

## **J.P. Morgan Términos y Condiciones de los Servicios de Iniciación de Pagos – Anexo para España**

Este documento (el **Anexo de País**) modifica y complementa los Términos, los cuales resultan aplicables a su uso del Servicio. Este Anexo de País resultará aplicable solamente cuando prestemos el Servicio en España, i.e. si reside en España.

### **1. DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN**

- 1.1. En este Anexo de País, salvo que se definan de otro modo, todos los términos y expresiones en mayúsculas tendrán los significados que se les asigne en los Términos.
- 1.2. La Cláusula 18 (Legislación aplicable y Jurisdicción) de los Términos se tendrá por incorporada en este Anexo de País, y lo dispuesto en dicha Cláusula resultará aplicable en consecuencia.
- 1.3. En caso de conflicto entre los Términos y este Anexo de País, prevalecerá este último.

### **2. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS**

- 2.1. La Cláusula 7 (Idioma y comunicación) se sustituirá por lo siguiente:

Estos Términos están redactados tanto en inglés como en español y todas las comunicaciones con usted serán en castellano.

Puede comunicarse con el Banco utilizando la siguiente dirección de correo electrónico: [tpp.support@jpmorgan.com](mailto:tpp.support@jpmorgan.com).

- 2.2. La Cláusula 12 (Limitación de responsabilidad e indemnización) se sustituirá por lo siguiente:

El Banco no será responsable de la iniciación de órdenes de pago válidas. En particular, el Banco se exime de toda responsabilidad en los casos en que haya iniciado una orden de pago válida que resulte ser incorrecta o errónea debido a errores introducidos por usted, especialmente en relación con los números de cuenta (identificador único).

El Banco no será responsable ante usted de la correcta ejecución del Servicio, si puede demostrarle a usted (y, en su caso, a cualquier proveedor de servicios de pago del beneficiario) que el proveedor de servicios de pago del beneficiario recibió el pago dentro del plazo establecido.

El Banco no será responsable ante usted en ninguno de los siguientes supuestos:

- (a) retraso o incumplimiento de sus obligaciones en virtud de los presentes Términos por cualquier causa más allá del control razonable del Banco, incluyendo, a título meramente enunciativo y no limitativo, cualquier acción o inacción por parte de usted o de un tercero, cualquier acontecimiento de fuerza mayor, retraso bancario, fallos técnicos, incluyendo fallos informáticos de terceros proveedores de servicios utilizados por el Banco o del Banco, fallo o retraso de cualquier transmisión electrónica, cualquier accidente, emergencia, caso fortuito, pandemia o cualquier circunstancia anormal o imprevisible;
- (b) las pérdidas (como el lucro cesante o la pérdida de oportunidades) en las que pueda incurrir como consecuencia del incumplimiento por parte del Banco de sus obligaciones en virtud de los presentes Términos; o
- (c) pérdidas como resultado de una exigencia impuesta al Banco por leyes y normativa nacionales o extranjeras o por órdenes, sentencias o instrucciones de autoridades públicas nacionales o extranjeras, incluidos tribunales.

Usted es responsable de todas las obligaciones, financieras o de otro tipo, en las que incurra el Banco o un tercero, causadas por o derivadas del incumplimiento de estos Términos y del uso que usted haga de los Servicios. Usted se compromete a reembolsar al Banco o a un tercero, todas y cada una de dichas cantidades, en la medida en que no lo prohíba la legislación aplicable.

Nada de lo dispuesto en los presentes Términos excluirá la responsabilidad por dolo o negligencia grave o por cualquier responsabilidad que no pueda ser excluida o modificada por la ley.

En la medida en que lo permita la legislación aplicable, el Banco no se hace responsable, y usted acepta no considerarlo responsable, de ningún daño o pérdida que resulte directa o indirectamente de:

- (d) su incapacidad para utilizar los Servicios por cualquier motivo;
- (e) retrasos o interrupciones en los Servicios;
- (f) fallos, errores o inexactitudes de cualquier tipo en los Servicios;
- (g) el contenido, las acciones o las inacciones de terceros;
- (h) una suspensión u otra acción llevada a cabo con respecto a los Servicios;
- (i) su necesidad de modificar prácticas, contenidos o comportamientos, o su pérdida o imposibilidad de hacer negocios, como resultado de cambios en los presentes Términos o en las políticas del Banco; o
- (j) acciones y operaciones ilegales de terceros realizadas con documentos falsificados o ilegales o con datos recibidos ilegalmente.

2.3. La Cláusula 16 (Quejas) se sustituirá por lo siguiente:

Si tiene alguna queja sobre el Servicio, le rogamos que nos la comunique para que podamos investigar las circunstancias de la misma. Sus quejas deben enviarse a J.P. Morgan SE - Luxembourg Branch, a la atención de. Operational Oversight, European Bank & Business Center, 6 Route de Trèves, Senningerberg, L-2633, Luxemburgo, número de fax: +352 462685 316, dirección de correo electrónico: [tpp.support@jpmorgan.com](mailto:tpp.support@jpmorgan.com). En cualquier caso, las quejas deben indicar claramente sus datos de contacto e incluir una breve descripción del motivo de la queja.

Nos esforzaremos por tratar de forma rápida y justa cualquier queja que tenga sobre el Servicio, de acuerdo con nuestras obligaciones en virtud de la legislación aplicable. Trataremos cualquier queja de acuerdo con nuestro procedimiento de quejas, que se encuentra en la sección «Procedimiento de Consultas y Quejas de los Consumidores» de este documento. Las principales características de este procedimiento de tramitación de quejas son las siguientes: el primer paso es que usted nos dirija su queja a través de los canales de contacto mencionados en el párrafo anterior. Todas las quejas son recibidas y coordinadas de forma centralizada por nuestro equipo de gestión de quejas. El departamento de cumplimiento garantiza la supervisión de la gestión de las quejas y, si es necesario, informa a nuestra dirección de la queja. Si no estuviera satisfecho con la gestión de la queja, como segundo paso, puede ponerse en contacto directamente con nuestra dirección. Se le enviará un acuse de recibo de la queja en un plazo de diez días hábiles, a menos que entretanto se le haya transmitido ya una respuesta a la queja. En el plazo de un mes a partir de la recepción de la queja por nuestra parte, recibirá una respuesta detallada por escrito. En caso de circunstancias específicas o de dificultades

especiales, la tramitación de una queja podrá exceder de un mes; en este caso, se le comunicará el motivo del retraso y la fecha de la respuesta.

Podremos, no obstante, remitirle a su Proveedor de la Cuenta de Pago si su queja está relacionada con los servicios prestados por este o al Cliente si sus quejas están relacionadas con el producto o servicio que ha adquirido.

Si su queja está relacionada con el Servicio y no la resolvemos o no recibe una respuesta o una contestación satisfactoria en el plazo de un mes a partir de la fecha de envío de la queja, puede remitirla al Banco de España 48, calle de Alcalá, 28014 Madrid, España ya sea por correo postal o electrónicamente (a través del siguiente enlace L-1150, Luxemburgo, ya sea en línea (a través del siguiente enlace: [https://app.bde.es/psr\\_www/faces/psr\\_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaAsistenteForm.jsp](https://app.bde.es/psr_www/faces/psr_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaAsistenteForm.jsp)). El Banco de España es competente para recibir sus quejas y actuar como intermediario para buscar una solución amistosa a estas quejas oficiales. La apertura del procedimiento oficial de queja está sujeta a la condición de que usted haya completado el procedimiento y los pasos establecidos en el párrafo anterior. Puede ponerse en contacto con el Banco de España en relación con su queja oficial y solicitar la apertura de un procedimiento de queja oficial. Puede encontrar más información sobre el Banco de España como organismo de resolución de litigios y los formularios correspondientes en: [https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones\\_2e85b7714582d21.html](https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_2e85b7714582d21.html).

No se verá afectado su derecho a reclamar directamente ante los tribunales.

No somos responsables de las quejas o controversias sobre las transacciones realizadas mediante nuestros servicios de iniciación de pagos. Deberá resolver estas con la persona a la que compró los bienes o servicios. No somos responsables de la calidad, seguridad, legalidad o cualquier otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos mediante los servicios de iniciación de pagos. Recuerde que una vez que haya utilizado un servicio de iniciación de pagos para realizar una compra, no podemos cancelar o detener dicha operación de pago.

2.4. EI PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES se sustituirá por lo siguiente:

1. Procedimiento
  - (a) Para realizar una consulta o una queja, envíe un correo electrónico a [tpp.support@jpmorgan.com](mailto:tpp.support@jpmorgan.com)
  - (b) Un personal de servicio designado recibirá sus consultas o quejas.
  - (c) En caso de queja, se asignará un especialista en gestión de quejas para su evaluación y resolución.
2. Para todas las consultas y quejas, el personal de servicio designado abrirá un expediente para su seguimiento.
3. Contrato de Nivel de Servicio
  - (a) Se enviará un acuse de recibo de las consultas y quejas en un plazo de 24 horas.
  - (b) Toda queja relacionada con pagos se resolverá y se enviará una respuesta de resolución final, por carta o por correo electrónico, al reclamante en un plazo de 15 días hábiles.

- (c) En circunstancias excepcionales, si una queja no pudiese resolverse y cerrarse en este plazo, el personal del servicio designado informará de dicha circunstancia al reclamante dentro de los quince días siguientes a la recepción de la queja facilitando una resolución provisional, especificando los motivos del retraso de la resolución y disponiendo un plazo durante el cual el reclamante recibirá la resolución final. La resolución final no superará el plazo de 30 días a partir de la fecha de recepción de la queja.