	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta virtual	0,00		
Comisiones de recarga de la Cartera principal			
Recarga por transferencia bancaria	0,00		
Comisión por recarga mediante tarjeta de débito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
Comisión por recarga mediante tarjeta de crédito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
Comisiones por transacción			
Retirada de efectivo en cajeros automáticos nacionales	60,00	0,00	0,00
Retirada de efectivo en cajeros automáticos internacionales	60,00	0,00	0,00
Consulta de saldo en cajeros	0,00		

automáticos			
Transacción declinada en cajero automático		0,00	
Transacción en TPV nacional		0,00	
Transacción en TPV internacional		0,00	
Transacciones administrativas			
Reembolso de Fondos disponibles****	350,00	230,00	230,00
Tramitación de devolución	350,00	230,00	230,00
Comisión por cambio de divisa en TPV internacional	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Comisión por cambio de divisa en cajero automático internacional	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Reembolso	0,9 %; comisión máxima de 10 SEK por reembolso		
Comisión de inactividad (mensual)	1200,00 (al cabo de 13 meses de inactividad)		

* No se aplica cargo alguno por su primera tarjeta, con independencia del número de tarjetas solicitadas.

** Comisión aplicable a partir de su segunda Tarjeta por cada Tarjeta solicitada.

*** No se aplica cargo alguno por su primera tarjeta, con independencia del número de tarjetas solicitadas.

**** Aplicable durante la vigencia del Acuerdo o en el caso de que se solicite el rescate una vez transcurridos más de 13 meses desde su expiración.