

ANEXO DE SERVICIOS DE ADQUIRENCIA

1. Interpretación

1.1. Las siguientes definiciones se aplican en este anexo:

Servicios de adquirencia: el procesamiento, compensación y liquidación de Transacciones.

ACPR: La *Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution* francesa.

MPA: métodos de pago alternativos que incluyen carteras digitales, servicios de BNPL, y cualquier otro método de pago alternativo del que le informemos ocasionalmente.

Reglas de MPA: las reglas e instrucciones de funcionamiento impuestas por los MPA para permitir la prestación de Servicios de adquirencia para MPA, con sus oportunas modificaciones.

Evaluación: cualquier evaluación, multa, liquidación por daños y perjuicios, tasa, coste, gasto o cargo de cualquier naturaleza que un Propietario del programa, MPA, Emisor o cualquier otro tercero le imponga a usted o a nosotros en cualquier momento, directa o indirectamente, en relación con un Servicio, Transacción o cualquier otro aspecto de nuestra relación o la de dicho tercero con usted.

Autorización: confirmación por parte del Emisor de que el Titular de la tarjeta tiene fondos suficientes disponibles para la Transacción y que la Tarjeta del Titular de la tarjeta no ha sido, en el momento en que se solicita la confirmación, bloqueada o denunciada como perdida o robada.

BNPL: servicios de compra ahora pague después

Alcance de la empresa: el alcance de su empresa, tal como se detalla en los Formularios de incorporación.

Categoría de tarjeta: una Tarjeta de débito, de crédito, prepagada o comercial.

Transacción sin tarjeta presente: cualquier Transacción en la que no se lea la banda magnética o el chip de la Tarjeta e incluya Transacciones por correo, teléfono, correo postal o Internet.

Transacción con tarjeta presente: cualquier Transacción en la que el Titular de la tarjeta esté físicamente presente con usted en el momento de realizar la Transacción, y se lea la banda magnética o el chip para procesar la Transacción.

Datos del titular de la tarjeta: información (incluidos Datos personales) relacionada con un Titular de la tarjeta que se trata en relación con los Servicios.

Devolución de cargo: una Transacción que es disputada por un Titular de la tarjeta, Emisor o Propietario del programa y que podemos debitarle a usted.

Coste de devolución de cargo: nuestros costes administrativos para procesar una devolución, que incluye cualquier:

- coste, gasto y pasivo razonables;
- honorarios legales razonables, incluidos los honorarios de abogados; y
- cualquier Evaluación.

Cartera digital: una solución digital que permite al Titular de la tarjeta registrar datos relacionados con una o más Tarjetas y que le permite al Titular de la tarjeta realizar Transacciones.

Operador de cartera digital: es una entidad que proporciona a los Titulares de la tarjeta una cartera electrónica.

Instrucción de domiciliación bancaria: una instrucción con el banco que mantiene su Cuenta bancaria para Comerciantes en una forma aceptable para nosotros que nos permita debitar cualquier cantidad que nos adeude (incluidos los Cargos y cualquier Devolución de cargo) en virtud del Acuerdo o en relación con el mismo.

Transacción de comercio electrónico: una transacción en la que un Titular de la tarjeta proporciona Datos de transacciones a través de Internet utilizando una terminal u otra forma de comunicación electrónica, como un ordenador o una tablet.

Multas: cualquier tarifa, multa, sanción o tasa de cualquier tipo impuesta por cualquier autoridad reguladora y/o cualquier Propietario del programa, ya sea directamente contra el Comerciante o contra nosotros como resultado de su incumplimiento de las normativas o las Reglas del programa, según sea el caso.

FCA: la Autoridad de conducta financiera del Reino Unido.

CMFF: el Código monetario y financiero francés (*Code monétaire et financier*).

Empresa grande: una organización benéfica con el significado que se le otorga en la Normativa sobre servicios de pago del Reino Unido con unos ingresos anuales de 1 millón de EUR o más, o una empresa que emplea a más de 10 personas y cuyo volumen de negocios anual o balance anual supera los 2 millones de EUR.

Cuenta bancaria del Comerciante: una cuenta a su nombre con una institución de crédito autorizada que usted mantiene con el fin de recibir Liquidaciones y pagar Tarifas que se nos adeuden.

Transacciones MOTO: Transacciones que son Transacciones sin tarjeta presente en las que el Titular de la tarjeta paga utilizando una Tarjeta por teléfono o por correo, pero no incluye Transacciones de comercio electrónico.

Transacciones de pago por enlace: Transacciones que son Transacciones sin tarjeta presente donde el Comerciante envía al Titular de la tarjeta un enlace a una página de pago alojada segura para que el Titular de la tarjeta inserte su información de pago para completar una Transacción.

Método de pago: un método para permitir pagos por parte de Titulares de la tarjeta al Comerciante, como Tarjetas y MPA, todo en la medida y cuando sea compatible con Planet UK y/o Planet France.

Servicio PCI DSS de Planet: un servicio proporcionado por Planet a los Comerciantes que utiliza los Servicios de adquisiciones para ayudar en el registro y la certificación de cumplimiento anual de PCI DSS, como se detalla en las Instrucciones de funcionamiento del Comerciante.

Punto de venta: la ubicación física en la que usted acepta Transacciones.

NSP: la Normativa sobre servicios de pago del Reino Unido de 2017.

Transacción recurrente: una Transacción que un Titular de la tarjeta ha acordado que puede ser debitada de su Tarjeta en los intervalos acordados o en las fechas acordadas y para la cual usted debe entregar los bienes o realizar los servicios en el futuro sin tener que obtener la aprobación del Titular de la tarjeta cada vez.

Reembolso: la devolución de fondos a un Titular de la tarjeta de una Transacción anterior entre usted y el Titular de la tarjeta.

Reserva: cualquier importe que mantengamos en la Cuenta de reserva para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Acuerdo, tal y como se describe en este Anexo.

Cuenta de reserva: una cuenta bancaria abierta por nosotros con un banco asociado en el que se acredita la Reserva hasta que aceptemos liberarla.

Programa: una red de pago vinculada a un Método de pago pertinente, del cual ciertas personas que cumplan los requisitos pueden convertirse en miembros.

Propietario del programa: entidades que ofrecen y/o regulan el Método de pago pertinente.

Reglas del programa: reglas individuales, normativas operativas, procedimientos y directivas, incluidas las exenciones, emitidas por cada Propietario del programa aplicables a la aceptación de su Método de pago respectivo, con sus oportunas modificaciones, actualizaciones o cambios.

Liquidación: tiene el significado que se le otorga en la cláusula 9 de este Anexo.

Días de liquidación: el número de Días hábiles que tardamos en liquidar las Transacciones según lo acordado en el Formulario de pedido.

Empresa pequeña: una organización benéfica con el significado que se le otorga en la Normativa sobre servicios de pago del Reino Unido o una empresa que emplea a menos de 10 personas y cuya facturación anual o balance anual no supera los 2 millones de EUR.

Autenticación sólida del cliente: autenticación de dos factores según lo requiera la Normativa sobre servicios de pago, que puede incluir protocolos como Verified by Visa, Mastercard SecureCode o cualquier normativa del sector.

Transacción: cualquier pago realizado por un Titular de la tarjeta al Comerciante utilizando un Método de pago.

Datos de transacción: toda la información relacionada con una Transacción.

2. Servicios de adquirencia en el Reino Unido

2.1. Planet UK le prestará los Servicios de adquirencia en el Reino Unido.

2.2. Si usted es una Empresa grande, acepta que:

- a) La Parte 6 de la Normativa sobre servicios de pago no se aplica;
- b) No se aplican las regulaciones 66(1), 67(3), 67(4), 75, 77, 79, 80, 83, 91, 92 y 94 de la Normativa sobre servicios de pago; y
- c) El período para informarnos de cualquier transacción de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente es el período especificado en este Acuerdo en lugar de en la regulación 74(1) de la Normativa sobre servicios de pago.

3. Servicios de adquirencia en el EEE

3.1. Planet France le prestará los Servicios de adquirencia en el Espacio Económico Europeo.

3.2. Con respecto a la prestación de Servicios de adquirencia por parte de Planet France, usted acepta que:

- a) de conformidad con el artículo L. 133-2 del CMFF, el artículo L. 133-1-1, las dos últimas frases del artículo L. 133-7 y los artículos L. 133-8, L. 133-19, L. 133-20, L. 133-22, L. 133-23, L. 133-25, L. 133-25-1, L. 133-25-2 y los párrafos I y III del artículo L. 133-26 del CMFF no se aplican entre nosotros en virtud del presente Acuerdo;
- b) de conformidad con el artículo L. 314-5 de la CMFF, las secciones 3 y 4 del capítulo IV del libro III de la CMFF (excepto el párrafo III del artículo L. 314-7 y el párrafo I del artículo 314-13 de la CMFF) no se aplican entre nosotros en virtud del presente Acuerdo; y
- c) el período para informarnos de cualquier Transacción no autorizada o ejecutada incorrectamente es el período especificado en este Acuerdo en lugar de en el artículo 133-24 de la CMFF.

4. Obligaciones específicas

4.1. No se hará pasar por miembro de un Programa.

4.2. No debe criticar ni describir erróneamente los Métodos de pago ni los servicios o planes del Programa.

4.3. El Comerciante acepta cumplir y completar el Servicio PCI DSS de Planet.

4.4. Usted acepta que la información que le proporcionemos en aplicación de los artículos L. 314-8 y siguientes de la CMFF se proporcionará en inglés.

5. Cuenta bancaria del Comerciante

5.1. A menos que le informemos de lo contrario por escrito, usted deberá abrir y mantener una Cuenta bancaria del Comerciante durante la Vigencia del Acuerdo y durante el período posterior necesario hasta que se hayan resuelto las Devoluciones de cargo pendientes.

5.2. Debe aportarnos evidencia documental de la existencia de la Cuenta bancaria del Comerciante que le solicitemos ocasionalmente.

5.3. A menos que acordemos lo contrario con usted por escrito, debe mantener una Instrucción de domiciliación bancaria. Usted acepta mantener la Instrucción de domiciliación bancaria hasta que todos los fondos que se nos adeuden en virtud del Acuerdo hayan sido pagados en su totalidad.

- 5.4. Debe asegurarse de que la Cuenta bancaria del Comerciante tenga, en todo momento, suficiente saldo de crédito para cubrir cualquier cantidad que nos adeude en virtud del Acuerdo.
- 5.5. Debe informarnos por escrito, con al menos 30 Días hábiles de antelación, si tiene intención de cambiar el banco con el que se mantiene su Cuenta bancaria del Comerciante o si desea realizar cualquier otro cambio en la Cuenta bancaria del Comerciante. Solo puede realizar cambios en la Cuenta bancaria del Comerciante con nuestro consentimiento previo por escrito.
- 5.6. Usted será responsable de cualquier Transacción pendiente que resulte de su incumplimiento de este párrafo 5 (Cuenta bancaria del Comerciante).
6. **Derecho de garantía**
- 6.1. Con respecto a los Servicios de adquisición, el Comerciante por el presente otorga a Planet UK/Planet France un derecho de garantía sobre todos los Acuerdos. No obstante, es posible que le pidamos, además, que celebre un acuerdo de cargo, cesión, garantía, indemnización u otro acuerdo de garantía a nuestro favor, en una forma y sobre dichos activos y durante el tiempo que razonablemente necesitemos, para garantizar a nuestra satisfacción el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Acuerdo, incluida su responsabilidad por cualquier Reembolso, Devolución de cargo, Multa u otros importes adeudados por usted en virtud del presente. Usted acepta cumplir con nuestra solicitud en el plazo que especifiquemos.
- 6.2. Si le informamos de que necesitamos una garantía, no tendremos que prestarle los Servicios (ni tendremos que seguir proporcionándole los Servicios si lo hemos hecho antes de esa notificación) hasta que la garantía se haya concedido a nuestro favor y estemos convencidos de que dicha seguridad es válida y suficiente para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones.
- 6.3. Cualquier garantía que se nos otorgue tendrá el propósito de garantizar sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo. No se pagarán intereses con respecto a ningún acuerdo de garantía celebrado en relación con este Acuerdo.
- 6.4. Usted nos proporcionará de inmediato cualquier información o documentos que necesitemos razonablemente para establecer el acuerdo de garantía.
- 6.5. Sin limitar la naturaleza sustancial de cualquier otro incumplimiento, un incumplimiento de esta sección de derecho de garantía se considerará un incumplimiento sustancial en virtud del Acuerdo.
- 6.6. Tras la rescisión del Acuerdo, eximiremos el derecho de garantía y cualquier cantidad que tengamos 6 meses después del cese del procesamiento de todas las Transacciones, a menos que le hayamos notificado de posibles responsabilidades (p. ej., Multas) que puedan existir y no estén liquidadas en ese momento.
7. **Conservar pruebas de Transacciones**
- 7.1. Podemos pedirle que demuestre que cualquier Transacción fue autorizada por un Titular de la tarjeta.
- 7.2. Debe conservar los Datos de la transacción de forma organizada durante al menos:
- a) 18 meses a partir de la fecha de la Transacción con tarjeta; y
 - b) cinco años a partir de la fecha de la Transacción MPA
- y entregárnoslos cuando se lo solicitemos.
- 7.3. Si le solicitamos que nos proporcione recibos de ventas o Datos de transacción, debe hacerlo en un plazo de:
- a) siete Días hábiles a partir de la solicitud de Transacciones con tarjeta; y
 - b) dos Días hábiles a partir de la solicitud de Transacciones de MPA.
- 7.4. Si no nos envía los comprobantes de ventas o los Datos de la transacción que le solicitamos, podemos presentar una reclamación contra usted por el importe de la Transacción.
- 7.5. Usted, a solicitud nuestra, nos proporcionará cualquier información que le solicitamos en relación con una Transacción.

8. Presentación de Transacciones

- 8.1. Se le exige que nos presente los Datos de la transacción de acuerdo con los procedimientos establecidos en las Instrucciones de funcionamiento del Comerciante.
- 8.2. Solo debe presentarnos Datos de la transacción para Transacciones que:
- se lleven a cabo de conformidad con el Acuerdo, las Instrucciones de funcionamiento del Comerciante y la Legislación aplicable;
 - para las Transacciones con tarjeta, se lleven a cabo de acuerdo con las Reglas del programa de las que le informemos ocasionalmente;
 - para las Transacciones de MPA, se lleven a cabo de acuerdo con las Reglas de MPA de las que le informemos ocasionalmente;
 - hayán sido autorizadas por el Titular de la tarjeta; y
 - no se han revertido por el importe total antes de que usted presentara los Datos de transacción.
- 8.3. No debe presentar Datos de la transacción para una Transacción que sepa que es ilegal o que debería haber sabido que era ilegal.
- 8.4. Cuando nos presenta Datos de la transacción, usted confirma que:
- todos los Datos de la transacción están completos y son precisos;
 - ha proporcionado (o, en el caso de un pago o depósito anticipado, ha acordado proporcionar) los bienes o servicios al Titular de la tarjeta con los que se relacionan los Datos de la transacción;
 - ha cumplido todas las responsabilidades con el Titular de la tarjeta; y
 - no ha dividido la Transacción en dos o más Transacciones.
- 8.5. Podemos rechazar cualquier Transacción que nos haya presentado si no se realiza de conformidad con el Acuerdo; las Instrucciones de funcionamiento del Comerciante; la Legislación aplicable; para las Transacciones con tarjeta, cualquier Regla del programa de la que le informemos ocasionalmente; y para las Transacciones de MPA, cualquier Reglas de MPA de la que le informemos ocasionalmente.
- 8.6. Si rechazamos una Transacción, no la incluiremos en el Acuerdo.

9. Liquidación

- 9.1. Liquidaremos con usted en base a una liquidación neta (Liquidación), en los Días de liquidación acordados establecidos en el Formulario de pedido o según lo acordado por escrito entre usted y nosotros.
- 9.2. Con sujeción a los párrafos 9 y 11 de este Anexo y la cláusula 7 (Compensación), acreditaremos a su Cuenta bancaria del Comerciante o a su proveedor de servicios de pago un importe igual al valor de las cantidades adeudadas según se registre en los Datos de la transacción que haya enviado de conformidad con el Acuerdo, que puede reducirse por:
- la cantidad de todos los cargos del Titular de la tarjeta denegados, rechazados o cualquier Devolución de cargo u otras Transacciones que sean rechazadas por los Programas por cualquier motivo;
 - cualquier Reembolso; y
 - Tarifas (incluidas las Tarifas por otros Servicios [si las hubiera] que se le presten en virtud de este Acuerdo) pagaderas por usted.
- 9.3. Le facturaremos con respecto a:
- la cantidad de todos los cargos del Titular de la tarjeta denegados, rechazados o cualquier Devolución de cargo u otras Transacciones que sean rechazadas por los Programas por cualquier motivo;
 - cualquier Reembolso; y
 - Tarifas (incluidas las Tarifas por otros Servicios [si las hubiera] que se le presten en virtud de este Acuerdo) pagaderas por usted.
- 9.4. Usted nos autoriza expresamente a utilizar la Instrucción de domiciliación bancaria (según corresponda) para debitar de su Cuenta bancaria del Comerciante todas las cantidades que nos adeude en virtud del Acuerdo (incluidos todos los cargos del Titular de la tarjeta denegados o rechazados, cualquier Devolución de cargo, cualquier Reembolso, otras

Transacciones que sean rechazadas por los Programas por cualquier motivo y las Tarifas —incluidas las Tarifas por otros Servicios [si las hubiera] que se le presten en virtud del presente Acuerdo—) y que no hayamos debitado por otros motivos de su Cuenta bancaria del Comerciante de conformidad con el párrafo 9.2.

- 9.5. Si, por cualquier motivo, no podemos debitar las cantidades que nos adeude en virtud del Acuerdo de la Cuenta bancaria de Comerciante, nosotros se lo notificaremos por escrito y usted acepta pagarnos estas cantidades (a través de una transferencia de crédito o cualquier otro medio de pago que aceptemos) en un plazo de 14 días a partir de dicha notificación.
- 9.6. Nosotros le pagaremos cualquier Liquidación en la Divisa acordada en los Formularios de incorporación, a menos que se acuerde otra cosa.
- 9.7. Podemos retenerle cualquier Liquidación si creemos razonablemente que:
- a) cualquier Transacción es fraudulenta o ilegal;
 - b) puede incumplir sus obligaciones en virtud del Acuerdo;
 - c) no actúa en el curso ordinario de sus negocios;
 - d) el número o cantidad de las Transacciones es significativamente mayor de lo esperado; o
 - e) si se ha producido alguno de los eventos mencionados en la cláusula 15 o el párrafo 8.2 (ya sea que hayamos rescindido o no el Acuerdo o los Servicios de adquirencia).
- 9.8. Cuando ejerzamos nuestro derecho a retenerle la Liquidación, podremos retener dicha Liquidación hasta que estemos convencidos de que:
- a) las Transacciones pertinentes son legítimas;
 - b) las Transacciones pertinentes ya no son susceptibles de ser objeto de una Devolución de cargo; y
 - c) sus obligaciones con nosotros han sido satisfechas en su totalidad.
- 9.9. Con sujeción a los párrafos 10.7 y 11 de este Anexo y a la cláusula 7 a menos que acordemos lo contrario, normalmente le pagaremos la Liquidación según lo acordado en el Formulario de pedido. Sin embargo, en algunos casos, la Liquidación puede retrasarse, incluyendo cuando:
- a) reciba Transacciones de MPA y las Transacciones que nos haya presentado sean inferiores al equivalente en divisa de 100 USD; o
 - b) le hayamos dicho que aplazaremos su Liquidación.
- 9.10. Debe verificar su Cuenta bancaria del Comerciante e informarnos de si alguna Liquidación es incorrecta sin demora indebida, pero en cualquier caso en:
- a) los trece meses posteriores a la fecha de la Liquidación; o
 - b) Con respecto a los Servicios de Adquirencia del Reino Unido únicamente, tres meses a partir de la fecha de la Liquidación si usted es una Gran Empresa.
- 9.11. Si existe una Liquidación a su Cuenta bancaria del Comerciante de fondos a los que usted no tiene derecho, podremos restar esa cantidad de cualquier cantidad de Liquidación posterior.
10. **Devoluciones de cargos**
- 10.1. Las Instrucciones de funcionamiento del Comerciante contienen un resumen de los derechos de Devolución de cargo, incluidos ejemplos de cuándo puede surgir una Devolución de cargo.
- 10.2. Usted acepta devolvernos la cantidad total de cualquier Devolución de cargo.
- 10.3. Cuando se abra una investigación de Devolución de cargo, nos entregará copias de todos los recibos y documentación adecuados para denegar la Devolución de cargo en:
- a) siete Días hábiles a partir de nuestra solicitud de Transacciones con tarjeta; y
 - b) dos Días hábiles a partir de nuestra solicitud de Transacciones de MPA.

- 10.4. Si desea disputar una Devolución de cargo, debe comunicárnoslo en el plazo de:
- a) cinco Días hábiles a partir de la Devolución de cargo para Transacciones con tarjeta; y
 - b) dos Días hábiles a partir de la Devolución de cargo de Transacciones de MPA.
- 10.5. Usted es responsable de demostrar a nuestra satisfacción que la Transacción fue autorizada por el Titular de la tarjeta y de proporcionar pruebas que nosotros, el Programa, el Emisor, el MPA u otra institución financiera podamos requerir.
- 10.6. Nos reservamos el derecho de no investigar la validez de ninguna Devolución de cargo. Usted acepta que cualquier decisión del Propietario del programa o del MPA en cuanto a la validez de la Devolución de cargo será definitiva y vinculante.
- 10.7. Si una Transacción resulta en una Devolución de cargo, podemos:
- a) cuando apliquemos una Reserva de acuerdo con el párrafo 11 a continuación, descontar el importe de la Devolución de cargo y los Costes de Devolución de cargo de la Reserva; o
 - b) debitar en su Cuenta bancaria del Comerciante la cantidad de la Devolución de cargo y los Costos de Devolución de cargo.
- 10.8. Si estamos convencidos, a nuestra entera discreción, de que no existe ningún riesgo continuo de una Transacción que resulte en una Devolución de cargo, le devolveremos cualquier fondo relacionado con la Transacción que hayamos retenido o debitado de acuerdo con el párrafo 10.7.
- 10.9. Usted hará todo lo razonablemente posible para mantener las tarifas de Devolución de cargo que sean aceptables para nosotros, los Propietarios del programa y el MPA, según corresponda.
- 10.10. Usted reconoce que las Devoluciones de cargos pueden producirse en un periodo de tiempo considerable tras la Transacción original, y acepta que podemos recuperar cualquier Devolución de cargo y Costes de devolución de usted para las Transacciones que se efectuaron durante la Vigencia del Acuerdo incluso después de que el Acuerdo haya finalizado.
11. **Reserva**
- 11.1. Nosotros podremos, en cualquier momento y a nuestra discreción, exigirle que constituya una Reserva para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones previstas en el Acuerdo tras la aparición de uno o varios de los siguientes sucesos (los "**Eventos desencadenantes**"):
- a) si la relación entre las Devoluciones de cargos y las ventas del Comerciante supera el 0,8 % durante un mes;
 - b) si la relación entre la proporción de denuncias de fraude y las ventas del Comerciante supera el 0,8 % durante un mes;
 - c) si el Comerciante entra en quiebra, insolvencia o se produce cualquier otro suceso de quiebra;
 - d) si el volumen de Transacciones del Comerciante aumenta en más de un 20 % en un mes; y/o
 - e) si el Comerciante incumple alguna cláusula sustancial del Acuerdo.
- 11.2. A petición nuestra y tras la aparición de un Evento desencadenante, usted se compromete a constituir la Reserva, que se calculará de la siguiente manera:
- a) el Importe de la Reserva que se debe transferir lo determinará Planet, a su discreción razonable, aplicando el siguiente cálculo: [Responsabilidad bruta del Comerciante – Garantías corrientes totales u otros factores mitigantes aceptables para Planet a su entera discreción].
- 11.3. La Reserva podrá financiarse en un importe que nosotros determinaremos a través de cualquiera de los siguientes medios:
- a) solicitándole que deposite fondos en la Cuenta de reserva en un plazo que le hayamos notificado; o
 - b) debitando de la Cuenta bancaria del Comerciante una cantidad, razonablemente determinada por nosotros y acordada por usted, que depositaremos en la Cuenta de reserva.

- 11.4. En la medida en que usted sea responsable ante Planet por cualquier reclamación en virtud del Acuerdo (incluidos capital, intereses, indemnizaciones, costes y accesorios), podemos realizar la totalidad o parte de la Reserva apropiándonos de un importe de la Reserva que permita resolver definitivamente estas reclamaciones.
- 11.5. Usted acepta cumplir con nuestros requisitos con respecto a la Reserva y acepta aportarnos de inmediato cualquier información o documentos que necesitemos razonablemente para establecer la Reserva.
- 11.6. No le pagaremos intereses sobre la Reserva.
- 11.7. El requisito de la Reserva cesará:
- a) el día que Planet decida liberar la Reserva; o
 - b) a más tardar 12 (doce) meses tras la fecha de rescisión del Acuerdo.
- Posteriormente, Planet devolverá al Comerciante el importe de la Reserva menos cualquier reclamación adeudada en virtud del Acuerdo.
- 11.8. Sin limitar la naturaleza sustancial de cualquier otro incumplimiento, un incumplimiento de este párrafo 11 (Reserva) se considerará un incumplimiento sustancial en virtud del Acuerdo.
12. **Multas**
- 12.1. Usted es responsable de cualquier Multa impuesta en relación con su uso de los Servicios y/o por su uso de los Servicios de una manera no permitida por este Acuerdo o cualquier norma y legislación aplicable, incluidas las infracciones de las Reglas del programa, como por ejemplo, para Transacciones no conformes. Podemos solicitar que realice el pago y/o reembolso de dichas Multas mediante pago directo, mediante factura, y/o compensación de cualquier importe del Acuerdo adeudado a usted y/o ejerciendo nuestros derechos sobre cualquier derecho de garantía establecido en virtud de este Acuerdo.
13. **Transacciones de comercio electrónico**
- 13.1. Debe mostrar de forma clara y visible en su sitio web:
- a) una política de privacidad adecuada que cumpla con toda la Legislación aplicable;
 - b) sus condiciones comerciales;
 - c) sus capacidades de seguridad del sitio web y su política para transmitir datos de Tarjeta;
 - d) su política de devoluciones;
 - e) sus datos de contacto; y
 - f) cualquier otra información que sea necesaria según las Instrucciones de funcionamiento del Comerciante o de la que le informemos ocasionalmente.
- 13.2. Usted y sus agentes no deben utilizar el sitio web de ninguna forma que pueda poner en peligro la integridad, confidencialidad o seguridad de su equipo.
- 13.3. Debe implementar una Autenticación sólida del cliente para habilitar la autenticación de las Transacciones de comercio electrónico.
- 13.4. Usted es responsable de la integración técnica de su proveedor de sitio web o proveedor de pasarela elegido con los Servicios que proporcionamos y de todos los costes y gastos en los que se incurra directa o indirectamente en la integración técnica.
- 13.5. Usted reconoce que las Transacciones de comercio electrónico y las Transacciones MOTO tienen un mayor riesgo de fraude y, si decide aceptar dichas Transacciones, lo hace bajo su propia cuenta y riesgo. Si un Titular de la tarjeta niega haber autorizado la Transacción de Comercio Electrónico o la Transacción MOTO, podemos ejercer una Devolución de cargo u otros derechos de reducción o compensación en virtud del Acuerdo.
- 13.6. Podemos retirar inmediatamente nuestro permiso para que usted acepte o procese Transacciones de comercio electrónico y/o Transacciones MOTO si creemos, a nuestra entera discreción, que hay un número inaceptable de disputas del Titular de la tarjeta como resultado de:
- a) Transacciones que haya aceptado; o

- b) cualquier otra Transacción que haya aceptado y que posteriormente resulte ser fraudulenta.

14. Aceptación de tarjeta

- 14.1. Puede elegir qué categoría de tarjeta aceptar, pero si decide aceptar una determinada categoría de tarjeta (p. ej., Tarjetas de crédito Mastercard), debe aceptar todas las tarjetas de esa categoría de tarjeta en el Programa, independientemente de quién haya emitido la tarjeta (es decir, todas las Tarjetas de crédito Mastercard).
- 14.2. Si solo acepta una determinada Categoría de tarjeta, usted:
 - a) debe informar claramente a los Titulares de la tarjeta de esa circunstancia antes de que el Titular de la tarjeta realice la Transacción, incluyendo mostrar la información de forma visible:
 - i. en el Punto de venta y en la entrada de sus instalaciones para Transacciones con tarjeta presente; y
 - ii. en su sitio web u otro medio electrónico o móvil aplicable para Transacciones sin tarjeta presente;
 - b) no debe mostrar ninguna información o gráfico que sugiera que acepta todas las Categorías de tarjetas.
- 14.3. Debe:
 - a) con sujeción al párrafo 14.2, aceptar y respetar todas las Tarjetas presentadas por los Titulares de la tarjeta;
 - b) aceptar únicamente el pago de bienes y servicios genuinos que usted haya suministrado al Titular de la tarjeta;
 - c) seguir los procedimientos de control de las Instrucciones de funcionamiento del Comerciante;
 - d) mostrar de forma visible en todas sus instalaciones, lugares comerciales o sitios web donde acepte Tarjetas, la Tarjeta y la identificación y marcas comerciales del Programa según lo requerido por las Reglas del programa; y
 - e) asegurarse de que su identidad sea visible para el Titular de la tarjeta en todas las etapas de una Transacción, ya sea en el Punto de venta o en línea.
- 14.4. No debe:
 - a) aceptar Transacciones que no sean directamente entre usted y el Titular de la tarjeta;
 - b) de acuerdo con el Artículo L. 112-11 y siguientes de la CMFF, imponer una tarifa o recargo sobre los bienes o servicios adquiridos por una Tarjeta a menos que la Legislación aplicable le permita hacerlo y, si lo hace, no debe imponer una tarifa o recargo que sea superior al coste real para usted de aceptar la Transacción;
 - c) procesar una Transacción en nombre de un tercero antes de que usted tenga nuestro consentimiento por escrito;
 - d) aceptar Transacciones en las que usted tenga o deba tener dudas razonables sobre si la persona que utiliza la Tarjeta es el Titular de la tarjeta;
 - e) para Transacciones con tarjeta presente, aceptar Transacciones para Tarjetas que no tengan las características de autenticidad contenidas en las Instrucciones de funcionamiento del Comerciante, estén dañadas, hayan sido manipuladas, no estén firmadas, hayan vencido, aún no sean válidas o hayan sido canceladas en el momento de la Transacción;
 - f) aceptar Transacciones relacionadas con bienes o servicios que estén fuera de su Alcance comercial antes de que usted tenga nuestra aprobación por escrito;
 - g) aceptar el pago de un Titular de la tarjeta con el fin de depositar fondos en la cuenta bancaria del Titular de la tarjeta o aceptar dinero del Titular de la tarjeta para acreditar su cuenta bancaria a menos que le hayamos dado específicamente nuestro consentimiento antes de que lo haga; ni
 - h) aceptar ninguna Tarjeta emitida a su nombre o en su cuenta ni Tarjetas emitidas a nombre de socios, ejecutivos o empleados de su empresa, o cualquier familiar directo o miembro de la unidad familiar de dicha persona antes de que tenga nuestro consentimiento por escrito.

15. Autorización de transacciones

- 15.1. Debe:
 - a) de acuerdo con el párrafo 17, obtener Autorización para cada Transacción; y
 - b) a petición nuestra, pero en cualquier caso para Transacciones de comercio electrónico, implementar y utilizar software para detectar fraudes en las Transacciones.
- 15.2. No debe:

- a) de acuerdo con el párrafo 17, exigir al Titular de la tarjeta que realice la verificación antes de que la cantidad final de la Transacción se ingrese en el comprobante de la Transacción o se muestre al Titular de la tarjeta;
- b) proceder con una Transacción en la que se rechace la Autorización;
- c) solicitar Autorización por un importe diferente si se rechaza una Transacción; o
- d) pedir a un Titular de la tarjeta que revele su PIN.

16. Transacciones recurrentes

16.1. Solo puede aceptar Transacciones recurrentes si lo hemos acordado con usted en el Formulario de pedido o de otra forma por escrito. Si acepta Transacciones recurrentes, reconoce que estas son de mayor riesgo y acepta dicho riesgo.

16.2. Debe:

- a) proporcionar al Titular de la tarjeta el reconocimiento del establecimiento de la Transacción recurrente en un plazo de dos Días hábiles;
- b) formalizar un acuerdo con el Titular de la tarjeta para la Transacción recurrente que cumpla con las Instrucciones de funcionamiento del Comerciante y las Reglas de los programas sobre las que le informamos ocasionalmente;
- c) obtener el consentimiento expreso del Titular de la tarjeta para:
 - i. el importe de la Transacción, incluidos todos los impuestos y cargos asociados o una descripción de cómo se determinará el importe de la Transacción;
 - ii. la divisa de la Transacción;
 - iii. políticas de cancelación y reembolso;
 - iv. cualquier recargo añadido y todas las divulgaciones relacionadas, cuando se le permita añadir un recargo de acuerdo con la Legislación aplicable;
 - v. el almacenamiento de los detalles de su Tarjeta para procesar la Transacción recurrente y proporcionarle
 - vi. al Titular de la tarjeta las fechas o intervalos fijos en los que se procesarán las Transacciones;
 - vii. notificar al Titular de la tarjeta al menos 14 Días hábiles antes de una Transacción recurrente si:
 - a. un periodo de prueba, oferta introductoria o periodo promocional va a finalizar;
 - b. han transcurrido más de seis meses desde una Transacción recurrente; o
 - c. el acuerdo para la Transacción recurrente ha cambiado, incluido el importe de la Transacción recurrente, la fecha de la Transacción recurrente o cualquier otra condición del Acuerdo.

16.3. Debe conservar evidencia del consentimiento del Titular de la tarjeta para la Transacción recurrente durante al menos 18 meses y ponerla a nuestra disposición si se lo solicitamos.

16.4. No debe completar ninguna Transacción recurrente si:

- a) la Transacción recurrente ha sido cancelada por el Titular de la tarjeta;
- b) le notificamos que ya no puede aceptar Transacciones recurrentes; o
- c) le informamos de que la Tarjeta no debe aceptarse.

17. Transacciones preautorizadas

17.1. Solo puede aceptar Transacciones preautorizadas cuando lo hayamos acordado con usted por escrito. Cuando acepta Transacciones preautorizadas, reconoce que son de mayor riesgo y acepta dicho riesgo.

17.2. Cuando no se conozca la cantidad total de la Transacción, usted podrá obtener la Autorización para reservar una cantidad en la Tarjeta, siempre y cuando el Titular de la tarjeta haya acordado reservar la cantidad exacta en la Tarjeta.

17.3. Cuando tenga conocimiento del importe total de la Transacción, debe obtener Autorización por el importe total de la Transacción.

18. Devoluciones, Reembolsos y Cancelaciones

18.1. Debe:

- a) tener y mostrar una política de cambio y devolución justa;
- b) proporcionar reembolsos a los Titulares de la tarjeta en las mismas condiciones que usted proporciona reembolsos a otros clientes;

- c) proporcionar cualquier Reembolso en la misma Tarjeta utilizada para la Transacción original y sin utilizar ningún otro medio, como en efectivo o por medio de cheque; y
- d) realizar Reembolsos únicamente por bienes y servicios que usted haya suministrado al Titular de la tarjeta.

18.2. No debe:

- a) proporcionar cualquier Reembolso con Tarjeta cuando la transacción original se haya realizado por otros medios, como en efectivo o por medio de cheque;
- b) aceptar dinero de un Titular de la tarjeta o de un tercero para procesar un Reembolso; o
- c) exigir a un Titular de la tarjeta que renuncie al derecho de disputar la Transacción con el Emisor.

18.3. Si restringe la devolución de bienes o la cancelación de servicios, debe mostrar claramente su política de reembolso, devolución y cancelación de la siguiente manera:

- a) para Transacciones con tarjeta presente, en el Punto de Venta antes de que el Titular de la tarjeta complete la Transacción. Si la divulgación está en el dorso del Recibo de la transacción o en un contrato separado, debe ir acompañada de un espacio para la firma o las iniciales del Titular de la tarjeta, que debe ser completado por el Titular de la tarjeta como aceptación de su política;
- b) para las Transacciones de comercio electrónico, durante la secuencia de páginas antes del pago final e incluir un botón de "hacer clic para aceptar", una casilla de verificación u otro reconocimiento; y
- c) para Transacciones MOTO por correo, correo electrónico o mensaje de texto.

18.4. Debe comunicarnos, sin demora indebida, si algún Reembolso no se ha ejecutado correctamente, pero en cualquier caso en un plazo de tres meses desde la Transacción.

19. **Reclamaciones del Titular de la tarjeta**

19.1. Debe responder a cualquier reclamación de los Titulares de la tarjeta de acuerdo con las Instrucciones de funcionamiento del Comerciante y resolver cualquier disputa de forma amistosa.

19.2. Usted es responsable de resolver cualquier disputa entre usted y el Titular de la tarjeta y no asumimos ninguna responsabilidad por dichas disputas.

20. **Transacciones sin tarjeta presente/MOTO**

20.1. Para todas las Transacciones sin tarjeta presente, debe obtener el nombre completo, la dirección, el número de Tarjeta, el CVV2 y la fecha de vencimiento de la Tarjeta del Titular de la tarjeta y validar la credibilidad de la información.

20.2. Para Transacciones MOTO:

- a) no debe solicitar que los datos de la Tarjeta se envíen por correo electrónico o por Internet y luego registrar una Transacción como una Transacción sin tarjeta presente en una terminal; y
- b) destruir todos los datos de la Tarjeta registrados manualmente tras haberse ejecutado la Transacción.

21. **Métodos de pago alternativos**

21.1. Cuando le proporcionemos MPA, usted debe:

- a) mostrar la marca o logotipo de MPA en una posición visible del Equipo, las instalaciones comerciales y sus sitios web;
- b) informar al Titular de la tarjeta de que cualquier solicitud de Reembolso solo puede realizarse en un plazo de 365 días a partir de la fecha de la Transacción;
- c) utilizar los Servicios de adquirencia únicamente para su propia cuenta y para su propio propósito comercial;
- d) cumplir con todos los requisitos de seguridad de pago para el uso de los Servicios de adquirencia que le notificamos ocasionalmente;
- e) cuando hayamos acordado prestarle y usted haya acordado hacer uso de los servicios de Klarna BNPL, usted se compromete a cumplir y estar vinculado por las normas del programa de Klarna, que pueden consultarse en el siguiente enlace: Las normas de Klarna para comerciantes están ahora disponibles en línea en esta página web: https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/en/MoR_Scheme_Rules. En particular, usted toma nota de la

obligación del Comerciante de ceder el derecho a recibir el pago de un Cliente en relación con una Reclamación (tal y como se define en la misma) a nosotros y nosotros, a su vez, cedemos este derecho a Klarna.

21.2. No debe:

- a) establecer un importe mínimo o máximo de la Transacción cuando un Titular de la tarjeta utilice MPA;
- b) imponer cualquier tarifa a los Titulares de la tarjeta por utilizar MPA o proporcionar a los Titulares de la tarjeta un servicio inferior al que proporcionaría a otros clientes;
- c) vender cualquier producto prohibido, que le notificaremos ocasionalmente;
- d) procesar una Transacción relacionada con bienes o servicios que se encuentren fuera de su Alcance comercial;
- e) utilizar los Servicios de MPA:
 - i. para recargar la cuenta del Titular de la tarjeta;
 - ii. para transferir dinero de un Titular de la tarjeta a otra cuenta; o
 - iii. para cualquier otra finalidad que no esté relacionada únicamente con la transferencia de fondos sin una Transacción subyacente;
 - iv. procesar una Transacción en nombre de un tercero o utilizar MPA para prestar servicios a terceros;
- f) discriminar o rechazar a los Titulares de la tarjeta en función del banco que emita su Tarjeta;
- g) participar en negocios que puedan poner en peligro la jurisdicción en la que usted hace negocios, la República Popular China o dañar intereses sociales y públicos;
- h) reembolsar directamente a los Titulares de la tarjeta por cualquier Transacción; o

21.3. Usted garantiza que cualquier bien o servicio vendido a los Titulares de la tarjeta:

- a) cumplirá con toda la Legislación aplicable; y
- b) no infringe los derechos e intereses de ningún tercero, incluidos, entre otros, los Derechos de propiedad intelectual y cualquier derecho patentado.

21.4. Si un Titular de la tarjeta afirma que existe una Transacción no autorizada o fraudulenta, usted debe, en dos Días hábiles posteriores a nuestra solicitud, proporcionarnos cualquier evidencia que podamos solicitar, que puede incluir:

- a) los nombres y precios de los bienes o servicios a los que se refiere la Transacción disputada;
- b) una prueba de que los bienes o servicios pertinentes se han entregado o prestado correctamente al Titular de la tarjeta;
- c) imágenes de vídeo;
- d) Comprobantes de transacciones y Datos de transacciones; y
- e) el nombre y los datos de contacto del Titular de la tarjeta.

21.5. Si, en un solo mes, el importe acumulado de las Transacciones que no fueron autorizadas por los Titulares de la tarjeta supera las 250 £ y 1/100 000 del valor total de las Transacciones, podemos exigirle que mitigue los riesgos de las Transacciones pertinentes.

21.6. Podemos pedirle que nos proporcione cierta información de marketing, que se proporcionará a los MPA y Titulares de la tarjeta.

21.7. Usted es responsable de garantizar que nos proporciona información de marketing completa, precisa y actualizada, y de informarnos de cualquier cambio en la información de marketing que nos haya proporcionado.

22. **Información confidencial**

22.1. Además de los artículos de la cláusula 11.2 de estas Condiciones, usted nos autoriza a divulgar información (ya sea Información confidencial o no):

- a) a los Propietarios del programa o a cualquier asociación comercial de instituciones de pago que presten servicios de pago; y
- a) de cualquier otro modo, según lo exija la ley, las Reglas del programa, las Reglas de MPA, las mejores prácticas comerciales, las normativas del sector o los códigos de prácticas.

23. Rescisión específica del servicio

23.1. Además de nuestros derechos a rescindir de otro modo el Acuerdo y los Servicios en estas Condiciones, podemos suspender o rescindir los Servicios en el presente cuando:

- a) Usted no nos haya enviado una Transacción durante un periodo de 6 meses;
- b) No nos proporcione la información solicitada para cumplir con la Legislación aplicable, como, por ejemplo, los requisitos contra el blanqueo de capitales;
- c) Usted se niegue a celebrar un acuerdo de derecho de garantía según se describe en el párrafo 6 de este Anexo;
- d) cuando creamos razonablemente que el Comerciante esté utilizando los Servicios de forma indebida, para cualquier fin o negocio no incluido en su Formulario de pedido, o para cualquier fin que pueda infringir la Legislación aplicable, las Reglas del programa o una política de Planet UK/Planet France/Planet (incluidos, entre otros, cuando el Comerciante tenga Transacciones no autorizadas excesivas, fraude y/o Devoluciones de cargo)
- e) Nos lo exija una Autoridad competente o un Propietario del programa.

24. Equipo propio

24.1. Si no le proporcionamos Servicios de alquiler de equipos o Servicios de compra de equipos, usted es responsable de la adaptación técnica y la instalación de cualquier equipo que utilice para permitirnos prestarle los Servicios.

24.2. Cualquier equipo que utilice debe:

- a) estar diseñado específicamente para la región o sector en el que realiza negocios;
- b) ser adecuado para que le prestemos los Servicios;
- c) ser aprobado por nosotros antes de su uso; y
- d) cumplir con todos los estándares aplicables del sector, incluida PCI DSS.

24.3. Si le informamos de que el equipo que utiliza ya no está aprobado para su uso con nuestros Servicios, debe actualizar su equipo en el plazo que especifiquemos para poder seguir utilizando los Servicios.

25. Quejas sobre adquisiciones

25.1. Nuestro objetivo es cumplir con los estándares más altos posibles en el servicio que prestamos. Si no está satisfecho con los Servicios de adquisición que proporcionamos, o cree que ha sufrido una pérdida como resultado de nuestras acciones, puede ponerse en contacto con nosotros utilizando los siguientes medios:

- a) Correo electrónico: planetmscomplaints@planetpayment.com
- b) Número de contacto: +44203 5143808
- c) Dirección postal: Planet Merchant Services SAS, en 1 Terrasse Bellini, Puteaux, 92919 Paris La Défense Cedex, Francia, para asuntos relacionados con Planet France; o 4th Floor Ilona Rose House, Manette Street, Londres, W1D 4AL para asuntos relacionados con Planet UK.

25.2. Usted acepta que:

- a) Podemos responderle y comunicarnos con usted en inglés y por correo electrónico;
- b) No hemos designado a ninguna entidad alternativa de resolución de disputas o defensor para gestionar las disputas relacionadas con los Servicios de adquisición por parte de Planet France; y
- c) En el caso de quejas en el Reino Unido, si usted es una Empresa pequeña, puede que cumpla los requisitos para presentar una queja ante el Servicio del Defensor Financiero (Financial Ombudsman Service, **FOS**) del Reino Unido. Los datos de contacto del FOS son:
 - i. Dirección: Exchange Tower, Harbour Exchange, Londres E14 9SR;
 - ii. Teléfono: 0800 023 4567 o 0300 123 9123;
 - iii. En línea, utilizando el formulario de consulta en línea del FOS: www.financial-ombudsman.org.uk.