

Acuerdo Marco de payware (v1.2)

Acuerdo Marco de payware

Este Acuerdo Marco ("Acuerdo Marco") establece los términos y condiciones generales que se aplican a todas las cuentas, servicios y acuerdos relacionados de **payware**. Este Acuerdo Marco se incorpora por referencia en cada acuerdo específico entre usted y **payware**, incluyendo, entre otros, los Términos de Cuenta, los Acuerdos de Servicios de Intercambio de Información de Pago, el Acuerdo de API, los Términos de Asociación y cualquier Anexo (cada uno un "Acuerdo Específico").

Jerarquía de Documentos

En caso de conflicto entre este Acuerdo Marco y un Acuerdo Específico, se aplica el siguiente orden de precedencia (de mayor a menor):

1. Cualquier Anexo negociado individualmente (p. ej., Anexo de Socio Estratégico ISV, Anexo de Asociación con Instituciones Financieras)
2. Términos de Asociación (p. ej., Términos del Programa de Socios ISV, Términos de Asociación con Instituciones Financieras)
3. Acuerdos de Servicios de Intercambio de Información de Pago
4. Acuerdo de API
5. Términos de Cuenta
6. Este Acuerdo Marco

Cuando un Acuerdo Específico aborde expresamente una materia cubierta por este Acuerdo Marco, el Acuerdo Específico prevalecerá en la medida de la inconsistencia.

Pueden aplicarse términos adicionales para métodos o tipos específicos de intercambio de información de pago (los "**Términos Especiales**"). Si se aplican Términos Especiales a un método de intercambio de información de pago, se lo comunicaremos antes de que utilice el método, y los Términos Especiales formarán parte del Acuerdo Específico aplicable. Podemos añadir, eliminar o modificar métodos de intercambio de información de pago en cualquier momento, con la notificación adecuada. Su uso continuado de un método de intercambio de información de pago constituirá su aceptación de dichos cambios. Los Términos Especiales que se apliquen en cada momento se establecen en el anexo del Acuerdo Específico aplicable.

Partes y Definiciones

Cada Acuerdo Específico, junto con los Términos de Cuenta aplicables, las páginas de Tarifas y cualesquiera otros términos y condiciones que se apliquen a nuestros servicios, forma un acuerdo legal entre "usted" (el titular de la cuenta) y "nosotros" (**payware LLC**). Si una palabra o frase no está definida en un Acuerdo Específico, tendrá el significado que se le atribuye en los Términos de Cuenta aplicables o en este Acuerdo Marco.

Todos los Acuerdos Específicos y este Acuerdo Marco están disponibles en nuestro sitio web y puede descargarlos o solicitar una copia por correo electrónico en cualquier momento.

Si desea más información, puede resultarle útil leer nuestras Preguntas Frecuentes. Las [Preguntas Frecuentes](#) son solo informativas. No forman parte de nuestro acuerdo con usted.

Documentación técnica aplicable. La documentación técnica aplicable significa los requisitos técnicos y operativos para la conexión a los Servicios y su uso que **payware** publica en su referencia de API y guías técnicas en <https://kb.payware.eu/tech>, según se modifique periódicamente. Forma parte de cualquier acuerdo que se refiera a ella, y **payware** podrá modificarla de conformidad con la Sección D.5. Usted queda obligado por la documentación técnica aplicable vigente en la fecha de su certificación, junto con cualquier modificación posterior que haya entrado en vigor: una modificación no sustancial en el momento de su publicación, y una modificación sustancial tras el período de aviso de la Sección D.5.

A los efectos de la Sección D.5, una modificación que añada un campo, punto de acceso o funcionalidad opcional sin añadir ni ampliar sus obligaciones no constituye un cambio sustancial y entra en vigor en el momento de su publicación. Una modificación que introduzca, amplíe o refuerce una obligación es un cambio sustancial y entra en vigor únicamente tras el período de aviso de la Sección D.5.

Contenido del Comerciante. Cierta información que se le transmite a través de los Servicios procede del Comerciante y no de **payware**, incluyendo nombres de productos, descripciones, imágenes, precios, tablas de precios y cualesquiera términos y condiciones asociados a un producto (conjuntamente, el "**Contenido del Comerciante**"). **payware** transmite el Contenido del Comerciante tal como se recibe, no lo redacta, revisa, verifica ni avala, y no ofrece ninguna garantía en cuanto a su exactitud, integridad, licitud o vigencia. El Comerciante es el único responsable del Contenido del Comerciante y de su conformidad con la ley aplicable.

El Comerciante es el vendedor de los bienes o servicios a los que se refiere una Transacción y es el único responsable del Contenido del Comerciante y de su conformidad con todas las leyes aplicables de protección al consumidor, de venta a distancia y de divulgación del vendedor en las jurisdicciones en las que se encuentran sus Clientes. **payware** no es parte del contrato entre el Comerciante y el pagador y no es responsable de los bienes o servicios suministrados, de su descripción ni de su entrega.

Parte A: Términos Legales Generales

A.1. Ley Aplicable

Las leyes de la República de Bulgaria se aplican a todos los acuerdos entre usted y **payware**, y a cualquier disputa o reclamación (incluyendo disputas o reclamaciones no contractuales) que surja de o en relación con dichos acuerdos o su objeto o formación. Las disposiciones de la Ley de Obligaciones y Contratos (ZZD) y el Código de Comercio (TZ) se aplicarán a las materias no reguladas expresamente en cualquier acuerdo entre usted y **payware**. Las disposiciones del Código de Comercio (TZ) se aplican exclusivamente a las cuentas comerciales y no se aplican a las personas que utilizan una Cuenta Personal como consumidores.

A.2. Jurisdicción

Usted y nosotros acordamos irrevocablemente que los tribunales de la República de Bulgaria en Sofía tendrán jurisdicción exclusiva para resolver cualquier disputa o reclamación (incluyendo disputas o reclamaciones no contractuales) que surja de o en relación con cualquier acuerdo entre usted y **payware**, o su objeto o formación.

Si está utilizando una Cuenta Personal como consumidor residente en la Unión Europea, también se beneficia de cualquier disposición obligatoria de la ley del país en el que reside, y puede presentar procedimientos legales ante los tribunales competentes de su país de residencia.

A.3. Idioma

Todos los acuerdos entre usted y **payware** se publican en inglés. Si algún acuerdo se traduce a otro idioma, la traducción es solo de referencia y se aplicará la versión en inglés. Al celebrar cualquier acuerdo y aceptar los servicios de **payware**, usted confirma que usted (y cualquiera de sus personas autorizadas) comprende el idioma inglés y acepta comunicarse con **payware** en idioma inglés (o búlgaro, cuando **payware** lo admita) en lo que respecta a las relaciones legales derivadas de dichos acuerdos, incluyendo con respecto a la presentación y resolución de cualquier queja.

Si es una microempresa registrada en la República de Bulgaria, el acuerdo correspondiente se proporcionará en búlgaro. En caso de conflicto entre las versiones en inglés y en búlgaro, la versión en búlgaro prevalecerá para garantizar el pleno cumplimiento de las expectativas regulatorias locales y sus protecciones como entidad empresarial pequeña.

Si usted es titular de una Cuenta Personal como consumidor en virtud de la legislación de protección al consumidor aplicable, y le hemos proporcionado una versión de estos términos en el idioma oficial de su país de residencia, dicha versión en el idioma local prevalecerá en caso de conflicto entre la versión en inglés y la versión en el idioma local.

A.4. Declaraciones Electrónicas (ZEDEUU)

Los consentimientos, aprobaciones, aceptaciones y otras declaraciones realizadas por usted, un administrador de cuenta o un usuario autorizado a través de cualquier portal web de **payware** tendrán la misma validez legal que una firma en un documento escrito, de conformidad con la Ley de Documento Electrónico y Servicios de Certificación Electrónica (ZEDEUU) de la República de Bulgaria. Los acuerdos celebrados a través de cualquier portal web de **payware** se tratarán como acuerdos escritos entre usted y nosotros. Cualquier instrucción para realizar operaciones u otras acciones que se presente a través de cualquier portal web de **payware** se tratará como presentada por usted.

Su aceptación de cualquier término de **payware** - ya sea haciendo clic en "Aceptar", completando un proceso de registro o continuando usando un servicio de **payware** tras la notificación de términos actualizados - constituye una declaración vinculante de intención equivalente a una firma escrita conforme a la legislación búlgara.

A.5. Cesión y Transferencia

Solo usted y nosotros tenemos derechos en virtud de nuestros acuerdos. Usted no puede transferir ni ceder ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud de cualquier acuerdo con **payware**.

Usted acepta y nos permite fusionarnos, reorganizarnos, escindirnos, transformarnos o ejecutar cualquier otra forma de reorganización o reestructuración de nuestra empresa o negocio y/o transferir o ceder todos nuestros derechos y obligaciones en virtud de cualquier acuerdo a cualquier tercero. Solo transferiremos cualquiera de sus derechos y obligaciones y los nuestros en virtud de un acuerdo si razonablemente consideramos que esto no tendrá un efecto negativo significativo en sus derechos en virtud de dicho acuerdo, o si necesitamos hacerlo para cumplir con cualquier requisito legal o regulatorio, o se realiza como resultado

de la implementación de una reorganización (o un proceso similar). Usted podrá rescindir su cuenta sin penalización mediante notificación por escrito dentro de los treinta (30) días siguientes a nuestra notificación sobre la cesión, fusión, reorganización o cualquier otra notificación similar. Si no ejerce este derecho dentro del período de treinta (30) días, se considerará que ha aceptado la cesión.

Cualquier persona que no sea parte de un acuerdo entre usted y **payware** no tiene derecho a exigir o disfrutar del beneficio de ningún término de dicho acuerdo. Sin embargo, cualquier tercero que utilicemos para prestar servicios o cualquier afiliada de **payware** puede exigir o disfrutar del beneficio de los términos de dicho acuerdo. Además, cuando un acuerdo entre usted y **payware** estipule expresamente una obligación específica a favor de una clase determinada de terceros como contrato a favor de tercero en el sentido del art. 22 de la Ley búlgara de Obligaciones y Contratos (ZZD), los miembros de dicha clase podrán exigir esa obligación, pero únicamente en la medida y con los límites expresamente establecidos en la disposición que la estipula.

A.6. No Renuncia

Si usted ha incumplido cualquier acuerdo entre usted y nosotros y no hacemos valer nuestros derechos, o nos retrasamos en hacerlos valer, esto no nos impedirá hacer valer esos u otros derechos en una fecha posterior. Salvo que se establezca expresamente lo contrario en un acuerdo (como un plazo para la presentación de reclamaciones), una persona solo puede renunciar a cualquier derecho o recurso en virtud de un acuerdo o por ley mediante notificación escrita, no a través de sus acciones. En particular, la falta de ejercicio de la totalidad o parte de un derecho o recurso no constituirá una renuncia o limitación de la totalidad o parte de dicho derecho o recurso.

A.7. Divisibilidad

Si cualquier disposición de cualquier acuerdo entre usted y **payware** es declarada inválida, ilegal o inaplicable por un tribunal competente, las disposiciones restantes continuarán en pleno vigor y efecto. Las partes negociarán de buena fe para sustituir la disposición inválida por una disposición válida que logre, en la medida de lo posible, la intención original.

A.8. Definición de Microempresa

A los efectos de todos los acuerdos de **payware**, "microempresa" tiene el significado dado en la Ley de Pequeñas y Medianas Empresas (ZMSP), según se modifique periódicamente. La clasificación de microempresa se evaluará de conformidad con la ZMSP, incluidas sus disposiciones sobre empresas vinculadas, con respecto a la entidad jurídica específica que es titular de la cuenta de **payware**.

Esta sección no se aplica a las cuentas personales de personas que actúan fuera de cualquier actividad comercial, empresarial, artesanal o profesional.

A.9. Relación

Nada en ningún acuerdo entre usted y **payware** tiene la intención de, ni se considerará que, establezca ninguna asociación o empresa conjunta entre usted y nosotros, constituya a cualquiera de las partes como agente de la otra parte, o autorice a cualquiera de las partes a realizar o celebrar compromisos en nombre de la otra parte. Usted y nosotros acordamos que cada uno actúa en su propio nombre y no en beneficio de ninguna otra persona.

A.10. Acuerdo Completo

Cada acuerdo entre usted y **payware**, junto con este Acuerdo Marco y cualquier otro acuerdo expresamente incorporado por referencia, constituye el acuerdo completo entre usted y nosotros con respecto al objeto cubierto por dicho acuerdo y sustituye todos los acuerdos anteriores, promesas, garantías, representaciones y entendimientos entre usted y nosotros, ya sean escritos u orales, relacionados con su objeto.

Cada parte acepta que no tendrá recursos respecto de cualquier declaración, representación, garantía o seguridad (ya sea realizada inocente o negligentemente) que no esté establecida en el acuerdo aplicable. Cada parte acepta que no tendrá reclamación por declaración errónea inocente o negligente basada en cualquier declaración en cualquier acuerdo.

A.11. Prescripción de reclamaciones

Cualquier reclamación derivada de cualquier acuerdo entre usted y **payware** deberá presentarse dentro de los veinticuatro (24) meses siguientes a la fecha en que el reclamante tuvo conocimiento, o debería razonablemente haber tenido conocimiento, de las circunstancias que dieron origen a la reclamación. Esta limitación no se aplica cuando se especifica un plazo más corto en otra parte de estos acuerdos, y no anula los plazos mínimos obligatorios de prescripción aplicables a los consumidores conforme a la legislación de su país de residencia habitual.

Parte B: Seguridad y Uso de la Plataforma

B.1. Seguridad de la Cuenta

Hacemos todo lo posible para mantener seguros los datos de su cuenta. Le pedimos a usted y a todas las personas autorizadas que hagan lo mismo manteniendo seguros sus datos de seguridad.

Los datos de seguridad incluyen nombres de usuario, claves de API (cuando sean aplicables a su tipo de cuenta) y cualquier contraseña que permita el acceso a cualquier portal web de **payware**.

Debe mantener seguros sus datos de seguridad y debe ocultarlos o protegerlos si los escribe o almacena. No comparta sus datos de seguridad con nadie. Cuando su cuenta incluya acceso a API, no comparta sus claves de API con nadie que no deba tener acceso a ellas.

A continuación se ofrecen algunos consejos para ayudarle a mantener seguros sus datos de seguridad:

- asegúrese de cerrar el portal web de **payware** cuando no lo esté usando;
- cuando corresponda, no permita el acceso a sus claves de API a nadie que no deba tener acceso a ellas;
- no permita que sus datos de seguridad se almacenen en ningún dispositivo como un ordenador o teléfono móvil;
- cambie su contraseña regularmente; y
- mantenga segura su cuenta de correo electrónico y el dispositivo que utiliza para acceder a cualquier portal web de **payware** y no permita que otros los utilicen.

CAMBIE SU CONTRASEÑA SI SOSPECHA QUE SUS DATOS DE SEGURIDAD PODRÍAN SER UTILIZADOS SIN SU PERMISO.

B.2. Información de Contacto

Escríbanos:

- 7 Vladimir Vasilev str., bl.16, ap.3, Sofia 1504, Bulgaria

Informe de datos de seguridad de **payware** perdidos o robados:

- Envíenos un mensaje a través del [formulario de contacto](#) del sitio web de **payware**
- Envíenos un correo electrónico a contact@payware.eu

B.3. Comunicación

Normalmente nos comunicaremos con usted por mensaje de texto o correo electrónico. Así es como le proporcionaremos información sobre su cuenta y le informaremos sobre cualquier fraude, o sospecha de fraude, relacionado con su cuenta. También es como le informaremos si existe una amenaza de seguridad para su cuenta. Asegúrese de comprobar regularmente sus mensajes de texto y su cuenta de correo electrónico.

Normalmente nos comunicaremos con usted en inglés.

Por favor, mantenga sus datos actualizados y comuníquenos de inmediato si cambia alguna información que nos haya proporcionado. Si descubrimos que alguna de su información es incorrecta, la actualizaremos.

Cuando nos referimos a "correo electrónico", nos referimos al correo electrónico que nos proporcionó durante el proceso de incorporación (a menos que haya actualizado su correo electrónico posteriormente). Es importante que proporcione su dirección de correo electrónico principal y la compruebe regularmente. Si su dirección de correo electrónico cambia o tiene algún problema para recibir o abrir correos electrónicos nuestros, debe notificarnos de inmediato. De lo contrario, usted acepta que si un correo electrónico ha sido entregado en su dirección de correo electrónico, debería haberlo leído, incluso si no lo hizo por cualquier motivo.

Para cumplir con nuestros requisitos legales y regulatorios, nosotros, o alguien que actúe en nuestro nombre, podríamos necesitar solicitar más información en ocasiones. Proporcione esta información rápidamente para que no haya interrupciones en su cuenta o nuestros servicios.

B.4. Restricciones del Portal

Actúe de manera razonable y responsable al usar cualquier portal web de **payware**, la Plataforma de Socios, cualquier API u otro servicio de **payware**. Estos servicios no deben utilizarse (directa o indirectamente) de las siguientes maneras:

- para fines ilegales (por ejemplo, cometer fraude);
- de una manera que razonablemente consideremos que podría perjudicar nuestra capacidad de prestar nuestros servicios;
- para controlar o utilizar una cuenta de **payware** que no sea suya;
- para permitir que cualquier persona que no sea una persona autorizada tenga acceso o utilice su cuenta o cualquier portal web de **payware**;
- para enviar virus, gusanos, defectos, troyanos, malware o cualquier elemento de naturaleza destructiva;
- para difamar, abusar, acosar, acechar o amenazar a otros, promover actividades ilegales, o enviar mensajes o anuncios disruptivos u ofensivos;

- para copiar, reformatear, realizar ingeniería inversa o modificar de otro modo la plataforma de **payware**, las credenciales de acceso o nuestro sitio web o contenido;
- para descargar, extraer, publicar o transmitir (en cualquier forma o medio) cualquier parte de nuestro sitio web o contenido sin autorización; o
- para acceder a cualquier servicio de **payware** con fines competitivos (incluyendo para conectarse a un producto competidor o para crear su propio producto competidor) o para difundir públicamente información o análisis de rendimiento relativos a cualquier servicio de **payware**.

Actúe también de manera respetuosa hacia nosotros y nuestro personal de soporte: estamos aquí para ayudarle.

B.5. Normas de la Comunidad

Debe cumplir con las [Normas de la Comunidad de payware](#) en todo momento al usar cualquier portal web de **payware**, cualquier función social o comunitaria, canales de soporte o cualquier otra instalación de comunicación proporcionada por **payware**. El cumplimiento de las Normas de la Comunidad es una obligación principal en virtud de todos los acuerdos con **payware**.

B.6. Desprestigio Estratégico

Ámbito - Cuentas de Consumidores. Esta Sección B.6 es una cláusula con objeto business-to-business, dirigida a cuentas de Comerciantes, ISV, Instituciones Financieras y Socios de Integración de Instituciones Financieras (FIIP). Si está utilizando una Cuenta Personal como consumidor en virtud de las leyes de protección al consumidor aplicables, esta Sección B.6 se aplicará únicamente en la medida máxima permitida por dichas leyes y no restringirá ningún derecho legal que le asista de publicar reseñas factuales, presentar reclamaciones ante una autoridad competente, ejercer cualquier mecanismo de resolución extrajudicial o expresar de cualquier otro modo su opinión conforme a la ley aplicable. Nada de lo dispuesto en esta Sección B.6 pretende renunciar a, restringir o limitar, ni se interpretará en ese sentido, ningún derecho irrenunciable del consumidor.

"**Desprestigio Estratégico**" significa el uso de las funciones sociales de **payware**, foros comunitarios, canales de soporte, plataformas de reseñas públicas o cualquier otra instalación de comunicación - incluyendo la publicación de críticas técnicas o comentarios regulatorios - con la intención o el efecto de eludir el proceso formal de quejas establecido en el Acuerdo Específico aplicable y la Sección D.2, o de crear presión reputacional para obtener un resultado comercial fuera de dicho proceso. El Desprestigio Estratégico constituye un incumplimiento material y puede resultar en la suspensión o cierre inmediato de su cuenta, degradación de nivel o terminación de cualquier acuerdo de asociación.

Excepción de Buena Fe. Para evitar dudas, el Desprestigio Estratégico no incluye: (a) retroalimentación técnica privada, informes de errores o solicitudes de funciones presentadas a través de los canales de soporte autorizados de **payware**; (b) informes o divulgaciones obligatorias a autoridades reguladoras, fuerzas del orden o organismos supervisores requeridos por la ley aplicable; (c) la participación de buena fe en procedimientos legales o regulatorios; o (d) descripciones factuales y no denigrantes de la propia experiencia del titular de la cuenta, publicadas después de que el procedimiento de resolución de disputas conforme a la Sección D.3 se haya completado o haya expirado sin resolución. Esta cláusula tiene como objetivo proteger contra el uso de plataformas públicas como palanca comercial para eludir el proceso formal de disputas, no restringir la

comunicación privada legítima, el compromiso regulatorio lícito o los comentarios factuales posteriores a la resolución.

Sede Exclusiva para Críticas Técnicas. El procedimiento formal de resolución de disputas establecido en la Sección D.3 y el procedimiento de quejas establecido en la Sección D.2 son las sedes exclusivas para plantear críticas técnicas, quejas sobre disponibilidad del servicio o agravios relacionados con el rendimiento. Publicar tales críticas en plataformas de acceso público (incluyendo redes sociales, sitios de reseñas, foros de la industria o medios de comunicación) mientras una Notificación de Disputa está pendiente o antes de que haya transcurrido el período de resolución de quince (15) días hábiles conforme a la Sección D.3 constituirá evidencia prima facie de intención de crear presión reputacional y podrá ser tratada como Desprestigio Estratégico. El uso de funciones sociales, foros públicos o cualquier canal de comunicación externo para destacar problemas técnicos mientras un ticket de soporte está activo o antes de que se haya presentado una Notificación de Disputa podrá ser tratado como un incumplimiento material de esta sección, con sujeción a la Salvedad de Buena Fe anterior. Esta disposición no restringe el derecho del titular de la cuenta a publicar descripciones factuales y no denigrantes de su experiencia después de que el procedimiento de resolución de disputas se haya completado o haya expirado sin resolución.

B.7. Incumplimiento Cruzado

Un incumplimiento material de cualquier acuerdo que tenga con **payware** (incluyendo cualesquiera términos de cuenta, acuerdos de servicio, términos de asociación o anexos), cuando dicho incumplimiento también constituiría un incumplimiento material si se evaluara conforme a dichos términos, constituye una circunstancia excepcional que puede resultar en la suspensión o cierre de cualquiera o todas sus cuentas de **payware**. A los efectos de esta cláusula, "usted" incluye cualquier entidad jurídica bajo propiedad o control común con usted, donde "control" significa la propiedad directa o indirecta de más del cincuenta por ciento (50%) de los derechos de voto o participación equivalente en la propiedad; no obstante, para los Socios que operen bajo un Anexo de Asociación con Instituciones Financieras o un Anexo de Socio Estratégico ISV, esta disposición de Incumplimiento Cruzado se aplicará únicamente a los incumplimientos cometidos por la entidad jurídica específica que sea signataria de dicho Anexo, y no se activará por las acciones de sus afiliadas.

B.8. Circunstancias Excepcionales para Suspensión o Cierre

Podemos cerrar o suspender su cuenta de forma inmediata, y finalizar su acceso a nuestro sitio web, en circunstancias excepcionales. Las circunstancias excepcionales incluyen, por ejemplo, las siguientes:

- si tenemos razones fundadas para sospechar que está actuando de manera fraudulenta o criminal;
- si no nos ha proporcionado (o a alguien que actúe en nuestro nombre) la información que necesitamos, o tenemos razones fundadas para creer que la información que ha proporcionado es incorrecta o falsa;
- si ha incumplido los términos y condiciones de su cuenta de manera grave o persistente (sujeto a cualquier período de notificación y subsanación aplicable expresamente establecido en su Acuerdo Específico, salvo que la suspensión inmediata sea razonablemente necesaria para prevenir fraude, pérdida financiera o una amenaza a la seguridad de la plataforma);
- le hemos pedido que devuelva el dinero que nos debe y no lo ha hecho en un plazo razonable;

- tenemos razones fundadas para creer que su uso de cualquier portal web de **payware** podría dañar nuestra reputación o fondo de comercio; (Para los titulares de Cuentas Personales que actúen como consumidores, este motivo se aplicará solo cuando payware pueda demostrar objetivamente que la conducta es probable que cause un daño material);
- tenemos razones fundadas para creer que su uso de cualquier portal web de **payware** es perjudicial para nosotros o nuestro software, sistemas o hardware;
- ha sido declarado en quiebra o insolvente, se encuentra en proceso de liquidación o se está produciendo un evento similar;
- debemos hacerlo en virtud de cualquier ley, regulación, orden judicial o instrucciones de un defensor del pueblo;
- participa en Desprestigio Estratégico según se define en la Sección B.6;
- incumple materialmente las [Normas de la Comunidad de payware](#); o
- Incumplimiento Cruzado según se define en la Sección B.7.

Pueden establecerse circunstancias excepcionales adicionales específicas de su tipo de cuenta en su Acuerdo Específico.

Si cerramos su cuenta en circunstancias excepcionales, solo podrá utilizar los sitios web de **payware** y los servicios relacionados. Cualquier método de intercambio de información de pago será rechazado.

El cierre de su cuenta de **payware** y la finalización de su acuerdo con nosotros también puede finalizar cualquier otro acuerdo que tenga con nosotros o a través de nosotros con terceros.

Si su cuenta ha sido temporalmente restringida, es posible que no podamos cerrar su cuenta hasta que hayamos completado nuestras investigaciones.

B.9. Cuándo Rechazaremos o Retrasaremos un Intercambio de Información de Pago

Debemos rechazar el procesamiento de instrucciones, o retrasar un intercambio de información de pago, en las siguientes circunstancias:

- si los requisitos legales o regulatorios nos impiden intercambiar la información de la transacción de pago o significan que necesitamos realizar comprobaciones adicionales;
- si ha incumplido los términos y condiciones aplicables de una manera que razonablemente creemos que justifica que rechacemos o retrasemos su proceso de intercambio de información de pago;
- si creemos que procesar su instrucción infringiría los términos y condiciones aplicables o que su instrucción no contiene toda la información que necesitamos para intercambiar correctamente la información de pago;
- si ha sido declarado en quiebra o insolvente, se encuentra en proceso de liquidación o se está produciendo un evento similar;
- si, incluso después de hacer todo lo razonablemente posible, no podremos intercambiar la información de pago a tiempo;
- si un tercero nos impide intercambiar la información de la transacción de pago (por ejemplo, si una institución de pago no permite una transacción de pago);
- si nos debe dinero o tenemos la intención de ejercer nuestro derecho de compensación;
- si le hemos pedido información importante que razonablemente necesitamos y no nos la ha proporcionado; o

- si hemos suspendido su cuenta.

Cuando rechazamos intercambiar información de pago, siempre (a menos que sea ilegal o técnicamente imposible para nosotros hacerlo) intentaremos informarle de dicho rechazo, los motivos de dicho rechazo (si es posible) y el procedimiento para rectificar cualquier error factual que haya dado lugar a dicho rechazo. Dicha notificación se le proporcionará tan pronto como sea factible después del rechazo.

No seremos responsables de las pérdidas que sufra como resultado de rechazar o retrasar el intercambio de información de pago.

B.10. Puerto Seguro de Notificación Regulatoria

Usted renuncia irrevocablemente a cualquier reclamación por daños y perjuicios (incluyendo, entre otros, lucro cesante, pérdida de negocio, pérdida de reputación o pérdidas consecuentes) contra **payware** que surjan de la cooperación de buena fe de **payware** con, o la notificación obligatoria a (o la notificación expresamente permitida en virtud de un acuerdo aplicable), autoridades reguladoras o fuerzas del orden en relación con la prevención del fraude, actividades ilícitas sospechosas o el cumplimiento de sanciones. Esta renuncia se extiende a cualquier suspensión, restricción o cierre de cuenta realizado en relación con dicha cooperación o notificación, siempre que **payware** actúe de buena fe y de conformidad con la ley aplicable. Si usted utiliza una Cuenta Personal como consumidor conforme a las leyes de protección al consumidor aplicables, esta renuncia se aplica únicamente en la máxima medida permitida por dichas leyes.

B.11. Uso Lícito de los Servicios

Debe utilizar los Servicios de manera lícita y adecuada. Esto significa que debe obedecer todas las leyes, normas y regulaciones internacionales y nacionales que sean aplicables. Estas pueden incluir los requisitos de los sistemas de pago u otros terceros, así como de los organismos legislativos.

Debe cumplir con todos los requisitos relativos a reembolsos, el uso o prestación de servicios financieros, servicios de pago, notificación y protección del consumidor, competencia desleal, privacidad, publicidad y cualesquiera otras leyes relevantes para sus Transacciones. Estas incluyen la Ley de Medidas contra el Blanqueo de Capitales de la República de Bulgaria, la Ley de Medidas contra la Financiación del Terrorismo de la República de Bulgaria, el Reglamento General de Protección de Datos de la UE, la Ley de Protección de Datos de la República de Bulgaria y la Ley de Protección del Consumidor de la República de Bulgaria.

B.12. Transacciones Ilegítimas

No puede utilizar los Servicios para intercambiar información de ninguna **"Transacción Ilegítima"**. Esto significa cualquier transacción que sea inexacta, incompleta, no típica para su negocio o actividades personales, sin la autorización de la contraparte correspondiente (según se define en el Acuerdo Específico aplicable), contraria a cualquier ley aplicable, sospechosa, fraudulenta o realizada con fines distintos a los relacionados con los propósitos que nos ha descrito. También incluye cualquier transacción que no sea una transacción legal legítima.

No tenemos forma de saber si una transacción es una Transacción Ilegítima y usted es responsable de identificar y prevenir cualquier Transacción Ilegítima. Debe supervisar si sus transacciones son Transacciones Ilegítimas y, si no está seguro, tomar medidas para asegurarse de que no son Transacciones Ilegítimas antes de enviarlas para el intercambio de

información. Usted es el único responsable de las pérdidas que incurra debido a cualquier Transacción Ilegítima.

B.13. Negocio Prohibido y Restricciones Técnicas

No puede utilizar los Servicios para permitir que usted o cualquier otra persona se beneficie de actividades que determinemos que constituyen un negocio o actividad prohibida en cualquier momento (colectivamente, "**Negocio Prohibido**"). El Negocio Prohibido incluye el uso de los Servicios en o para beneficio de un país, organización, entidad o persona embargada o bloqueada por cualquier gobierno, incluidos los que figuran en las listas de sanciones identificadas por la Comisión Europea, la República de Bulgaria, la Oficina de Control de Activos Extranjeros de los Estados Unidos (OFAC) o el HM Treasury del Reino Unido (OFSI). También incluye cualquier negocio o actividad que nosotros o cualquier tercero que utilicemos para prestar los Servicios determinemos que es un Negocio Prohibido.

Si no está seguro de si una categoría de negocio o actividad es un Negocio Prohibido o tiene preguntas sobre cómo se aplican estas restricciones a usted, póngase en contacto con nosotros.

Siempre que utilice los Servicios, tampoco debe hacer las siguientes cosas, y debe asegurarse de que terceros no las hagan utilizando su cuenta:

- acceder o intentar acceder a sistemas, programas, datos o servicios no públicos de **payware**;
- copiar, reproducir, republicar, cargar, publicar, transmitir, revender o distribuir de cualquier forma cualquier dato, contenido o cualquier parte de los Servicios, Documentación o nuestro sitio web, excepto según lo permitido expresamente por las leyes aplicables;
- actuar como oficina de servicios o agente de paso para los Servicios sin valor añadido;
- transferir cualquier derecho que se le haya otorgado en virtud de cualquier acuerdo con **payware**;
- eludir cualquiera de las limitaciones técnicas de los Servicios o habilitar funcionalidades que estén deshabilitadas o prohibidas;
- realizar ingeniería inversa o intentar realizar ingeniería inversa de los Servicios, excepto según lo permitido expresamente por las leyes aplicables;
- realizar o intentar realizar acciones que interfieran con el funcionamiento normal de los Servicios o que afecten el uso de los Servicios por parte de nuestros otros usuarios; o
- imponer una carga irrazonable o desproporcionadamente grande a los Servicios. (Exceder los límites de velocidad aplicables o los controles de estabilidad de la plataforma definidos en la Documentación de la API o su Acuerdo Específico resultará en limitación técnica de velocidad o restricciones temporales de acceso, pero no constituirá, por sí solo, un incumplimiento material de esta disposición salvo que se realice de forma maliciosa o persistente a pesar de advertencias por escrito).

Parte C: Servicio y Relación

C.1. Naturaleza de los Servicios de payware

El producto de intercambio de información de pago que **payware** proporciona en virtud de cualquier Acuerdo Específico se denomina los "**Servicios**". **payware** no es una institución de pago, no proporciona servicios de pago regulados y en ningún momento recibe, mantiene ni

transfiere fondos de clientes o comerciantes. Los servicios de pago son proporcionados exclusivamente por las instituciones de pago participantes.

payware es un proveedor de Infraestructura Técnica de Intercambio de Información.

payware proporciona servicios de intercambio de información de pago multilaterales, que implican el enrutamiento técnico de datos relacionados con pagos entre el beneficiario y la institución de pago del pagador a través de canales digitales (incluyendo códigos QR, NFC, sonido, deep links, códigos de barras, APIs y tecnología similar). El servicio de **payware** se limita estrictamente a la transmisión digital de información. **payware** no es una institución de pago, no proporciona servicios de pago regulados, no ejecuta transacciones de pago, no maneja ni controla fondos, no posee visibilidad sobre las posiciones de fondos subyacentes y en ningún momento recibe, mantiene ni transfiere fondos de clientes o comerciantes.

El intercambio de información no garantiza la finalización de una transferencia de dinero, sino que representa la intención del pagador y del beneficiario de iniciar dicha transferencia. La responsabilidad de confirmar la intención del pagador e iniciar la transferencia de fondos recae exclusivamente en la institución de pago correspondiente.

El beneficiario y el pagador serán responsables de garantizar la exactitud de la información relacionada con el pago intercambiada a través de los Servicios.

Las instituciones de pago del pagador y del beneficiario serán responsables de garantizar la finalización de la transferencia de dinero y la liquidación.

El modo de transferencia de dinero será determinado por la institución de pago del pagador y normalmente se ejecutará como una transferencia de cuenta a cuenta.

payware proporcionará al beneficiario información sobre el resultado de la transferencia de dinero basándose en la respuesta recibida de la institución de pago correspondiente.

Reflejo Técnico Transitorio. Cuando la plataforma de **payware** o cualquier portal web de **payware** muestre datos financieros - incluyendo, entre otros, historiales de transacciones o importes de liquidación - dichos datos se obtienen de los sistemas de la institución de pago correspondiente a través de API y se le presentan como un reflejo técnico transitorio de los registros de la institución de pago. Aunque **payware** puede mantener un registro de estas notificaciones para su conveniencia, **payware** no calcula, valida ni garantiza de forma independiente la exactitud de dichos datos financieros. La institución de pago sigue siendo la única fuente autorizada de todos los datos financieros. Cualquier discrepancia entre los datos mostrados en el portal de **payware** y los registros propios de la institución de pago se resolverá por referencia a los registros de la institución de pago, salvo que se disponga expresamente lo contrario en un Anexo de Asociación con Instituciones Financieras a efectos de cálculo de comisiones y facturación.

Transacciones fuera de línea y almacenamiento y reenvío. Cuando los servicios de **payware** admitan la cola de transacciones fuera de línea o la funcionalidad de almacenamiento y reenvío, el riesgo de pérdida de datos, corrupción o fallo de transmisión para los datos de transacciones en cola permanece enteramente con la parte cuyo sistema almacena los datos (ya sea el Comerciante, el ISV, el FIIP o su dispositivo) hasta que los datos de la transacción se transmitan correctamente a los sistemas de **payware** y la institución de pago correspondiente emita su notificación de estado autorizada. Las obligaciones de **payware** (incluida su exención de responsabilidad) comienzan solo tras la recepción y el procesamiento exitoso de los datos de la transacción por los sistemas de **payware**.

C.2. Marco Regulatorio

Los servicios de **payware** se proporcionan de conformidad con el siguiente marco regulatorio:

Directamente aplicable a payware:

- Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) / Ley de Protección de Datos Personales de Bulgaria (LPDP) - para las obligaciones de protección de datos;
- Ley de Documento Electrónico y Servicios de Certificación Electrónica (ZEDEUU) - para la validez legal de las declaraciones electrónicas;
- Directiva (UE) 2019/770 sobre determinados aspectos relativos a los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales - según sea aplicable a la plataforma SaaS de **payware**;
- Ley del Impuesto sobre el Valor Añadido (ZDDS) y Directiva 2006/112/CE - para la tributación de servicios técnicos; y
- Código de Comercio (TZ) y la Ley de Obligaciones y Contratos (ZZD) - para asuntos de derecho comercial.

Aplicable a las instituciones de pago asociadas de payware (referenciado solo como contexto):

- PSD2, EMD2, CRD/CRR y la legislación local correspondiente (p. ej., ZPUPS, ZKI) - para el contexto regulatorio en el que operan las instituciones de pago, las entidades de dinero electrónico y los bancos;
- Directiva contra el Blanqueo de Capitales (ZMIP) - para el cumplimiento contra el blanqueo de capitales por parte de las instituciones de pago;
- Ley de Medidas contra la Financiación del Terrorismo (ZMFT) - para el cumplimiento contra la financiación del terrorismo por parte de las instituciones de pago; y
- Ley de Protección del Consumidor (ZZP) - para las obligaciones de protección del consumidor cuando sea aplicable a comerciantes e instituciones de pago;
- Reglamento (UE) 2022/2554 sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero ("**DORA**") y sus actos delegados y de ejecución - para la gestión del riesgo de terceros proveedores de TIC, la notificación de incidentes y las obligaciones de resiliencia operativa aplicables a las entidades financieras que utilizan proveedores de servicios TIC de terceros.

Los servicios de intercambio de información de transacciones de **payware** constituyen servicios TIC en el sentido del artículo 3(21) de DORA. **payware** no es en sí misma una entidad financiera en virtud de DORA y no está sujeta a obligaciones regulatorias directas en virtud del mismo. DORA impone requisitos contractuales (artículo 30) a las entidades financieras respecto a sus acuerdos de servicios TIC, que se aplican indirectamente a **payware** a través de sus relaciones con sus socios instituciones de pago. Para evitar dudas, los servicios de **payware** son complementarios a las capacidades principales de procesamiento de pagos de la institución de pago: la interrupción de los servicios de **payware** no perjudicaría la capacidad de una institución de pago para ejecutar transacciones de pago, autenticar clientes, liquidar fondos, mantener el cumplimiento regulatorio o continuar sus operaciones a través de sus propios canales y sistemas. **payware** proporciona compromisos de resiliencia operativa en el Acuerdo Específico aplicable (en particular, los Términos de Asociación con Instituciones Financieras) para facilitar los objetivos propios de cumplimiento de DORA de la institución de pago.

payware no está regulada como institución de pago, entidad de dinero electrónico o entidad de crédito en virtud de PSD2, EMD2, CRD/CRR, ZPUPS o ZKI. Dado que **payware** no ejecuta transacciones de pago, no maneja fondos ni posee visibilidad sobre las posiciones de fondos subyacentes, no es una "entidad obligada" en el sentido del artículo 4 de ZMIP. Todas las obligaciones contra el blanqueo de capitales, de conocimiento del cliente (KYC) y de autenticación reforzada del cliente (SCA) son mantenidas y realizadas exclusivamente por las instituciones de pago participantes, que son las entidades reguladas responsables del cumplimiento de ZMIP, ZMFT y los requisitos aplicables de PSD2/ZPUPS. Las referencias a estos instrumentos se hacen únicamente para establecer el contexto regulatorio en el que operan los socios de **payware** y para definir las obligaciones de cumplimiento que los socios deben cumplir.

Verificaciones de Integridad de la Plataforma. Cualquier verificación de identidad, verificación empresarial o comprobación de antecedentes realizada por **payware** durante la incorporación de cuentas o la revisión continua de cuentas (colectivamente, "**Verificaciones de Integridad de la Plataforma**") se lleva a cabo únicamente con el propósito de verificar la identidad de la persona física que representa a la entidad empresarial, prevenir el abuso de la plataforma, hacer cumplir las Normas de la Comunidad y mantener la integridad de la plataforma de **payware**. Las Verificaciones de Integridad de la Plataforma no se realizan para cumplir obligaciones legales contra el blanqueo de capitales, de conocimiento del cliente o contra la financiación del terrorismo en virtud de ZMIP, ZMFT o cualquier legislación equivalente, las cuales siguen siendo responsabilidad exclusiva de las instituciones de pago participantes. Las referencias a "diligencia debida", "KYC" o "KYB" en cualquier Acuerdo Específico o en el Aviso de Privacidad de **payware** se interpretarán como Verificaciones de Integridad de la Plataforma en el sentido de esta sección.

C.3. Exclusiones de Garantías y Ausencia de Garantías

Proporcionamos los Servicios y toda la propiedad intelectual de **payware** "tal cual" y "según disponibilidad", sin garantías expresas, implícitas o legales de título, comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular, no infracción o cualquier otro tipo de garantía. Ningún dato, documentación ni ninguna otra información proporcionada por **payware** u obtenida por usted de o a través de los Servicios - ya sea de **payware** o de otra Entidad de **payware**, y ya sea oral o escrita - crea o implica ninguna garantía de una Entidad de **payware** hacia usted.

payware no reconoce conocimiento de, ni garantiza:

- la exactitud, fiabilidad o corrección de cualquier dato proporcionado a través de los Servicios;
- que los Servicios cumplirán sus necesidades o requisitos específicos;
- que los Servicios estarán disponibles en un momento o lugar particular, o que funcionarán de manera ininterrumpida o serán seguros;
- que **payware** corregirá cualquier defecto o error en los Servicios, API, documentación o datos; o
- que los Servicios estén libres de virus u otro código dañino.

El uso de datos a los que acceda o descargue a través de los Servicios se realiza bajo su propio riesgo: usted es el único responsable de cualquier daño a su propiedad, pérdida de datos o cualquier otra pérdida que resulte de dicho acceso o descarga. Usted comprende que **payware** no ofrece garantías sobre los tiempos de intercambio de información de transacciones o los tiempos de liquidación en las cuentas de sus instituciones de pago registradas.

Nada en ningún acuerdo entre usted y **payware** opera para excluir, restringir o modificar la aplicación de cualquier condición implícita, garantía o seguridad, o el ejercicio de cualquier derecho o recurso, o la imposición de cualquier responsabilidad conforme a la ley aplicable cuando hacerlo contravendría dicha ley o haría que cualquier término de dicho acuerdo fuera nulo.

Si está utilizando una Cuenta Personal como consumidor, se beneficia de las garantías legales de conformidad para servicios digitales conforme a la ley aplicable, y nada en esta Sección C.3 restringe esos derechos legales.

C.4. Limitación de Responsabilidad

Nada en ningún acuerdo entre usted y **payware** excluirá ni limitará la responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por negligencia, fraude o declaración fraudulenta, responsabilidad bajo cualquier indemnización prevista en el acuerdo aplicable, o cualquier otro asunto que no pueda ser excluido por ley.

Exclusión de pérdidas consecuentes

Bajo ninguna circunstancia ninguna Entidad de **payware** (entendida como **payware**, sus afiliadas y sus respectivos directores, ejecutivos, empleados, agentes y proveedores de servicios) será responsable ante usted por:

- daños indirectos, punitivos, incidentales, especiales o consecuentes derivados de cualquier acuerdo;
- lucro cesante o pérdida de negocio o pérdida de fondo de comercio, ya surjan directa o indirectamente;
- fondos relacionados con transacciones que no hayan sido recibidos por usted de la institución de pago correspondiente por cualquier motivo;
- incluso si dichos daños son previsibles y ya sea que usted o las Entidades de **payware** hayan sido advertidos de la posibilidad de tales daños.

Para evitar dudas, la exclusión de pérdidas consecuentes en esta Sección C.4 no se aplica ni limita el alcance de las pérdidas indemnizables en virtud de la Sección C.6.

Las Entidades de **payware** no son responsables, y niegan responsabilidad por, cualquier daño, perjuicio o pérdida que surja de o se relacione con piratería informática, manipulación u otro acceso o uso no autorizado de los Servicios, su cuenta o datos, o su falta de uso o implementación de medidas antifraude, controles de seguridad o cualquier otra medida de seguridad de datos, salvo en la medida en que dicho evento surja directamente de un incumplimiento del acuerdo aplicable por parte de **payware**.

Las Entidades de **payware** no tienen responsabilidad ante usted u otros causada por:

- su acceso o uso de los Servicios de forma inconsistente con la documentación;
- cualquier acceso no autorizado a servidores, infraestructura o datos utilizados en relación con los Servicios;
- interrupciones o cese de los Servicios, ya sea como resultado de fallos de conectividad u otros motivos;
- cualquier error, virus u otro código dañino que pueda transmitirse a o a través de los Servicios;
- cualquier error, inexactitud, omisión o pérdida en o de cualquier dato proporcionado a nosotros;
- contenido de terceros proporcionado por usted; o

- la conducta difamatoria, ofensiva o ilegal de otros.

Límite máximo de responsabilidad agregada

Sujeto al acuerdo aplicable, la responsabilidad agregada de cualquiera de las partes bajo o derivada de cualquier acuerdo, ya sea que surja en contrato, responsabilidad extracontractual (incluyendo responsabilidad por negligencia), ley u otro motivo, se limitará al importe de las Tarifas pagadas por usted a **payware** durante el período de tres (3) meses inmediatamente anterior al evento que dio lugar a la reclamación por daños, a menos que se especifique expresamente un límite de responsabilidad diferente en un Acuerdo Específico; no obstante, esta limitación no se aplicará ni limitará la obligación de usted de pagar las Tarifas aplicables o los importes de participación en los ingresos adeudados a **payware** en virtud de cualquier acuerdo, ni se aplicará ni limitará sus obligaciones de indemnización en virtud de la Sección C.6 o cualquier otra obligación de indemnización expresamente establecida en un acuerdo aplicable.

Si usted y **payware** han celebrado un Anexo de Socio Estratégico ISV, un Anexo de Asociación con Instituciones Financieras u otro acuerdo que prevea expresamente un límite de responsabilidad diferente, el límite de responsabilidad establecido en dicho acuerdo sustituirá al límite de responsabilidad agregada indicado anteriormente en la medida expresamente prevista en el mismo. Cuando múltiples acuerdos predeterminados especifiquen diferentes límites de responsabilidad, se aplicará el límite predeterminado más alto aplicable a la reclamación relevante. Sin embargo, cuando un Anexo personalizado (como un Anexo de Socio Estratégico ISV o un Anexo de Asociación con Instituciones Financieras) establezca expresamente un límite de responsabilidad, dicho límite del Anexo constituirá el techo máximo absoluto agregado en todos los acuerdos, independientemente de si es superior o inferior a cualquier límite predeterminado.

Las limitaciones a la responsabilidad de las Entidades de **payware** establecidas en esta sección se aplicarán independientemente de la teoría legal en la que se base su reclamación, incluyendo contrato, responsabilidad extracontractual (incluyendo negligencia), responsabilidad objetiva o cualquier otra teoría o base.

Límite de Responsabilidad por Tipo de Acuerdo

La siguiente tabla resume los límites de responsabilidad predeterminados. Cuando un Acuerdo Específico prevea un límite diferente, prevalecerán las disposiciones de dicho Acuerdo Específico:

Tipo de Acuerdo	Límite de Responsabilidad Predeterminado
Términos de Cuenta y Acuerdos de Intercambio	El mayor de: Tarifas pagadas en los 3 meses anteriores, o 100 €
Acuerdo de API	El mayor de: Tarifas pagadas en los 12 meses anteriores, o 1.000 €
Anexo de Socio Estratégico ISV	Según se especifique en el Anexo
Anexo de Asociación con Instituciones Financieras	Según se especifique en el Anexo

Cuando múltiples acuerdos predeterminados se apliquen a una sola reclamación, el límite predeterminado más alto entre ellos prevalecerá. Cuando se aplique un Anexo

personalizado, el límite del Anexo constituirá el techo agregado absoluto de conformidad con la disposición sobre Límite de responsabilidad agregada anterior.

Si está utilizando una Cuenta Personal como consumidor en virtud de las leyes de protección al consumidor aplicables, los límites de responsabilidad de esta sección se aplicarán solo en la medida máxima permitida por dichas leyes, y no restringen sus derechos legales a solicitar una compensación por daños previsibles causados por nuestro incumplimiento o negligencia.

Pérdidas por requisitos legales o regulatorios, o eventos inusuales o inesperados

No seremos responsables de las pérdidas que sufra ni de los costes que tenga que pagar debido a un requisito legal o regulatorio, o porque se produjeron eventos inusuales o inesperados fuera de nuestro control, a menos que esas pérdidas o costes resulten de nuestro incumplimiento de nuestras obligaciones de intercambiar información de pagos en su cuenta.

Sin embargo, no seremos responsables de las pérdidas o costes relacionados con nuestro incumplimiento de intercambiar información de pagos en su cuenta si esto se debió a eventos fuera de nuestro control que no podríamos haber evitado, incluso si hubiéramos tomado todas las medidas razonables para prevenirlos.

C.5. Su Responsabilidad por Nuestras Pérdidas

Si ha incumplido algún término o condición, y esto nos ha causado pérdidas, se aplicará lo siguiente:

- usted será responsable de las pérdidas que suframos como resultado de su acción (intentaremos reducir las pérdidas al mínimo); y
- también será responsable de cualquier coste legal razonable que surja como resultado de nuestras pérdidas.

C.6. Indemnización

Además de sus otras obligaciones en virtud de cualquier acuerdo, usted es en todo momento responsable de los actos y omisiones de sus empleados, contratistas y agentes, en la medida en que dichas personas actúen dentro del ámbito de su relación con usted.

Usted indemniza y mantendrá indemne a **payware**, sus afiliadas y sus respectivos directores, ejecutivos, empleados, agentes y proveedores de servicios (cada uno una "**Entidad de payware**") en su totalidad y bajo demanda contra todas las responsabilidades, costes, gastos, daños y pérdidas (incluyendo, entre otros, cualquier pérdida directa, indirecta o consecuente, lucro cesante, pérdida de reputación y todos los intereses, penalizaciones y costes y gastos legales y otros profesionales) sufridos o incurridos por una Entidad de **payware** que surjan de o en relación con:

- su incumplimiento de cualquier disposición de los términos aplicables;
- cualquier tarifa, multa, sanción o cualquier otra responsabilidad en que incurra **payware** como resultado de su uso de los Servicios;
- cualquier incumplimiento de los requisitos o falta de cumplimiento por su parte de los requisitos de un tercero que utilizamos para prestar los Servicios (incluidas sus normas), un requisito legal o regulatorio;
- conducta negligente o dolosa de sus empleados, contratistas o agentes;

- su publicación de contenido ilegal a través de los Servicios o reclamaciones de que el contenido que publicó infringe la propiedad intelectual, la privacidad u otros derechos de propiedad de terceros; o
- relaciones contractuales o de otro tipo entre usted y sus contrapartes.

Si está utilizando una Cuenta Personal como consumidor en virtud de las leyes de protección al consumidor aplicables, esta Sección C.6 no se aplica a usted.

C.7. Declaraciones y Garantías

Al aceptar cualquier acuerdo con **payware**, usted declara y garantiza que:

- es elegible para registrarse y utilizar los Servicios y tiene la autoridad para ejecutar y cumplir las obligaciones requeridas por el acuerdo aplicable;
- cualquier información que nos proporcione sobre usted, su negocio (cuando corresponda), productos o servicios es exacta y completa;
- cualquier contenido que usted suministre para su visualización a sus contrapartes, incluyendo información de productos, imágenes y términos y condiciones, es exacto, lícito y está vigente en el momento de cada Transacción a la que se refiere, y no únicamente en el momento en que fue suministrado;
- cualquier cargo que presente representa una Transacción por productos, servicios o actividades permitidos, y cualquier información relacionada describe la Transacción con exactitud;
- cumplirá todas sus obligaciones con sus contrapartes y resolverá todas las quejas y solicitudes de reembolso con ellas;
- cumplirá con todas las leyes aplicables a su negocio o actividades y al uso de los Servicios;
- sus empleados, contratistas y agentes (cuando corresponda) actuarán en todo momento de manera consistente con los términos del acuerdo aplicable; y
- no utilizará los Servicios, directa o indirectamente, para ningún emprendimiento fraudulento o ilegal, ni de manera que interfiera con el funcionamiento normal de los Servicios.

C.8. Propiedad de los Datos Derivados

Usted conserva la propiedad de todo el contenido, datos e información que envíe a cualquier servicio de **payware**, incluyendo su perfil empresarial o personal, descripciones de productos (cuando corresponda) y detalles de transacciones. Sin embargo, reconoce y acepta que **payware** posee todos los derechos, títulos e intereses sobre cualquier dato anonimizado, agregado o derivado generado por **payware** a partir de su uso de los Servicios, incluyendo, entre otros, análisis de volumen de transacciones, patrones de uso, referencias de rendimiento e información de mercado (colectivamente, "**Datos Derivados**"). Los Datos Derivados no incluyen sus datos personales ni datos que puedan utilizarse para identificarle a usted o a sus clientes. **payware** puede utilizar los Datos Derivados para cualquier fin lícito, incluyendo la mejora de productos, análisis de mercado y evaluación comparativa, sin restricción ni obligación hacia usted.

C.9. Propiedad Intelectual

Somos propietarios de toda la propiedad intelectual de nuestros productos (por ejemplo, el contenido de cualquier portal web de **payware** y de nuestro sitio web, y nuestro logotipo). No debe utilizar nuestra propiedad intelectual como propia, excepto para disfrutar de nuestros

productos. Tampoco debe realizar ingeniería inversa de ninguno de nuestros productos (es decir, reproducirlos tras un examen detallado de su construcción o composición).

Fuera de un Acuerdo Específico, podemos acordar por separado y por escrito poner a su disposición determinados logotipos o marcas de **payware** ("**Marcas de payware**"). Si lo hacemos, **payware** puede limitar o revocar su capacidad de usar las Marcas de **payware** en cualquier momento por escrito. No puede utilizar ninguna Marca de **payware** ni ninguno de los demás derechos de propiedad intelectual de **payware** - incluyendo, sin limitación, patentes, derechos de invención, derechos de autor y derechos conexos, derechos morales, nombres comerciales y nombres de dominio, derechos sobre la presentación comercial, fondo de comercio y el derecho a demandar por competencia desleal, derechos sobre diseños, derechos sobre documentación de API, derechos sobre software informático, derechos sobre bases de datos, derechos de uso y protección de la confidencialidad de información confidencial (incluyendo know-how y secretos comerciales) y todos los demás derechos de propiedad intelectual - sin antes celebrar un acuerdo de licencia por separado con nosotros.

No deberá, ni directa o indirectamente asistir a ninguna otra persona a utilizar las Marcas de **payware** de una manera que sea engañosa en cuanto a la titularidad de las Marcas de **payware**, ni de otro modo hacer u omitir nada que disminuya nuestros derechos sobre las Marcas o perjudique cualquier registro de las Marcas de **payware**.

Solo puede utilizar las marcas comerciales o marcas de servicio de terceros con los que trabajamos para prestar los Servicios de conformidad con sus derechos para hacerlo. Estos términos no le otorgan dichos derechos.

Usted acepta que podemos identificarle públicamente como socio de **payware** en nuestro material de marketing y/o promocional en relación con los Servicios. Si no desea que le identifiquemos como socio, póngase en contacto con nosotros. Ni usted ni nosotros implicaremos ningún patrocinio, respaldo o afiliación falso entre usted y **payware**. Tras la terminación de su cuenta, tanto usted como **payware** eliminarán cualquier referencia pública a nuestra relación de sus respectivos sitios web u otros materiales públicamente disponibles.

C.10. Recaracterización Regulatoria

Si cualquier desarrollo legislativo o regulatorio (incluyendo, entre otros, la adopción de una Directiva de Servicios de Pago revisada (PSD3), el Reglamento de Servicios de Pago (PSR), el Reglamento de Acceso a Datos Financieros (FiDA), la Directiva de Crédito al Consumo (Directiva 2008/48/CE o Directiva (UE) 2023/2225) o cualquier acto de ejecución o delegado en virtud de los mismos), o cualquier determinación, decisión u orden vinculante de una autoridad supervisora o judicial competente, crea un riesgo material de que los servicios de intercambio de información de transacciones de **payware** (o cualquier comisión cobrada por ellos, incluida la Comisión de Plataforma por Préstamo Financiado) puedan ser recaracterizados como un servicio de pago regulado, servicio de iniciación de pagos, servicio de información de cuentas, o una actividad de intermediación de crédito, correduría de crédito o préstamo (incluso en virtud de la Ley búlgara de Crédito al Consumo (ZPK) o del art. 3a de la Ley búlgara de Entidades de Crédito (ZKI)), **payware** tendrá el derecho unilateral de modificar el flujo técnico, la estructura de API, los protocolos de intercambio de datos o los acuerdos comerciales (incluida la caracterización, el cálculo o la estructura de la Comisión de Plataforma por Préstamo Financiado) en virtud de cualquier acuerdo en la medida necesaria para garantizar que los servicios y las comisiones de **payware** permanezcan fuera del ámbito de los servicios de pago regulados y fuera de cualquier perímetro de autorización de entidades de crédito o de crédito al consumo.

payware proporcionará un aviso por escrito con treinta (30) días de antelación de cualquier modificación de este tipo, junto con una descripción de los cambios y su impacto previsto. **payware** podrá activar el flujo técnico modificado en o después del vencimiento del período de aviso de treinta (30) días (o antes si así lo exige una fecha de entrada en vigor regulatoria, en cuyo caso el período de aviso se reducirá en consecuencia). Usted deberá implementar cualquier ajuste técnico u operativo necesario dentro de los sesenta (60) días siguientes a la notificación. Cuando **payware** active el flujo modificado antes del vencimiento del período de implementación de sesenta (60) días, **payware** realizará esfuerzos razonables para mantener el acceso retrocompatible al flujo anterior durante el período de implementación restante, pero no estará obligado a hacerlo si la continuación del flujo anterior en sí constituiría una actividad regulada. Si está actuando de buena fe para implementar los ajustes requeridos pero necesita tiempo adicional debido a la complejidad de su integración, puede solicitar un período de gracia de hasta noventa (90) días más allá del período inicial de sesenta (60) días proporcionando a **payware** un plan de migración por escrito que demuestre un progreso razonable. Durante dicho período de gracia, no se le considerará en incumplimiento material únicamente por operar bajo el flujo técnico anterior, siempre que esté implementando activamente los cambios requeridos de conformidad con el plan de migración acordado. Si no implementa los ajustes requeridos dentro del período aplicable (sesenta (60) días, o el período de gracia extendido si se concedió), cualquiera de las partes puede rescindir el acuerdo afectado de conformidad con sus disposiciones de terminación.

Esta cláusula se aplica a todos los tipos de cuenta y complementa cualquier disposición de recaracterización regulatoria más específica en un Acuerdo Específico (como los Términos de Asociación con Instituciones Financieras).

C.11. Conducta y Relaciones con Contrapartes

Usted es el único responsable de su relación con sus contrapartes (ya sean sus clientes, pagadores u otros terceros). Esto significa que usted es el único responsable de la naturaleza y calidad de los productos, servicios o transacciones que proporcione o facilite, y de cualquier otro aspecto de su relación con sus contrapartes. Se compromete con nosotros a cumplir sus responsabilidades con sus contrapartes conforme a las leyes aplicables.

No somos responsables en modo alguno de su relación con sus contrapartes ni de los productos, servicios o transacciones que publicite, proporcione o facilite. En particular, no proporcionaremos a sus contrapartes ningún soporte relacionado con recibos de Transacciones, entrega de productos o servicios, devoluciones, reembolsos y cualquier otro asunto relacionado con sus productos, servicios o actividades.

Sin embargo, para nosotros es muy importante que sus contrapartes comprendan el propósito, el importe y las condiciones de los cargos que presenta utilizando los Servicios. Con esto en mente, al utilizar los Servicios usted debe:

- comunicar con exactitud, y no tergiversar, a sus contrapartes la naturaleza de la Transacción, antes de presentarla ante nosotros;
- proporcionar a sus contrapartes un medio significativo para contactarle en caso de que el producto, servicio o transacción no se proporcione según lo descrito;
- informar a sus contrapartes que **payware** y sus afiliadas intercambian información de transacciones de pago en su nombre.

C.12. Conciliación y Notificación de Errores

Encontrará información sobre transacciones y otras actividades en su cuenta en el portal web empresarial de **payware** o en el portal web personal, según corresponda a su tipo de cuenta. Excepto según lo requiera la ley, usted es el único responsable de conciliar la información del portal web empresarial de **payware** o a través de las APIs de **payware** generada por su uso de los Servicios con sus registros y de identificar cualquier error. No proporcionamos garantías, seguridad ni certeza de que la información establecida en el portal web empresarial de **payware** o a través de las APIs de **payware** esté siempre libre de errores o actualizada, o que el acceso al portal web empresarial de **payware** o a través de las APIs de **payware** sea ininterrumpido.

Acepta revisar su cuenta y notificarnos de inmediato sobre cualquier error. Investigaremos cualquier error reportado, incluyendo errores cometidos por **payware** o un tercero que utilicemos para prestar los Servicios, y, cuando corresponda, intentaremos rectificarlos. Sin embargo, debe tener en cuenta que su capacidad de recuperar fondos que haya perdido debido a un error puede ser muy limitada o incluso imposible, especialmente si nosotros no causamos el error.

Para errores de transacciones, trabajaremos con usted y nuestros proveedores terceros para corregir un error de transacción de conformidad con las normas, regulaciones o leyes aplicables. Si no nos comunica un error para nuestra revisión sin demora indebida y, en cualquier caso, dentro de los noventa (90) días posteriores a la fecha en que los datos relevantes de la transacción fueron puestos a su disposición, renuncia a su derecho de presentar cualquier reclamación contra nosotros o cualquier tercero con el que trabajemos para prestar los servicios; no obstante, esta limitación de noventa (90) días no se aplicará a las discrepancias descubiertas durante una auditoría formal realizada de conformidad con el Acuerdo Específico aplicable.

Si está utilizando una Cuenta Personal como consumidor en virtud de las leyes de protección al consumidor aplicables, esta limitación de noventa (90) días no restringe sus plazos de prescripción legales.

C.13. Incorporación y Revisión Continua

Para utilizar los Servicios, debe solicitar y ser aceptado por nosotros. Como parte del proceso de solicitud, debe proporcionarnos la información que solicitemos (la "**Información**"). La información específica requerida para su tipo de cuenta se establece en el Acuerdo Específico aplicable.

Además de revisar la Información que proporcione, también podemos necesitar realizar Verificaciones de Integridad de la Plataforma adicionales (según se define en la Sección C.2) que pueden incluir la obtención de información sobre usted y, cuando corresponda, su negocio o actividad empresarial de terceros. Estos terceros pueden incluir nuestros proveedores de servicios, agencias de informes crediticios, agencias de verificación de antecedentes y oficinas de información. Al aceptar cualquier Acuerdo Específico, acepta que podemos obtener esta información y también acepta proporcionarnos cualquier asistencia razonable para facilitar dicha información.

También podemos solicitarle Información, obtener información sobre usted o revisar la información que tenemos sobre cómo está usando los Servicios, después de que se abra su cuenta. Si cualquier Información que haya proporcionado anteriormente cambia o se vuelve incompleta o desactualizada, debe comunicárnoslo. Si es titular de una cuenta empresarial y

realiza cambios materiales en su negocio o actividad empresarial, también debe comunicárnoslo.

Cuando utilice un método específico de intercambio de información de pago, también podemos necesitar compartir cualquier información recibida de usted, o información obtenida sobre usted, o la información que tenemos sobre su uso de los servicios, con los socios que utilizamos para procesar dicho método de intercambio de información de pago. Podemos necesitar hacerlo cuando estemos decidiendo si ofrecerle los Servicios, o mientras esté utilizando los Servicios.

C.14. Procesamiento Multidivisa

Le permitimos incluir diferentes divisas en sus intercambios de información de transacciones de pago. Sin embargo, **payware** solo transmite estos datos; cualquier liquidación o conversión multidivisa real es ejecutada íntegramente por las instituciones de pago participantes. A estas cosas las denominamos "**Procesamiento Multidivisa**".

Si utiliza el Procesamiento Multidivisa, la institución de pago involucrada en la transacción identificará el tipo de cambio y cualquier tarifa en el momento del cargo. Si posteriormente se emite un reembolso, la institución de pago involucrada en la transacción aplicará el tipo de cambio vigente en el momento del reembolso, no el tipo vigente en el momento de la transacción original.

Pueden establecerse responsabilidades adicionales de Procesamiento Multidivisa específicas de su tipo de cuenta en el Acuerdo Específico aplicable.

C.15. Personas Autorizadas

Puede autorizar a otras personas ("**delegados**") para que realicen determinadas actividades en su nombre. Puede haber varias categorías diferentes de delegados con diferente acceso a los recursos y servicios proporcionados por **payware**, todos denominados "**personas autorizadas**".

Trataremos todas las instrucciones y acciones de las personas autorizadas que actúen dentro de los límites de su autoridad como si usted hubiera dado esa instrucción o realizado esa acción personalmente.

Es su responsabilidad retirar su autorización a, o imponer límites a, cualquier persona autorizada (por ejemplo, si ya no está empleada por usted o no es de su confianza).

Cualquier persona autorizada debe tener 18 años o más. Usted también es responsable de todas sus actividades. Por ejemplo, si pierden sus datos de seguridad de **payware**, es su responsabilidad comunicárnoslo conforme a los términos aplicables, aunque puede pedirles que nos lo comuniquen a ellos.

C.16. Validación de Cuenta y Pagos Mal Dirigidos

payware proporciona un proceso básico de validación de cuentas sin imponer limitaciones al procedimiento de registro de cuentas. Es responsabilidad del titular de la cuenta garantizar que las cuentas de pago registradas sean auténticas y exactas. Es imperativo que sus cuentas de instituciones de pago registradas en **payware** y los datos de su perfil de cuenta reflejen con exactitud los datos del perfil de cuentas de su institución de pago.

Las instituciones de pago del beneficiario y del pagador validan las cuentas de pago registradas antes de cada transacción. Si la información de la cuenta es incorrecta, la transacción fallará.

Siempre intentaremos intercambiar su información de transacciones correctamente y a tiempo, pero a veces las cosas salen mal y la información de transacciones puede retrasarse o no recibirse. Si algo ha salido mal, informe a su institución titular de la cuenta o contáctenos lo antes posible.

No seremos responsables de lo siguiente:

- cualquier pérdida que no se deba a que actuemos de manera fraudulenta o negligente, o que deliberadamente dejemos de hacer algo; o
- cualquier pérdida que no sea directamente causada por nuestro incumplimiento, hayan sido o no previsibles dichas pérdidas.

Las limitaciones de responsabilidad establecidas en la Sección C.4 se aplican a nuestra responsabilidad por pagos enviados a la cuenta equivocada, no enviados en absoluto o retrasados.

C.17. Visualización de Tipos de Cambio

payware utiliza un tipo de cambio basado en los mercados de divisas. Utilizamos el tipo de mercado de divisas más representativo disponible, que generalmente es el valor del "punto medio".

Los tipos de cambio se actualizan una vez cada 24 horas y se utilizan únicamente para la visualización en su divisa preferida en nuestros sitios web y portales web de **payware**. Los tipos de cambio históricos del día anterior están disponibles cada día a las 00:10 AM GMT. Proporcionamos el valor de la divisa de la transacción original como la fuente de verdad para la transacción junto al valor visualizado en la divisa preferida.

No seremos responsables de lo siguiente:

- si pierde dinero como resultado de la conversión de divisas; o
- si le cobran tarifas o pierde dinero porque registra cuentas en otro país y le pide al pagador (o al banco del pagador) que realice la conversión.

C.18. Cancelación de Pagos

Las transacciones iniciadas pero no finalizadas pueden ser canceladas por el beneficiario.

Las transacciones procesadas y confirmadas por el pagador no pueden ser canceladas.

payware no proporciona ningún mecanismo para cancelar un pago finalizado. Debido a la naturaleza de las transferencias de cuenta a cuenta, una vez que una transacción ha sido procesada y finalizada por la institución de pago del pagador, es definitiva e irrevocable. No puede ser cancelada unilateralmente por la institución de pago del pagador, y cualquier devolución de fondos debe tramitarse como una nueva transacción de reembolso iniciada por el beneficiario.

Pueden establecerse disposiciones de cancelación adicionales específicas de su tipo de cuenta en el Acuerdo Específico aplicable.

C.19. Confidencialidad

Información Confidencial de payware. payware puede proporcionarle cierta información que es confidencial o propietaria ("**Información Confidencial de payware**"). La Información Confidencial de **payware** consiste en (a) sus claves de acceso, inicios de sesión, credenciales de API o tokens para cualquier servicio o plataforma de **payware**, cualquier elemento no público de cualquier servicio o plataforma de **payware**, o cualquier información de prelanzamiento sobre cualquier servicio de **payware**, y (b) cualquier cosa identificada o marcada como "Confidencial" o "Propietaria" o que razonablemente deba entender como confidencial o propietaria dadas las circunstancias. Puede utilizar la Información Confidencial de **payware** solo para los fines del acuerdo aplicable. No puede divulgar ninguna Información Confidencial de **payware** a terceros, salvo a sus empleados, agentes y asesores que necesiten conocerla y de los cuales usted acepta seguir siendo responsable.

Su Información Confidencial. Como principio general, no debería divulgarnos información que considere confidencial, salvo que existan protecciones de confidencialidad adecuadas. Cualquier información no solicitada que proporcione a **payware** a través de la plataforma, los canales de soporte u otros canales de comunicación estándar se tratará como no confidencial y **payware** podrá utilizarla libremente. Sin embargo, esto no se aplica en la medida en que: (a) haya celebrado un acuerdo de confidencialidad (NDA) o de otro tipo con **payware** por separado; o (b) haya marcado claramente la información como "Confidencial" por escrito antes de su divulgación durante negociaciones precontractuales o de asociación, en cuyo caso **payware** tratará dicha información con cuidado razonable.

C.20. La Red de payware; Efecto Directo entre Participantes

Los Servicios conectan a personas que contratan cada una con **payware** en virtud de su propio Acuerdo Específico - incluyendo Comerciantes, titulares de Cuentas Personales, Instituciones Financieras, socios de integración de instituciones financieras (FIIP) y Proveedores de Software Independientes (cada uno, mientras su Acuerdo Específico esté en vigor, un "**Participante de la Red**" (Network Participant)). Ningún Participante de la Red está obligado a celebrar un acuerdo bilateral separado con ningún otro Participante de la Red para utilizar los Servicios.

Efecto directo. Cuando una disposición de este Acuerdo Marco, de un Acuerdo Específico o de los Términos Especiales o términos de asociación aplicables esté formulada para aplicarse entre Participantes de la Red, o para establecerse en beneficio de uno o más Participantes de la Red, dicha disposición surte efecto como un contrato a favor de tercero en el sentido del art. 22 de la Ley búlgara de Obligaciones y Contratos (ZZD), en consonancia con la Sección A.5, y cada uno de dichos Participantes de la Red puede invocarla directamente frente al Participante de la Red que la otorgó. Al celebrar su Acuerdo Específico, usted acepta cada una de dichas disposiciones tanto frente a **payware** como frente a cada otro Participante de la Red al que esté formulada para aplicarse.

Consentimientos y autorizaciones entre Participantes de la Red. Un consentimiento, instrucción o autorización que usted otorgue en su Acuerdo Específico, y que esté formulado como dirigido a otro Participante de la Red o a una categoría de Participantes de la Red, constituye una oferta o autorización permanente dirigida a cada Participante de la Red de esa categoría. **payware** transmite y pone a disposición de los Participantes de la Red pertinentes dichos consentimientos, instrucciones y autorizaciones, así como los términos aplicables a los mismos, como parte de los Servicios. El Participante de la Red al que se dirija dicho consentimiento, instrucción o autorización lo acepta mediante la realización del acto

que este contempla, sin formalidad adicional alguna, y los derechos y obligaciones resultantes surgen directamente entre usted y ese Participante de la Red.

El papel de payware. Al transmitir y poner a disposición consentimientos, autorizaciones, términos de tarifas e información relacionada entre Participantes de la Red, **payware** actúa únicamente como canal técnico de comunicación, en consonancia con la Sección C.1.

payware no es parte de ninguna relación que surja directamente entre Participantes de la Red conforme a esta Sección, ni asume obligación o responsabilidad alguna en virtud de ella, y nada en esta Sección constituye a **payware** en agente de ningún Participante de la Red ni modifica la Sección A.9 (Relación).

Supervivencia. Los derechos y obligaciones surgidos entre Participantes de la Red conforme a esta Sección respecto de Transacciones ejecutadas antes de la terminación de cualquier Acuerdo Específico sobreviven a dicha terminación.

Parte D: Administrativa

D.1. Notificaciones

Notificaciones que le damos. Podemos necesitar proporcionarle información o notificaciones. Daremos una notificación enviándola a su dirección de correo electrónico registrada, y normalmente también la publicaremos en el portal web de **payware** aplicable. Una notificación se da en el momento en que la enviamos a su dirección de correo electrónico registrada, y se considera recibida por usted en ese mismo momento, con independencia de que abra el correo electrónico, inicie sesión en el portal o abra allí la notificación. Esto se aplica junto con la Sección B.3, conforme a la cual un correo electrónico entregado en su dirección de correo electrónico se considera un correo que usted debería haber leído.

No se requiere ninguna acción por su parte. Una notificación surte efecto conforme a sus propios términos sin necesidad de confirmación, acuse de recibo, aceptación ni ninguna otra acción por su parte en el portal web de **payware** aplicable. Cuando el portal ofrezca la posibilidad de abrir una notificación o de marcarla como leída, ello es únicamente para su comodidad, y ni su uso ni su falta de uso afectan a si la notificación fue dada, a cuándo fue recibida ni a si surte efecto.

Cuando damos una notificación únicamente en el portal. Si publicamos una notificación en el portal web de **payware** aplicable sin enviarla también a su dirección de correo electrónico registrada, dicha notificación se da, y se considera recibida por usted, en el momento de su publicación allí.

Prueba. Nuestros registros del envío de una notificación a su dirección de correo electrónico registrada, y de la publicación de una notificación en el portal web de **payware** aplicable, constituyen prueba concluyente de que la notificación fue dada y de la fecha en que lo fue, salvo error manifiesto. Si usted es titular de una Cuenta Personal y actúa como consumidor, dichos registros constituyen prueba de esos extremos, pero usted podrá probar lo contrario.

Notificaciones que usted nos da. Si necesita enviarnos una notificación, puede hacerlo por correo electrónico a formalcomplaints@payware.eu o a través del centro de soporte de **payware**. Consideraremos su notificación como recibida cuando acusemos recibo, lo que haremos sin demora indebida; en todo caso, una notificación enviada por correo electrónico a formalcomplaints@payware.eu, o presentada a través del centro de soporte de **payware**, se considerará recibida por nosotros dos (2) días hábiles después de su envío o presentación,

salvo que el remitente reciba un aviso de fallo de entrega, incluso si no hemos acusado recibo.

D.2. Quejas

Si desea hablar con alguien sobre un asunto que le preocupa, póngase en contacto con nosotros a través del centro de soporte de **payware**. Normalmente podemos resolver los asuntos rápidamente.

Si lo prefiere, puede presentar su queja utilizando nuestro [formulario en línea](#) de quejas. O puede enviarnos un correo electrónico a formalcomplaints@payware.eu.

Deberá indicarnos:

- su nombre y apellidos;
- el número de teléfono y la dirección de correo electrónico asociados a su cuenta;
- cuál es el problema;
- cuándo surgió el problema; y
- cómo le gustaría que solucionáramos el asunto.

Examinaremos su queja y le responderemos por correo electrónico. Nos comunicaremos con usted en inglés. Nuestra respuesta final a su queja, o una carta explicando por qué no se ha completado la respuesta final, se le proporcionará dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de su queja, y en circunstancias excepcionales, dentro de los treinta y cinco (35) días hábiles (y se lo comunicaremos si este es el caso).

Independientemente de lo anterior, siempre tiene derecho a acudir a las autoridades de resolución extrajudicial de disputas en relación con cualquier queja sobre nuestro servicio. También tiene derecho a acudir a cualquier tribunal competente si considera que hemos infringido la ley.

Resolución extrajudicial de disputas para quejas relacionadas con servicios digitales. También puede acogerse a las normas obligatorias de protección del consumidor del país donde reside. Además, la Comisión Europea proporciona una plataforma de Resolución de Litigios en Línea (RLL) en <https://ec.europa.eu/consumers/odr> de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 524/2013.

Resolución extrajudicial de disputas para quejas relacionadas con el tratamiento de datos personales. Si no está satisfecho con la forma en que hemos tramitado su solicitud, puede presentar una queja ante una autoridad de protección de datos. En la República de Bulgaria y el Espacio Económico Europeo, esta es la Comisión de Protección de Datos Personales ([sitio web](#)).

D.3. Resolución de Disputas

Si surge una disputa entre usted y **payware** (cada uno una "**Parte en Disputa**") de o en relación con cualquier acuerdo o su objeto, formación, validez o aplicabilidad (incluyendo reclamaciones no contractuales) (cada una una "**Disputa**"), entonces, excepto según lo expresamente previsto en el acuerdo aplicable, las Partes en Disputa seguirán este procedimiento de resolución de disputas.

Cualquiera de las Partes en Disputa notificará por escrito a la otra la Disputa, exponiendo su naturaleza y todos los detalles ("**Notificación de Disputa**"), junto con cualquier documentación de respaldo relevante. Cualquier notificación que nos dé se considerará

presentada cuando acusemos recibo o, si es anterior, cuando se considere recibida por nosotros conforme a la Sección D.1. Tras la presentación de la Notificación de Disputa, los representantes de cada una de las Partes en Disputa intentarán de buena fe resolver la Disputa.

Si la Disputa es resuelta por los representantes dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la Notificación de Disputa, el acuerdo se registrará por escrito y será firmado por cada una de las Partes en Disputa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

La presentación de una Notificación de Disputa y la conclusión del período de resolución de quince (15) días hábiles (o el período más largo que las Partes en Disputa puedan acordar por escrito) es una condición previa al inicio de cualquier procedimiento legal por cualquiera de las Partes en Disputa, excepto los procedimientos iniciados por **payware** para el cobro de importes vencidos no disputados en virtud de la Sección D.7. Cualquier procedimiento iniciado sin una Notificación de Disputa válida será suspendido hasta que se cumpla este procedimiento, sin perjuicio de los plazos de prescripción aplicables.

Mediación obligatoria para acuerdos negociados individualmente. Si la Disputa no se resuelve dentro del período de quince (15) días hábiles, y la Disputa surge en virtud de o en relación con un Anexo de Socio Estratégico ISV, un Anexo de Asociación con Instituciones Financieras o cualquier otro acuerdo negociado individualmente, las Partes en Disputa someterán la Disputa a mediación administrada por la Cámara de Comercio e Industria de Bulgaria (BCCI) antes de iniciar cualquier procedimiento legal (excepto los procedimientos iniciados por **payware** para el cobro de importes vencidos no disputados en virtud de la Sección D.7). La mediación se llevará a cabo en Sofía, Bulgaria, en inglés (o en búlgaro cuando lo exija la ley). Si la Disputa no se resuelve dentro de los treinta (30) días siguientes a la remisión a mediación, o si una Parte no participa de buena fe en el nombramiento de un mediador dentro de los quince (15) días siguientes a la remisión, cualquiera de las Partes en Disputa puede iniciar procedimientos legales de conformidad con la Sección A.2. Los costes de la mediación serán compartidos a partes iguales entre las Partes en Disputa, salvo que el mediador disponga lo contrario.

Foro único; sin procedimientos paralelos. Cuando un Acuerdo Específico o Anexo prevea un foro determinado (incluido el arbitraje) para las Disputas que surjan del mismo, dicho foro tendrá jurisdicción exclusiva sobre todas las Disputas conectadas con la misma relación subyacente, incluidas las Disputas conectadas que de otro modo quedarían comprendidas en este Acuerdo Marco o en un Acuerdo Base, y las Partes en Disputa consolidarán dichas Disputas conectadas en un único procedimiento. Ninguna Parte iniciará ni continuará procedimientos en más de un foro respecto de las mismas Disputas o de Disputas conectadas. Nada de lo dispuesto en esta Sección, y ningún convenio arbitral ni procedimiento pendiente, impedirá, suspenderá o retrasará: (a) la solicitud de cualquiera de las Partes ante un tribunal competente (incluidos los tribunales de Sofía) de medidas cautelares, de protección o de otro tipo urgentes; (b) el ejercicio por **payware** de sus derechos de suspensión, restricción o cierre de una cuenta, de compensación, o de cobro de importes vencidos no disputados en virtud de la Sección D.7, en cada caso por razones de seguridad de la plataforma, seguridad, prevención del blanqueo de capitales/financiación del terrorismo, cumplimiento legal o impago; o (c) la denuncia obligatoria o de buena fe de cualquiera de las Partes ante una autoridad competente.

A los efectos de lo anterior: (i) cuando el foro previsto por un Acuerdo Específico o Anexo sea un arbitraje sujeto a un umbral de cuantía u otra limitación de alcance, las Disputas que queden fuera de dicho alcance permanecerán sujetas a los tribunales identificados en la

Sección A.2, si bien, cuando un arbitraje dentro del alcance esté pendiente o se esté iniciando, cualquiera de las Partes en Disputa podrá exigir que las Disputas conectadas que queden fuera del alcance del convenio arbitral únicamente por razón de su cuantía sean consolidadas y resueltas definitivamente en dicho arbitraje, y las Partes en Disputa consienten por anticipado la jurisdicción del tribunal arbitral sobre las Disputas conectadas así consolidadas; (ii) cuando Disputas conectadas surjan en virtud de dos o más Acuerdos Específicos o Anexos que prevean foros diferentes, todas las Disputas conectadas se consolidarán en el foro aplicable a la reclamación conectada de mayor cuantía en controversia (excluidos intereses y costas), razonablemente evaluada al inicio del primer procedimiento, y, cuando dicho foro sea un arbitraje, las Partes en Disputa consienten por anticipado la jurisdicción del tribunal arbitral sobre todas las Disputas conectadas así consolidadas; y (iii) el cumplimiento de los pasos previos al litigio de esta Sección D.3 (incluida la presentación de la Notificación de Disputa, el período de resolución de quince (15) días hábiles y cualquier mediación obligatoria) es una condición procesal que afecta a la admisibilidad de la reclamación, y no a la jurisdicción del tribunal judicial o arbitral que conozca del asunto, el cual podrá suspender el procedimiento hasta que se completen dichos pasos en lugar de declinar su jurisdicción o desestimar la reclamación.

Sin perjuicio de lo anterior, una Parte en Disputa puede solicitar medidas cautelares u otra tutela provisional sin completar primero el procedimiento de resolución de disputas, pero solo cuando el solicitante pueda demostrar que: (a) sufriría un daño irreparable que no podría ser compensado adecuadamente con una indemnización por daños si no se concede la tutela provisional; y (b) ha realizado esfuerzos razonables para notificar a la otra Parte en Disputa del contenido de su reclamación antes de presentar la solicitud. La solicitud de tutela provisional no se considerará una renuncia a la obligación de completar el procedimiento de resolución de disputas para la Disputa subyacente.

D.4. Información Personal

Para prestar servicios en virtud de cualquier acuerdo necesitaremos recopilar información sobre usted (y cualquier persona autorizada). Conforme a la ley de protección de datos, somos lo que se conoce como el "responsable del tratamiento" de su información personal. Para más información sobre cómo utilizamos su información personal, consulte nuestro [Aviso de Privacidad](#).

Al celebrar cualquier acuerdo, usted reconoce que necesitamos recopilar, almacenar y procesar información personal (incluida la de cualquier persona autorizada) con el fin de prestarle nuestros servicios. Esto no afecta a ningún derecho u obligación que usted o nosotros tengamos en virtud de la ley de protección de datos.

Nuestro [Aviso de Privacidad](#) establece las bases legítimas para el uso de su información personal.

Si ya no desea que procesemos su información con el fin de prestarle nuestros servicios, debe cerrar su cuenta, lo que pondrá fin al acuerdo entre usted y nosotros. Si lo hace, dejaremos de utilizar su información con el fin de prestarle nuestros servicios, pero es posible que necesitemos conservar su información por otros motivos legales.

D.5. Cómo Podemos Modificar los Términos

Para microempresas y titulares de Cuenta Personal: Solo modificaremos los términos y condiciones aplicables por los siguientes motivos:

- si consideramos que los hará más fáciles de entender o más útiles para usted;

- para reflejar la forma en que se gestiona nuestro negocio, especialmente si el cambio es necesario debido a un cambio en la forma en que se proporciona cualquier sistema financiero o tecnología;
- para reflejar requisitos legales o regulatorios que nos sean aplicables;
- para reflejar cambios en el coste de gestionar nuestro negocio; o
- porque estamos cambiando o introduciendo nuevos servicios o productos que afectan a nuestros servicios o productos existentes cubiertos por los términos y condiciones aplicables.

Si añadimos un nuevo producto o servicio que no cambia los términos y condiciones de su cuenta, podemos añadir el producto o servicio inmediatamente y comunicárselo antes de que utilice el producto o servicio.

De lo contrario, le daremos un aviso de treinta (30) días a través del portal web de **payware** aplicable o por correo electrónico antes de realizar cualquier cambio. Asumiremos que está conforme con el cambio a menos que nos comunique que desea cerrar su cuenta antes de que se realice el cambio (siempre que, no obstante, para los Socios sujetos a un Plazo Inicial mínimo en virtud de un Acuerdo Específico o Anexo, dichos cambios solo surtirán efecto a partir del inicio del siguiente Plazo de Renovación, salvo que el cambio sea exigido por la legislación aplicable).

Para grandes corporaciones (solo cuentas empresariales): Podemos modificar los términos aplicables por cualquier motivo. Si añadimos un nuevo producto o servicio que no cambia los términos y condiciones de su cuenta, podemos añadir el producto o servicio inmediatamente y comunicárselo antes de que utilice el producto o servicio. De lo contrario, le daremos un aviso de treinta (30) días a través del portal web de **payware** aplicable o por correo electrónico antes de realizar cualquier cambio, no obstante, para los Socios que operen bajo un Anexo de Asociación con Instituciones Financieras o un Anexo de Socio Estratégico ISV, el período de preaviso para cualquier cambio material a estos términos será de treinta (30) días. Asumiremos que está conforme con el cambio a menos que nos comunique que desea cerrar su cuenta antes de que se realice el cambio (siempre que, no obstante, para los Socios sujetos a un Plazo Inicial mínimo en virtud de un Acuerdo Específico o Anexo, dichos cambios solo surtirán efecto a partir del inicio del siguiente Plazo de Renovación, salvo que el cambio sea exigido por la legislación aplicable).

D.6. Duración del Acuerdo

Una vez que el acuerdo haya comenzado, no finalizará hasta que usted o nosotros lo finalicemos.

Cancelación: Si le ofrecemos un período de prueba gratuito (aplicable únicamente a planes de suscripción estándar de Comerciante o Personal, y excluyendo asociaciones empresariales personalizadas, de ISV, de IF, de FIIP u otros acuerdos de asociación) y decide que la cuenta no es adecuada para usted, puede cancelar el acuerdo de forma gratuita en cualquier momento dentro del período de prueba. Puede hacerlo a través del portal web de **payware** aplicable.

Renovación automática y finalización del acuerdo tras un período de prueba: A menos que cancele el acuerdo durante el período de prueba, puede cerrar su cuenta, y así finalizar el acuerdo, en cualquier momento (sujeto a cualquier compromiso de plazo mínimo o período de preaviso especificado en un Acuerdo Específico o Anexo). Debe hacerlo a través del portal web de **payware** aplicable.

Seguirá teniendo que pagar los cargos que haya acumulado hasta ese momento.

Terminación por payware. Podemos finalizar el acuerdo aplicable en cualquier momento dándole un aviso de sesenta (60) días. También podemos finalizarlo en cualquier momento sin previo aviso si se aplican las circunstancias excepcionales descritas en la Sección B.8, o si se especifica cualquier otro motivo de terminación inmediata en el Acuerdo Específico aplicable.

Consecuencias de la terminación. Si usted o nosotros finalizamos el acuerdo aplicable:

- Usted acepta dejar de intercambiar nueva información de Transacciones y eliminar inmediatamente todos los logotipos de **payware** de su sitio web u otros materiales.
- Todas las licencias que le hayamos otorgado en virtud del acuerdo aplicable finalizarán.
- Usted seguirá siendo responsable ante nosotros de cualquier obligación financiera en virtud del acuerdo aplicable o en que haya incurrido usted o a través de su uso de los Servicios.
- Si ha pagado tarifas de suscripción por adelantado, le reembolsaremos la parte proporcional de las tarifas correspondiente al período posterior a la fecha de terminación, a menos que la terminación se haya debido a su incumplimiento material o a circunstancias excepcionales conforme a la Sección B.8.

Pueden establecerse disposiciones de terminación adicionales específicas de su tipo de cuenta en su Acuerdo Específico.

Supervivencia. Las siguientes disposiciones sobrevivirán a la terminación o expiración de cualquier acuerdo: Parte A (Términos Legales Generales), Sección B.6 (Desprestigio Estratégico), Sección B.7 (Incumplimiento Cruzado), Sección B.10 (Puerto Seguro de Informes Regulatorios), Sección C.1 (Naturaleza de los Servicios de payware), Secciones C.4 a C.8 (Limitación de Responsabilidad, Su Responsabilidad por Nuestras Pérdidas, Indemnización, Declaraciones y Garantías, Propiedad de Datos Derivados), Sección C.9 (Propiedad Intelectual), Sección C.12 (Conciliación y Notificación de Errores), Secciones C.15 a C.19 (Personas Autorizadas, Validación de Cuenta y Pagos Mal Dirigidos, Visualización de Tipos de Cambio, Cancelación de Pagos, Confidencialidad), y la totalidad de la Parte D (Administrativa) y la Parte E (Protección de Datos y Portabilidad). Cualesquiera derechos y obligaciones que por su naturaleza deban sobrevivir, incluyendo obligaciones de pago acumuladas y procedimientos de resolución de disputas pendientes, también sobrevivirán.

Derecho de desistimiento del consumidor. Si usted es un consumidor que celebra un contrato a distancia en el sentido de la Directiva 2011/83/UE, puede tener un derecho legal de desistimiento. Los términos específicos de desistimiento, los plazos y cualquier excepción aplicable se establecen en el Acuerdo Específico aplicable (para Cuentas Personales, véase la Sección 13 de los Términos de Cuenta Personal). Este Acuerdo Marco reconoce y no deroga esos derechos legales.

D.7. Saldos Pendientes y Recuperación

Si nos debe dinero y no nos paga dentro del plazo especificado en su Acuerdo Específico, podemos recuperar el importe tomando medidas legales para recuperar el dinero que nos debe, como contratar abogados o agencias de cobro.

Si tomamos cualquiera (o todas) estas medidas, podríamos cobrarle nuestros costes razonables. Usted no tiene ningún derecho de compensación en virtud de ningún acuerdo con **payware**, excepto para la aplicación de notas de crédito válidas expresamente emitidas a su favor por **payware** en virtud de un acuerdo aplicable.

D.8. Derechos de Compensación

Usted acepta pagar todos los importes adeudados a nosotros y a nuestras afiliadas bajo demanda. Esto incluye importes adeudados a nosotros fuera de los Servicios aplicables. Si no lo hace, será responsable de los costes que incurramos durante el cobro, además del importe que adeuda.

Podremos compensar cualquier importe que usted nos adeude a nosotros o a nuestras afiliadas en virtud de cualquier acuerdo con nosotros contra cualquier importe que nosotros le adeudemus en virtud de cualquier acuerdo entre usted y nosotros, haya sido o no facturado aún cualquiera de los importes, mediante notificación escrita de la compensación. Cuando los importes estén denominados en monedas diferentes, los convertiremos al tipo de cambio oficial de fijación del Banco Nacional de Bulgaria (BNB) en la fecha de la compensación (o, si el BNB no publica un tipo de fijación para la moneda correspondiente, al tipo de referencia del Banco Central Europeo). Si utiliza una Cuenta Personal como consumidor conforme a las leyes de protección al consumidor aplicables, este derecho se aplicará únicamente en la medida máxima permitida por dichas leyes.

D.9. Fuerza Mayor

Ninguna de las partes será responsable de cualquier incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de cualquier acuerdo cuando dicho incumplimiento o retraso resulte de eventos fuera de su control razonable, incluyendo, entre otros, desastres naturales, pandemias, guerras, acciones gubernamentales, sanciones, cambios regulatorios significativos, fallos de energía o telecomunicaciones, fallos sistémicos de proveedores principales de infraestructura en la nube o alojamiento de terceros (como interrupciones regionales de centros de datos), fallo sistémico de una infraestructura de pago regional importante (como SEPA, esquemas de pago instantáneo nacionales o sistemas de liquidación de banca central), ataques de denegación de servicio, la indisponibilidad o degradación material de la API o los sistemas bancarios centrales de una institución de pago (distintos de - respecto de las obligaciones propias de una parte - los sistemas de los que esa misma parte sea titular, que opere o que haya contratado), o la revocación, suspensión o restricción material de la licencia o autorización de una institución de pago por parte de una autoridad supervisora competente ("**Evento de Fuerza Mayor**"). No obstante lo anterior, un Evento de Fuerza Mayor no eximirá ni retrasará la obligación de cualquiera de las partes de pagar cualquier comisión pendiente o importe monetario adeudado en virtud de cualquier acuerdo.

Un Evento de Fuerza Mayor es diferente de un Error Técnico y de un Fallo de Pago.

Un "**Error Técnico**" significa un defecto, mal funcionamiento o configuración incorrecta en los sistemas de **payware**, los sistemas de un socio o los sistemas de una institución de pago que está dentro de la capacidad razonable de la parte afectada de prevenir o corregir. Los Errores Técnicos están sujetos a las disposiciones de notificación y corrección de errores del Acuerdo Específico aplicable (incluyendo cualquier período de renuncia aplicable, como el período de noventa (90) días establecido en la Sección C.12).

Un "**Fallo de Pago**" significa un fallo de una institución de pago para completar una transferencia de fondos a la cuenta del beneficiario por cualquier motivo - incluyendo, entre otros, fondos insuficientes, rechazo del banco del pagador, retenciones por revisión de sanciones, bloqueos internos de prevención de blanqueo/fraude o retrasos en el sistema de liquidación - que se produce después de que la institución de pago haya recibido y procesado la instrucción de pago. Un Fallo de Pago es un evento regulado dentro de la

competencia y responsabilidad exclusiva de la institución de pago y no constituye un Error Técnico de la plataforma de **payware**. **payware** no será responsable de ningún Fallo de Pago, y ningún Fallo de Pago dará lugar a ninguna reclamación contra **payware** por parte de ningún titular de cuenta, comerciante, ISV, FIIP u otra parte.

Si un Evento de Fuerza Mayor continúa o se repite durante un período acumulado que exceda sesenta (60) días, cualquiera de las partes puede rescindir el acuerdo afectado mediante notificación por escrito, sin responsabilidad por dicha terminación.

La parte afectada por un Evento de Fuerza Mayor deberá: (a) notificar prontamente a la otra parte por escrito sobre la naturaleza y duración prevista del evento; (b) realizar esfuerzos razonables para mitigar el impacto del evento; y (c) reanudar el cumplimiento tan pronto como sea razonablemente posible después de que cese el evento.

D.10. Portabilidad de Datos y Acceso Posterior a la Terminación

Tras el cierre o la terminación de su cuenta, ya no podrá acceder a ningún portal web de **payware**. Debe descargar cualquier dato que necesite mientras su cuenta esté todavía activa.

Sin perjuicio de lo anterior, sus derechos en virtud de la ley de protección de datos aplicable - incluyendo el derecho a la portabilidad de datos conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley de Protección de Datos Personales de Bulgaria (LPDP) - no se ven afectados por el cierre de su cuenta. Puede ejercer sus derechos de portabilidad de datos de conformidad con nuestro [Aviso de Privacidad](#) contactándonos en la dirección especificada en la Sección B.2. **payware** responderá a las solicitudes válidas de portabilidad de datos dentro de los plazos requeridos por la ley aplicable.

D.11. Términos Financieros e Impuestos

Todos los importes pagaderos en virtud de cualquier acuerdo con **payware** son netos de impuestos y excluyen cualquier impuesto, tasa y otras obligaciones financieras impuestas por cualquier autoridad gubernamental, incluyendo cualquier impuesto sobre el valor añadido, retención fiscal, impuesto sobre bienes y servicios, impuesto sobre las ventas e impuestos indirectos y transaccionales aplicables que sean debidos, pagaderos y/o gravados sobre las Transacciones y/o su uso de los Servicios (los "**Impuestos**"), excepto cuando se indique expresamente lo contrario. Usted tiene la responsabilidad exclusiva de determinar qué Impuestos se aplican cuando utiliza los Servicios y de cumplir con sus obligaciones de declaración y otras obligaciones.

Podemos enviar documentos a usted y a las autoridades fiscales por las Transacciones intercambiadas utilizando los Servicios. Esto puede incluir la presentación de declaraciones informativas periódicas a las autoridades fiscales sobre sus Transacciones.

Aunque usted es el único responsable de sus Impuestos, si incurrimos en reclamaciones, pérdidas, daños, costes, gastos, demandas y/o multas de terceros en relación con su incumplimiento de sus responsabilidades con respecto a los Impuestos, usted nos indemnizará y reembolsará todas dichas reclamaciones, pérdidas, daños, costes, gastos, demandas y/o multas de inmediato bajo demanda.

Además de cualquier Tarifa o Anexo aplicable a su cuenta, usted también es responsable de todos y cada uno de los costes, penalizaciones, responsabilidades, cargos, tasas, gravámenes, gastos y/o multas que le sean impuestos a usted o a nosotros por nosotros o

por cualquier tercero en relación con su uso de los Servicios. Esto significa que debe pagar cualquier importe de este tipo bajo demanda.

Parte E: Protección de Datos

E.1. Obligaciones de Protección de Datos

Nuestro [Aviso de Privacidad](#) (el "**Aviso de Privacidad**") establece cómo adquirimos, utilizamos y procesamos los Datos Personales y se aplica a la prestación de los Servicios. Usted reconoce que ha leído el Aviso de Privacidad. Los términos en mayúsculas utilizados pero no definidos en esta sección tienen los significados que les atribuyen las leyes de protección de datos pertinentes.

Los Datos Personales proporcionados de conformidad con cualquier acuerdo pueden referirse a sus empleados, representantes u oficiales individuales que utilizan los Servicios. Usted determina qué personas están autorizadas para acceder a los Servicios y es responsable de la exactitud de los datos que proporciona sobre ellas. **payware** determina de forma independiente los medios de procesamiento de dichos datos para fines de acceso a la plataforma, autenticación, seguridad y prestación de servicios. En tales circunstancias, usted y **payware** actúan cada uno como Responsables del tratamiento independientes y separados y el procesamiento de cada parte se rige por su propio aviso de privacidad.

Los Datos Personales divulgados de conformidad con cualquier acuerdo pueden referirse a personas físicas que son clientes de las instituciones de pago participantes. Cuando transmitimos estos datos a usted para facilitar una Transacción, tanto usted como la institución de pago correspondiente procesan dichos datos como Responsables del tratamiento independientes para sus respectivos propósitos. En tales circunstancias, las respectivas políticas de privacidad de usted y de la institución de pago se aplicarán a dicho procesamiento.

Sin embargo, usted reconoce y acepta que cuando cada uno de nosotros determine el propósito y los medios del procesamiento de Datos Personales, **payware** y usted son cada uno Responsables del tratamiento independientes y separados con respecto a los Datos Personales Divulgados y, como tales, cada uno de ustedes y nosotros determinará exclusivamente la base legal y las condiciones bajo las cuales procesa los Datos Personales Divulgados según se describe en su aviso de privacidad u otro aviso requerido conforme a las leyes de protección de datos pertinentes.

Procesaremos los Datos Personales Divulgados como Responsable del tratamiento para los fines de prestar los Servicios según sea necesario para cumplir con todos los requisitos legales y regulatorios aplicables, para los fines de nuestra gestión interna de fraude, seguridad, riesgos, y según se establece en el Aviso de Privacidad, en la medida pertinente para los Servicios.

Resumen de Funciones de Procesamiento de Datos:

Escenario	Su Función	Función de payware	Marco Regulatorio
Sus empleados/representantes que utilizan los Servicios	Responsable del tratamiento independiente	Responsable del tratamiento independiente	Aviso de privacidad de cada parte

Escenario	Su Función	Función de payware	Marco Regulador
Datos Personales de clientes transmitidos para facilitar una Transacción	Responsable del tratamiento independiente	Responsable del tratamiento independiente	Aviso de privacidad de cada parte
Datos Personales Divulgados donde ambas partes determinan propósito y medios	Responsable del tratamiento independiente	Responsable del tratamiento independiente	Aviso de privacidad de cada parte
Prestación de los Servicios, cumplimiento regulatorio, fraude/seguridad	-	Responsable del tratamiento	Aviso de Privacidad
Mantenimiento de un listado en el directorio de comerciantes como funcionalidad de la plataforma	-	Responsable del tratamiento	Aviso de Privacidad

Sin limitar sus obligaciones y nuestros derechos anteriores, con respecto a cualquier Dato Personal Divulgado procesado conforme a cualquier acuerdo, usted declara y garantiza que, actuando como Responsable del tratamiento, usted:

- cumplirá en todo momento con sus obligaciones como Responsable del tratamiento conforme a las leyes de protección de datos pertinentes;
- se asegurará de contar con las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel adecuado de seguridad para proteger contra violaciones de Datos Personales;
- se asegurará de que todo el personal que tenga acceso y/o procese los Datos Personales Divulgados esté comprometido a mantener la confidencialidad de los Datos Personales Divulgados o esté sujeto a una obligación legal de confidencialidad adecuada;
- no transferirá ningún Dato Personal Divulgado fuera del Espacio Económico Europeo sin contar con las garantías apropiadas para asegurar que dicha transferencia cumpla con las leyes de protección de datos pertinentes;
- notificará a **payware** de inmediato al tener conocimiento de una violación de Datos Personales que afecte a los Datos Personales Divulgados, y cooperará de buena fe y asistirá a **payware** en el cumplimiento de sus obligaciones conforme a las leyes de protección de datos pertinentes;
- solo contratará Encargados del tratamiento de conformidad con los requisitos de las leyes de protección de datos pertinentes; y
- mantendrá registros e información completos y precisos para demostrar su cumplimiento con las leyes de protección de datos pertinentes.

E.2. Responsabilidad en Protección de Datos

Sujeto a cualquier limitación de responsabilidad en cualquier acuerdo, usted y nosotros acordamos que usted y nosotros seremos responsables de las violaciones de las leyes de protección de datos pertinentes frente a los Interesados de la siguiente manera:

- cada parte es exclusivamente responsable del daño que cause cuando sean Responsables del tratamiento independientes y separados de los Datos Personales Divulgados y su procesamiento infrinja las leyes de protección de datos pertinentes;
- cuando **payware** actúe como su Encargado del tratamiento, **payware** será responsable del daño causado por el procesamiento de **payware** solo cuando **payware** no haya cumplido con las obligaciones de las leyes de protección de datos pertinentes o cuando **payware** haya actuado fuera de o en contra de sus instrucciones legítimas y, en ese contexto, **payware** estará exenta de responsabilidad si **payware** demuestra que no es en modo alguno responsable del evento que dio lugar al daño; y
- cuando las partes actúen cada una como Responsables independientes del tratamiento de los Datos Personales Divulgados, cada Parte será única y exclusivamente responsable de cualquier Violación de Datos Personales o infracción de las leyes de protección de datos aplicables que ocurra dentro de sus propios sistemas, infraestructura o ámbito de tratamiento. Ninguna de las Partes será considerada responsable solidaria por la totalidad del daño, ni estará obligada a indemnizar a la otra Parte, por una violación de datos causada exclusivamente por la falta de la otra Parte de mantener las medidas técnicas y organizativas de seguridad apropiadas.

Anexo 1: Anexo de Procesamiento de Datos

Cuando las partes acuerden expresamente por escrito que **payware** trata Datos Personales especificados en calidad de Encargado del tratamiento por cuenta de usted, las siguientes obligaciones se aplicarán a dicho tratamiento. Para evitar dudas, tal relación de Encargado no surge en el marco de los Servicios estándar, en los que las partes actúan como Responsables independientes según se establece en la tabla de Funciones de Procesamiento de Datos de la Sección E.1. Cuando se acuerde así una relación de Encargado, **payware** deberá:

1. Procesar los Datos Personales proporcionados por usted para los cuales usted actúa como Responsable del tratamiento y **payware** actúa como su Encargado del tratamiento ("Datos del Encargado") solo conforme a instrucciones documentadas.
2. Asegurarse de que el personal esté comprometido con la confidencialidad.
3. Implementar medidas de seguridad técnicas y organizativas apropiadas.
4. Notificarle sin dilación indebida y en cualquier caso dentro de las 48 horas siguientes a tener conocimiento de cualquier violación de Datos Personales que afecte a los Datos del Encargado.
5. Eliminar o devolver los datos a la terminación del Acuerdo, salvo en la medida en que la retención sea estrictamente necesaria para procesar transacciones en curso en virtud de un acuerdo aplicable o según lo exija la legislación aplicable.
6. No contratar subencargados sin autorización general previa por escrito, y seguir siendo responsable de sus actos. **payware** mantendrá una lista de los subencargados actuales en su sitio web y le notificará de cualquier cambio previsto en relación con la incorporación o sustitución de subencargados a través del portal web o correo electrónico al menos treinta (30) días antes de que el cambio entre en vigor, proporcionándole la oportunidad de objetar. Si usted objeta al nuevo subencargado por motivos de protección de datos objetivamente razonables y no motivados por conveniencia comercial, su único y exclusivo recurso será resolver el acuerdo afectado

sin penalización antes de que el cambio entre en vigor. Cuando sea técnicamente factible, la resolución en virtud de esta cláusula se limitará a los servicios específicos afectados por el nuevo subencargado en lugar de la totalidad del acuerdo afectado.

7. Asistirle, teniendo en cuenta la naturaleza del procesamiento, en el cumplimiento de sus obligaciones de responder a las solicitudes de derechos de los interesados.
8. Poner a disposición toda la información razonablemente necesaria para demostrar el cumplimiento de estas obligaciones mediante respuestas escritas a cuestionarios de seguridad, no más de una vez por año natural (salvo que lo exija una autoridad supervisora competente o sea necesario por una Violación de Datos Personales confirmada).
9. Transferencias Internacionales: Cualquier transferencia de Datos del Encargado fuera del Espacio Económico Europeo solo se realizará en virtud de una decisión de adecuación válida o de Cláusulas Contractuales Tipo adoptadas o aprobadas por la Comisión Europea.

Anexo 2: Información del Procesamiento de Datos

- **Objeto:** Servicios de Intercambio de Información de Pago.
- **Naturaleza/Propósito:** Posibilitar los Servicios cuando **payware** actúe como Encargado del tratamiento según se indica en la tabla de Funciones de Procesamiento de Datos.
- **Duración:** Duración del Acuerdo más los períodos de retención legales.
- **Tipos de Datos:** Nombres, información de transacciones, tipo de negocio, datos de contacto y datos de Verificación de Integridad de la Plataforma.
- **Interesados:** Empleados, directivos, oficiales o Datos Personales de Clientes.