



APÉNDICE - CONDICIONES ESPECIALES DE UTILIZACIÓN DE LA TARJETA «HERO»

Las presentes condiciones de uso (las "Condiciones"), relativas al uso de la tarjeta de débito inmediato o diferido emitida por Hero, constituyen un acuerdo vinculante entre usted y Hero.

"Usted" y "Su" se refieren al "Titular" de la tarjeta y, en su caso, al Usuario de la tarjeta que actúa en nombre del Titular. "Nosotros", "Nuestro" o "Nos" se refiere a Hero, una sociedad constituida en Francia, cuya sede social se encuentra en 231 RUE SAINT HONORÉ 75001 PARÍS 1 y registrada con el número 899485544, y autorizada por la Autoridad de Control Prudencial y Resolución (ACPR) como entidad de pago.

Al activar su Cuenta y/o utilizar su Tarjeta, usted confirma su aceptación de las presentes Condiciones.

1. Definiciones

Por **Ley Aplicable** se entenderá cualquier ley aplicable (incluyendo, sin limitación, cualquier ley local de las jurisdicciones en las que se proporciona la Tarjeta y se gestiona el Plan), estatuto, instrumento legislativo, acto, reglamento, norma, orden, guía de supervisión, política, instrucción o requisito emitido por una Autoridad de Reglamentación aplicable, o interpretación promulgada o publicada por una Autoridad Reguladora, cualquier orden dictada por un tribunal con jurisdicción sobre una de las partes, o cualquier norma o requisito aplicable de cualquier Sistema de Tarjetas vinculado a la emisión, venta, autorización o utilización de la Tarjeta y/o los servicios que se prestarán en virtud de las presentes Condiciones o cualquier otra norma que Hero considere válida en cada momento.

Por **día laborable** se entiende de lunes a viernes, de 9.00h a 17.00h, hora de Europa Central (CET), excluidos los días festivos bancarios, nacionales y públicos en Francia.

Tarjeta significa cada tarjeta de débito inmediata o diferida de plástico o virtual emitida por Nosotros a Usted bajo licencia del Sistema de Tarjetas, con una cuenta subyacente que contiene el saldo de la tarjeta en la Divisa Designada. Las referencias a la Tarjeta incluyen todos los datos de la Tarjeta, la información de seguridad y los PIN. Las tarjetas virtuales no contendrán PIN.

Sistema de tarjetas significa Visa.

Por **Servicios de la Tarjeta** se entienden todos los servicios prestados por Nosotros o por nuestros terceros proveedores de servicios en relación con una Tarjeta.

Por **Usuario de la Tarjeta** se entiende una persona a la que se proporciona una tarjeta y que está legítimamente autorizada por Usted para utilizar y aplicar los fondos depositados en la Cuenta de conformidad con las presentes Condiciones y en su nombre.

Por **Titular** se entiende Usted, la persona jurídica que posee los fondos disponibles que pueden ser utilizados por el Usuario de la tarjeta y a quien se emiten las Tarjetas.

Por **Atención al Cliente** se entiende el servicio encargado de prestar asistencia al cliente para la Tarjeta.

La **moneda designada** es el euro.

Caso de insolvencia: se produce, con respecto a cualquiera de las partes, en los siguientes casos:

- a. dicha parte adopta una resolución o un tribunal dicta una orden de liquidación (con la excepción de una reconstrucción o fusión de buena fe y solvente);
- b. se ordena el nombramiento de un administrador respecto de dicha parte, o un síndico, un administrador judicial o un gestor sobre la totalidad o parte de los activos o negocios de dicha parte;
- c. esa parte es incapaz de pagar sus deudas con arreglo a cualquier ley de insolvencia;
- d. se presenta una propuesta para un convenio voluntario respecto de esa parte en virtud de cualquier ley de insolvencia;
- e. se produzca cualquier circunstancia que sea equivalente a los puntos (a) a (d) anteriores en virtud de la ley, la jurisprudencia y la práctica aplicables a dicha parte (cuando los puntos (a) a (d) anteriores no se apliquen, por cualquier motivo, a dicha parte).

Por **Datos Personales** se entenderá toda la información de identidad personal registrada en relación con el uso de la Tarjeta, incluidos (entre otros) el nombre, la fecha de nacimiento, la dirección del domicilio, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono (fijo y/o móvil) de una persona. Los detalles completos de los Datos personales que procesamos se establecen en nuestra Política de privacidad.

Con **PIN** o **código PIN** se entiende el número de identificación personal utilizado para acceder a determinados servicios de la Tarjeta, facilitado al Usuario de la tarjeta.

Por **Regulador** se entiende, según lo requiera el contexto, cualquier Sistema y/o cualquier regulador u organismo que tenga jurisdicción sobre el Emisor/Gestor del Programa, en relación con la emisión, comercialización, venta, autorización o utilización de las Tarjetas, el/los Programa(s) o los servicios prestados en virtud del presente acuerdo, incluyendo, sin limitación, la ACPR (Autoridad de Control Prudencial y de Resolución).

Por **Información de Seguridad** se entiende determinada información, incluida la información personal, facilitada por Usted en nombre del Usuario de la tarjeta al solicitar la tarjeta y que Usted nos la notifique periódicamente.

Por **Transacción** se entiende el uso de la Tarjeta para efectuar un pago o una compra de bienes o de servicios a un comerciante en Internet, por teléfono o por giro postal.

Por **Sitio web** se entiende el sitio web dashboard.heropay.eu, en el que los Usuarios de la tarjeta pueden realizar determinadas operaciones relacionadas con su tarjeta, como la activación, la consulta de transacciones, el bloqueo y el desbloqueo, y la presentación de solicitudes a Atención al cliente en relación con el uso de la tarjeta.

2. Finalidad de la tarjeta

La tarjeta, ya sea de plástico o virtual, es una tarjeta de débito inmediata o diferida de los fondos de la cuenta. Cuando el adeudo es inmediato, la tarjeta permite a los Usuarios de la tarjeta acceder a los fondos disponibles que ya han sido abonados en la cuenta. Cuando el débito es diferido, la tarjeta es una tarjeta de crédito, cuyas modalidades se indican en el Apéndice de las Condiciones Generales de Uso de los servicios de Hero.

La Tarjeta es emitida por Nosotros a petición del Titular y tras la aceptación de dicha solicitud por Nosotros a través de la Cuenta de Usuario. Las tarjetas de plástico se enviarán directamente a Usted o a los Usuarios de la tarjeta (según sus instrucciones) a la dirección especificada en la solicitud de solicitud de la tarjeta cumplimentada en la Cuenta de Usuario.

La tarjeta puede utilizarse en todo el mundo dondequiera que aparezca el símbolo del Sistema de Tarjetas en línea y, para las tarjetas de plástico, también en los comercios, incluidas las tiendas y los restaurantes que acepten el Sistema de Tarjetas (sujeto a las leyes y normativas locales del país de uso), siempre que haya fondos suficientes disponibles en la cuenta para la transacción o que Hero autorice la solicitud de crédito, incluidos los gastos aplicables (sujeto a las leyes y normativas locales del país de uso).

La tarjeta seguirá siendo de nuestra propiedad en todo momento y deberá sernos restituida o destruida a petición nuestra. El uso de la tarjeta es personal para usted y los Usuarios de la tarjeta. Usted no puede ceder sus derechos en virtud de las presentes Condiciones, y está terminantemente prohibido al usuario de la tarjeta transferir o ceder la tarjeta a un tercero, o permitir que un tercero utilice la tarjeta. La autorización que usted y/o los Usuarios de la tarjeta tienen para utilizar la tarjeta puede ser revocada en cualquier momento, de conformidad con la cláusula 10 siguiente.

El Titular es responsable de todos los actos y omisiones de los Usuarios de la tarjeta supuestamente realizados en relación con las actividades previstas en las presentes Condiciones. El Titular garantiza, declara y se compromete a velar para que todos los Usuarios de la tarjeta estén informados del contenido de las presentes Condiciones y comprendan las obligaciones relativas al uso de la tarjeta.

3. Utilización de la tarjeta

3.1 Activación y uso general de la tarjeta

La tarjeta no puede utilizarse hasta que el Usuario de la tarjeta la haya activado dentro del plazo indicado. Con cada tarjeta de plástico se proporcionará un procedimiento de activación. Debe conocer y asegurarse de que los Usuarios de la tarjeta conocen y siguen los pasos necesarios para activar la tarjeta de plástico, y deben seguirse las instrucciones. Usted solo debe distribuir la tarjeta al Usuario de la tarjeta, y es responsable de garantizar que cada Usuario de la tarjeta cumpla estas Condiciones, llegado el caso.

La tarjeta solo puede ser utilizada por el Usuario de la tarjeta y caduca en la fecha indicada en el anverso de la tarjeta. La tarjeta no puede utilizarse una vez caducada.

El importe correspondiente a cada Transacción y los gastos asociados se deducirán del saldo de la Cuenta, tanto si su débito es inmediato como diferido.

Al utilizar la Tarjeta en determinados comercios, como hoteles, restaurantes y gasolineras, el comerciante puede retener un importe adicional para cubrir las propinas, lo que reduce temporalmente el saldo disponible en la Tarjeta.

No recomendamos utilizar la Tarjeta: (i) como garantía de pago, por ejemplo, como depósito para hoteles, líneas de cruceros o alquiler de coches, ya que algunos comerciantes pueden estimar el importe final y esta suma no estará disponible temporalmente para ser utilizada o gastada; o (ii) como medio de pago periódico, ya que cualquier débito resultante de tales acuerdos se considerará que ha sido autorizado por Usted.

No recomendamos utilizar una Tarjeta Virtual para comprar un artículo en Internet que posteriormente requiera la presentación de un dispositivo de referencia físico para obtener dicho artículo.

Usted acepta recibir un crédito en la Cuenta si un Usuario de la tarjeta tiene derecho a un reembolso por cualquier motivo por bienes o servicios adquiridos con la tarjeta.

No somos responsables de garantizar que los terminales de punto de venta (TPV) acepten la Tarjeta de plástico.

Solo para las tarjetas de plástico, algunos terminales de punto de venta (TPV), en particular los situados en bienes móviles como trenes y barcos, así como algunos terminales de pago estáticos, como los aparcamientos y peajes, no están conectados en tiempo real a la red de aprobación del Sistema de Tarjetas. No asumimos ninguna responsabilidad y no seremos responsables de la imposibilidad de los Usuarios de utilizar su tarjeta en dichos terminales de punto de venta o máquinas.

Usted debe cumplir todas las leyes y reglamentos (incluidos los controles de cambio) relativos a la Tarjeta en el país de compra y/o de uso.

3.2 Fondos disponibles

El Usuario de la tarjeta, cuando su débito es inmediato, debe comprobar que dispone de fondos suficientes en la Cuenta antes de intentar realizar cualquier Transacción con la Tarjeta para evitar decepciones o situaciones embarazosas si la Tarjeta es rechazada.

Si no hay fondos suficientes en la Cuenta para pagar una Transacción, la Tarjeta puede ser rechazada o el comerciante puede autorizar el pago del saldo por otros medios.

La Tarjeta solo puede utilizarse para débito inmediato si la Cuenta tiene saldo positivo.

Solo para las tarjetas de plástico, los pagos efectuados en determinadas máquinas, como los surtidores automáticos de carburante, generan una autorización previa para reservar un importe que puede ser superior al pago solicitado. En este caso, la solicitud de autorización previa del importe superior puede dar lugar a la denegación de la Transacción y del pago asociado. Para los servicios ofrecidos por estas máquinas, el Usuario de la tarjeta debe asegurarse de que la Cuenta dispone de fondos suficientes para cubrir el importe requerido por la autorización previa.

El Usuario de la tarjeta puede obtener determinada información sobre la Tarjeta y las transacciones recientes a través del Sitio web o poniéndose en contacto con el servicio de asistencia.

Las modalidades de uso de la Tarjeta de débito diferido se indican en el Apéndice de las Condiciones Generales de Uso de Hero.

3.3 Bloqueo temporal de la tarjeta

El Usuario de la tarjeta y/o el Titular pueden solicitar el bloqueo temporal de la tarjeta poniéndose en contacto con Atención al Cliente.

Usted y/o el Usuario de la Tarjeta pueden solicitar el desbloqueo de la tarjeta en cualquier momento a través de la Cuenta de Usuario.

El hecho de solicitar el bloqueo temporal de una tarjeta no exime al Usuario de la tarjeta o Titular de informarnos de la pérdida, del robo, del uso indebido o fraudulento, presunto o real, de la tarjeta o de los datos asociados.

Si bloqueamos o suspendemos una tarjeta, nosotros se lo notificaremos a usted y/o al Usuario de la tarjeta por correo electrónico y/o SMS, si es posible antes de que la Tarjeta sea bloqueada o suspendida, y a más tardar inmediatamente después, a menos que consideremos razonablemente que facilitar dicha información supondría un riesgo para la seguridad o que no estemos autorizados a facilitar dicha información en virtud de la legislación aplicable. El Usuario de la Tarjeta y/o el Titular de la Tarjeta pueden solicitar el desbloqueo de su tarjeta en cualquier momento poniéndose en contacto con Atención al Cliente, pero la decisión de desbloquear la tarjeta o de reanudar la prestación de nuestros servicios quedará a nuestro criterio.

3.4 Reembolsos

Los bienes o servicios pagados con la tarjeta no pueden ser reembolsados por un comerciante a menos que dicho comerciante haya cargado en la cuenta una transacción anterior con la tarjeta por un importe igual o superior al reembolso solicitado. Si el Usuario de la tarjeta y el comerciante acuerdan un reembolso, el comerciante podrá efectuar el reembolso a través de un terminal de punto de venta (TPV). Los importes abonados en cuenta por el comerciante en concepto de reembolso estarán disponibles a más tardar 3 (tres) días después de la recepción de la orden de reembolso.

4. Límites de la tarjeta y gastos

Las disposiciones relativas a los gastos de la tarjeta se detallan en el [Apéndice](#) y se aplicarán a la tarjeta.

Pueden aplicarse a la Tarjeta límites de retirada y/o de transacciones, tal como se indica en el [Apéndice](#).

Cuando los gastos estén vinculados a una transacción resultante de un servicio relacionado sin utilizar la tarjeta, la transacción se realizará siempre que haya fondos suficientes en la cuenta para cubrir el coste de la transacción y los gastos, y los gastos asociados se cargarán por separado del saldo.

Cada vez que el usuario utilice la tarjeta, el valor de la transacción y los gastos aplicables se cargarán en la cuenta. Si el valor de la transacción y los gastos aplicables superan el saldo de los fondos disponibles en la cuenta, la transacción será rechazada y los gastos aplicables se cargarán en la cuenta de conformidad con lo dispuesto en el Apéndice. Estos gastos no pueden superar el importe de la orden de pago.

5. Seguridad de la tarjeta

Los Usuarios de la tarjeta deben firmar en el reverso de la tarjeta de plástico en cuanto la reciban.

Usted debe tratar la tarjeta como si fuera dinero en efectivo. Si la pierde o se la roban, corre el riesgo de perder todo o parte del dinero de su tarjeta, del mismo modo que si perdiera dinero en efectivo.

Debe mantener a salvo la tarjeta, la información de seguridad y el código PIN (si procede) tomando las medidas adecuadas, entre las que se incluyen las siguientes:

- No permitir nunca que otra persona utilice la Tarjeta ni comparta el código PIN o la Información de Seguridad con nadie;
- No llevar el Código PIN con la Tarjeta ni guardar el Código PIN en un lugar donde pueda ser leído por otras personas;
- No alterar la banda magnética ni el circuito integrado de la Tarjeta;
- Cumplir todas las instrucciones razonables que Nosotros le demos en relación con la seguridad de la Tarjeta y el Código PIN;
- Utilizar únicamente sitios web seguros para efectuar las Transacciones con la Tarjeta en línea;
- Escoger las contraseñas seguras que combinen caracteres alfabéticos y numéricos cuando gestione la Cuenta de Tarjeta en línea;
- Destruir toda la información personal o la Información de Seguridad relacionada con la Tarjeta que pudiera ser utilizada por un ladrón de identidad;
- Comunicar cualquier robo de Información de Seguridad de la Tarjeta a todas las organizaciones pertinentes para informarles de cualquier posible intento de fraude de identidad en Su nombre.

Nunca se le pedirá que facilite su PIN por teléfono o Internet para pagar bienes o servicios o realizar una transacción. Si alguien le pide que revele un PIN, debe rechazar la solicitud y comunicarlo a Atención al Cliente.

El PIN puede desactivarse si se introduce un PIN incorrecto tres (3) veces en todos los terminales de punto de venta (TPV). Si el PIN está desactivado, póngase en contacto con Atención al Cliente para reactivar el PIN. Puede haber un retraso de veinticuatro (24) horas antes de que se reactive su PIN.

Usted se compromete, declara y garantiza que las transacciones que el Usuario de la tarjeta llevará a cabo utilizando la tarjeta no contravendrán ninguna ley aplicable y que usted y el Usuario de la tarjeta cumplirán en todo momento todas las leyes aplicables en el desempeño de sus obligaciones en virtud del presente contrato.

El Usuario de la tarjeta debe obtener un recibo por cada transacción realizada con la tarjeta. El Usuario de la tarjeta debe conservar sus recibos para verificar sus transacciones.

Los Usuarios de la tarjeta no deben en ningún caso enviarnos su tarjeta activa, ni a nosotros ni a terceros, por correo postal o por cualquier otro medio de entrega no seguro.

La información enviada por Internet puede no ser completamente segura. Internet y los sistemas en línea no están controlados ni son de nuestra propiedad, por lo que no podemos garantizar su seguridad y el correcto funcionamiento en todo momento, y no aceptamos responsabilidad alguna por su falta de disponibilidad o interrupción.

6. Autorización de las transacciones

Tendrá que dar su consentimiento a cada Transacción para que podamos comprobar que es auténtica utilizando, cuando proceda, a) su PIN u otro código de seguridad personal específico para usted; b) firmando un comprobante de venta; c) facilitando los datos de su Tarjeta y/o proporcionando cualquier otro dato personal sobre usted y/o su Tarjeta. Una vez que haya dado su consentimiento a la transacción, esta se considerará autorizada.

Si una orden de Transacción se recibe después de las 16.00h de un día laborable, se considerará recibida el día laborable siguiente.

Una vez que usted haya autorizado una Transacción, esta no puede ser revocada y el momento de recepción de una orden de Transacción es el momento en el que la recibimos.

Puede que su capacidad para utilizar o acceder a la Tarjeta se vea interrumpida de vez en cuando, por ejemplo, si tenemos que realizar tareas de mantenimiento en nuestros sistemas o en nuestros sitios web. Póngase en contacto con Atención al Cliente para informarnos de cualquier problema que le surja al utilizar su Tarjeta o su Cuenta y trataremos de resolverlo lo antes posible.

7. Pérdida, robo y uso indebido de las tarjetas

En caso de pérdida, robo, uso indebido o posible uso indebido de la Tarjeta por un tercero, o si Usted o el usuario de la Tarjeta sospechan que otra persona conoce el PIN o los Datos de Seguridad asociados o ha realizado una Transacción no autorizada, Usted deberá dejar de utilizar la Tarjeta y notificarlo directamente a Atención al Cliente lo antes posible una vez tenga conocimiento de dicha pérdida, robo, uso indebido o uso no autorizado de la Tarjeta. La Tarjeta se suspenderá para evitar nuevas pérdidas tras Su notificación de conformidad con esta cláusula.

También podemos suspender una Tarjeta con o sin previo aviso si Nosotros sospechamos que la Tarjeta, el PIN o cualquier otro dato de seguridad vinculado a la Tarjeta han sido o pueden ser utilizados indebidamente, si las Transacciones se consideran sospechosas y/o se identifican como fraudulentas, si Nosotros tenemos motivos para creer que Usted ha incumplido una condición importante de estos Términos o que Usted ha incumplido repetidamente alguna condición y no ha puesto remedio a ello, o si Nosotros sospechamos un uso ilegal de la Tarjeta.

Usted y/o el usuario de la Tarjeta deberán confirmar por escrito los detalles de la pérdida, robo o uso indebido.

Usted y/o el usuario de la Tarjeta pueden ser requeridos para que nos ayuden a Nosotros, a Nuestros agentes o a la Policía si la Tarjeta es robada o si sospechamos de un uso indebido de la Tarjeta.

Las Tarjetas de sustitución se enviarán a la última dirección que Usted nos haya facilitado y podrán estar sujetas a los gastos indicados en el [Apéndice](#).

Si una Tarjeta declarada como perdida se encuentra posteriormente, no deberá utilizarse a menos que Usted se ponga en contacto primero con Atención al Cliente y obtenga su aprobación.

8. Nuestra responsabilidad ante Usted

No seremos responsables ante Usted de ninguna pérdida que Usted o el usuario de la Tarjeta puedan sufrir en relación con la Tarjeta o derivada de la misma, excepto cuando dichas pérdidas se deban al incumplimiento por nuestra parte de las presentes Condiciones o a nuestra negligencia. Además, Nosotros no seremos responsables de ningún litigio relativo a la calidad de los bienes o servicios adquiridos a cualquier comerciante que haya aceptado una Tarjeta, ni de ningún gasto adicional cobrado por el operador del punto de venta (por ejemplo, cuando se le ofrezca una conversión de divisa dinámica en el punto de venta). En particular, Nosotros no seremos responsables de ninguna pérdida debida a:

- (i) cualquier fallo debido a acontecimientos fuera de Nuestro control razonable;
- (ii) cualquier fallo del sistema o conflicto laboral fuera de nuestro control;
- (iii) cualquier minorista que rechace o no pueda aceptar la Tarjeta;
- (iv) la forma en que se le comunicará a Usted cualquier negativa a aceptar la Tarjeta;
- (v) cualquier incumplimiento por Su parte de cualquier ley sobre las divisas;
- (vi) Nuestra adopción de cualquier medida exigida por cualquier ley federal o estatal, u orden judicial; o
- (vii) todo lo expresamente excluido o limitado en cualquier otra parte de estas Condiciones.

Salvo que la ley disponga lo contrario, Nosotros no seremos responsables de ninguna pérdida o daño directo o indirecto que Usted pueda sufrir como consecuencia de Su uso total o parcial o de Su imposibilidad de usar Su Tarjeta, o del uso de Su Tarjeta por un tercero (incluidas las Transacciones fraudulentas o no autorizadas y las posteriores devoluciones de cargo fallidas).

Usted acepta indemnizarnos por todas las acciones, reclamaciones, costes, daños, demandas, gastos, responsabilidades, pérdidas y procedimientos que Nosotros suframos directa o indirectamente, o que se interpongan contra Nosotros, si Usted ha actuado de forma fraudulenta, ha sido negligente o ha hecho un mal uso de la Tarjeta o de cualquiera de los servicios que Nosotros le proporcionamos.

Las exclusiones y limitaciones establecidas en este párrafo se aplicarán a cualquier responsabilidad de nuestras filiales, tales como los Sistemas y otros proveedores, contratistas, distribuidores y sus respectivas filiales, si las hubiera, hacia Usted que puedan surgir en relación con Su uso de Nuestros servicios. A todos los efectos legales, Nosotros también aparecemos aquí como agentes de Nuestros afiliados, tales como los Sistemas, y otros proveedores, contratistas, distribuidores y sus respectivos afiliados, si los hubiere, a los efectos de esta cláusula.

9. Cese de los servicios

Estas Condiciones permanecerán en vigor mientras Usted utilice Nuestros Servicios o salvo que se rescindan de otro modo de conformidad con esta cláusula 9 o las cláusulas 10 y 13.3.

Si Usted ya no desea utilizar Nuestros Servicios, Usted puede rescindir estas Condiciones en cualquier momento notificándolo previamente por escrito a Atención al Cliente con 30 días de antelación. Por

nuestra parte, Nosotros también podemos rescindir estas Condiciones notificándoselo previamente a Usted por escrito con 30 días de antelación.

Los gastos de anulación podrán deducirse de los fondos disponibles en la Cuenta.

Una vez caducada su Tarjeta de Plástico, o si la encuentra después de haber denunciado su pérdida o robo, deberá destruirla cortándola por la mitad por la banda magnética.

10. Causas de cese de los Servicios

Nos reservamos el derecho, en cualquier momento y sin previo aviso, a nuestro criterio, de poner fin a los Servicios, bloquear o suspender el uso de la Tarjeta, restringir su funcionalidad y/o solicitar la devolución de la Tarjeta si se da alguna de las siguientes circunstancias:

- La Tarjeta de Plástico no ha sido activada dentro del plazo de activación notificado;
- Sospechamos razonablemente que la seguridad de la Tarjeta se ha visto comprometida de algún modo;
- Nos veamos obligados a hacerlo en virtud de la legislación aplicable o cuando consideremos que el uso continuado de la Tarjeta puede ser contrario a la legislación aplicable;
- Si usted, el usuario de la Tarjeta o un tercero realizan o intentan realizar una actividad fraudulenta, o si sospechamos razonablemente que usted o el usuario de la Tarjeta lo han hecho;
- Creemos que su uso continuado de la Tarjeta podría dañar nuestra reputación;
- Creemos que el uso que usted haga de la Tarjeta podría perjudicarnos a nosotros o a nuestros sistemas;
- Usted no facilita los datos personales necesarios para que podamos cumplir nuestras obligaciones legales como entidad de pago de moneda electrónica;
- No nos ha proporcionado la información necesaria o creemos que la información que nos ha facilitado es incorrecta o falsa;
- No accede a su Cuenta durante 3 (tres) años;
- No podemos procesar sus Transacciones debido a acciones de terceros;
- Ha incumplido estas Condiciones;
- En caso de impago de cualquier gasto anual u otros gastos aplicables; o
- Usted es objeto de un Caso de Insolvencia, o cesa o amenaza con cesar sus actividades comerciales.

De acuerdo con la cláusula 3.3, Nosotros eliminaremos el bloqueo de la Tarjeta tan pronto como sea posible después de estar razonablemente convencidos de que las razones para el bloqueo o la suspensión ya no existen. Si las circunstancias que justifican el bloqueo o la suspensión de la Tarjeta persisten durante 1 mes, Nosotros podremos decidir dejar de prestarle Nuestros Servicios.

Cualquier cese de uso de Nuestros Servicios, cualquiera que sea su causa, se entenderá sin perjuicio de las obligaciones o los derechos de las partes que pudieran haberse acumulado con anterioridad al cese y no afectará a ninguna disposición de las Condiciones que está expresamente o implícitamente destinada a surtir efecto en el momento del cese o que continúe en vigor tras dicho cese o expiración.

El Titular será responsable de que todos los usuarios de la Tarjeta hayan sido informados del cese.

11. Sanciones

Además de constituir un incumplimiento de las disposiciones de las presentes Condiciones, cualquier uso ilegal o fraudulento de la Tarjeta por Su parte o por parte del Usuario de la Tarjeta, o con su conocimiento, podrá ser denunciado a la Policía o a cualquier otra autoridad reguladora competente.

Usted será responsable ante Nosotros de todas las pérdidas, costes y otros gastos en los que incurramos en relación con la recuperación, cancelación o anulación de Transacciones resultantes del uso indebido de la Tarjeta por Usted o el usuario de la Tarjeta, o en caso de incumplimiento de una disposición importante o de incumplimiento reiterado de cualquier disposición de las presentes Condiciones por su parte y si no pone remedio a la situación.

12. Confidencialidad y Protección de datos

Hero es responsable del tratamiento de los datos personales asociados a la solicitud y uso de esta Tarjeta, y recopilará determinada información sobre el comprador y los usuarios de la Tarjeta con el fin de gestionar el programa de la Tarjeta. El suministro de datos personales por su parte y el tratamiento de dichos datos por nuestra parte son necesarios para que cada uno de nosotros pueda cumplir las obligaciones que nos imponen las presentes Condiciones. Si Usted no facilita los datos personales que le solicitamos, tomaremos medidas para poner fin a Nuestros Servicios de conformidad con la cláusula 10.1(v) anterior.

Gestionamos y protegemos sus datos personales de acuerdo con todas las leyes de protección de datos aplicables. Para obtener información completa y detallada sobre la recogida de sus datos personales, los fines para los que los recogemos, cómo los utilizamos y las condiciones en las que podemos divulgarlos, consulte nuestra Política de privacidad, que se le facilita en el momento en el que recogemos sus datos personales.

13. Variaciones de las Condiciones

Podemos, a nuestro criterio, modificar estas Condiciones en cualquier momento.

Le avisaremos con 15 (quince) días de antelación por correo postal o por correo electrónico antes de realizar el cambio, a menos que este deba aplicarse antes en virtud de alguna ley, reglamento o norma de la red de tarjetas, o si está relacionado con una modificación del tipo de cambio. La versión de estas Condiciones presentada en el Sitio Web y en la Cuenta de Usuario en cada momento constituye la versión vinculante y dejará obsoleta cualquier versión anterior. Usted entiende que el Sitio Web y la Cuenta de Usuario deben ser revisados regularmente.

Si no acepta el cambio, deberá dejar de utilizar Nuestros Servicios de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones. Si no lo hace, consideraremos que acepta el cambio y se aplicará al final del plazo de notificación previa.

14. Garantías

Reemplazaremos en cualquier momento una tarjeta declarada como defectuosa. El producto defectuoso debe devolverse en estas condiciones por correo certificado. Los gastos de envío se reembolsarán añadiéndolos a su Cuenta si el producto resulta defectuoso tras ser inspeccionado por nuestros técnicos.

Si nuestra inspección de una Tarjeta devuelta declarada defectuosa por usted o por el usuario de la Tarjeta demuestra que es incorrecta, la Tarjeta le será devuelta a usted o al usuario de la Tarjeta y podremos aplicar gastos administrativos a la Cuenta, que se deducirán de los fondos disponibles.

15. Exclusiones

La garantía anterior no se aplica en los siguientes casos:

la Tarjeta es utilizada de una forma que incumple una cláusula importante o incumple repetidamente una cláusula de las presentes Condiciones; o

usted no ha tomado las precauciones necesarias en relación con el almacenamiento y/o mantenimiento de la Tarjeta (incluyendo evitar la exposición prolongada a la luz solar directa, al agua o a una humedad elevada, así como el contacto repetido con objetos metálicos como llaves).

16. Disposiciones generales

Nada de lo dispuesto en las presentes Condiciones conferirá a un tercero un beneficio o el derecho de exigir la aplicación de las presentes Condiciones.

Podemos ceder todos nuestros derechos y obligaciones en virtud de las presentes Condiciones a cualquier otra persona o empresa, siempre que dicha parte siga cumpliendo las obligaciones para con usted aquí establecidas.

Podemos ponernos en contacto con usted por correo postal o correo electrónico utilizando los datos de contacto que nos ha facilitado en la Cuenta de Usuario.

17. Quejas

Si desea ponerse en contacto con nosotros o presentar una queja sobre cualquier aspecto de nuestro servicio, póngase en contacto con nuestra Atención al Cliente. Puede ponerse en contacto con nuestro departamento de reclamaciones en support@hero.fr.

Haremos todo lo posible para resolver su queja. Si no logramos resolver su problema de modo satisfactorio para usted, le explicaremos los motivos de nuestra decisión.

En el caso poco probable de que no logremos resolver su problema, tiene derecho a presentar su queja ante el Árbitro de Servicios Financieros en la siguiente dirección: Oficina del Defensor del Pueblo del Ministerio de Economía y Hacienda, BP 60153, 14010 CAEN CEDEX1 ([Sitio web](#)).

18. Ley, Jurisdicción e Idioma

Las presentes Condiciones y cualquier litigio derivado de las mismas se regirán e interpretarán exclusivamente de conformidad con la legislación francesa, sin perjuicio de las disposiciones imperativas aplicables de la legislación del país de residencia del Cliente, y se someterán a la jurisdicción exclusiva de los tribunales franceses, salvo que las normas procesales imperativas dicten otra cosa.

La versión en el idioma francés de estas Condiciones, así como todas las comunicaciones y contenidos del Sitio Web, prevalecerán sobre cualquier otra versión lingüística que podamos publicar ocasionalmente.

19. El Emisor de las tarjetas

Su Tarjeta es un instrumento de pago emitido por Hero bajo licencia entregada por la red de tarjetas.

20. Protección de fondos

Todos los fondos depositados por nuestros clientes están totalmente protegidos, de acuerdo con la normativa aplicable, con nuestro socio bancario, Banking Circle, y mantenidos en una cuenta fiduciaria en la Banque Centrale du Luxembourg (CBL), garantizando la protección contra la insolvencia tanto de HeroPay como de Banking Circle.

21. Tipos de cambio de las divisas extranjeras

Si utiliza su Tarjeta en una divisa distinta de aquella en la que está denominada su Tarjeta, se le facturará el tipo de cambio establecido por la red de tarjetas en la fecha en que se procese la Transacción. También se le podrán cobrar gastos por cambio de divisas, tal como se especifica en la Lista de Gastos y Límites. Para que pueda comparar los gastos de conversión de divisas, puede consultar en tiempo real la diferencia porcentual entre el importe que se cargará a su Tarjeta por una Transacción en una divisa extranjera (incluido el recargo aplicado por la red de tarjetas y cualquier otro gasto) y los últimos tipos de cambio del euro disponibles publicados por el Banco Central Europeo.