

Condiciones Generales

Contents	
<u>Bienvenido/a a Dojo</u>	2
<u>Condiciones generales</u>	3 - 24
Primeros Pasos	3 - 7
Qué nos paga	7 - 9
Seguridad y datos	9 - 12
Sus obligaciones	12 - 14
Qué sucede si se produce una incidencia	14 - 16
Resolución del contrato	17 - 20
Otros aspectos legales	20 - 24
<u>Servicios de adquirencia de operaciones de pago de Dojo</u>	25 - 37
<u>Servicios de terminal</u>	38 - 42
<u>Glosario</u>	43

Bienvenido/a a Dojo

Este documento estipula las condiciones que se aplican a nuestros servicios. Léalo con atención. Para facilitar su manejo, lo hemos dividido en estas secciones:

- Sección A – Condiciones generales
- Sección B – Condiciones generales de nuestros «servicios de adquirencia»
- Sección C – Condiciones generales de nuestros «servicios de terminal»

El **contrato** entre usted y nosotros se compone de estas **condiciones**, de los **documentos de la solicitud**, de la **lista de tarifas**, las **condiciones particulares** (si las hubiera) y de cualquier otro documento que digamos que forma parte del **contrato**. Si se contradicen entre sí, se aplicará el orden de prioridad siguiente:

1. las **condiciones particulares** (si las hubiera),
2. los **documentos de la solicitud**,
3. la **lista de tarifas**, y
4. estas **condiciones**.

Podemos actualizar estas **condiciones** y la **lista de tarifas** cuando resulte necesario.

Las palabras y las expresiones en negrita tienen los significados que les atribuimos en el glosario que se encuentra al final de este documento, a no ser que indiquemos lo contrario.

Usted otorga el contrato al firmar electrónicamente los **documentos de la solicitud**. Al hacerlo, conviene en obligarse por el **contrato**, incluidas las presentes **condiciones**.

Sección A – Condiciones generales

Primeros Pasos

1. Partes del contrato

Dojo es un nombre comercial de Paymentsense Ireland Limited. El **contrato** se celebra entre Paymentsense Ireland Limited (número de sociedad: 542166; domicilio social: 9 Clare Street, Dublín 2, D02 HH30, Irlanda, autorizada como entidad de dinero electrónico por el Banco Central de Irlanda con número C451387) y usted, la **persona** indicada en los **documentos de la solicitud**.

2. Contacto entre las partes

Puede ponerse en contacto con nosotros:

- enviándonos un correo electrónico a ayuda@dojo.tech
- llamándonos al 91 787 05 40,
- enviándonos un mensaje al portal de clientes (si está disponible),
- escribiéndonos a Dojo Spain, Torre de Cristal, P.º de la Castellana 259C, planta 16- Sur, Madrid (y nosotros reenviaremos su comunicación a Dojo Bristol —nuestra oficina en el Reino Unido—, 111 Victoria St, Redcliffe Bristol, Reino Unido, BS1 6 AX).

Normalmente, nos pondremos en contacto con usted por correo electrónico; asegúrese de consultar periódicamente su bandeja de entrada. También podemos ponernos en contacto con usted a través del **portal de clientes**, por correo postal, por SMS o por teléfono. Usaremos los datos de contacto que nos haya proporcionado más recientemente. Si tenemos que ponernos en contacto con usted en relación con algún fraude o algún incidente de seguridad, usaremos el método más rápido y seguro (por ejemplo, podemos llamarle por teléfono o enviarle un SMS).

Para mejorar nuestro nivel de servicio, podemos grabar o supervisar las conversaciones telefónicas que mantengamos con usted.

Toda comunicación legal relacionada con el **contrato** debe enviarse por correo electrónico o por correo postal prefranqueado a 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). Las

comunicaciones enviadas por correo electrónico se considerarán entregadas en el momento de la transmisión, mientras que las enviadas por correo postal se considerarán entregadas **7 días hábiles** después de su envío.

El **contrato** y cualesquiera comunicaciones que le enviemos estarán en español y en inglés. Puede pedirnos que le enviemos por correo electrónico una copia de su **contrato** en cualquier momento. Estas **condiciones** también están disponibles en el **sitio web de Dojo**.

3. Criterios de admisión

El **contrato** entrará en vigor cuando usted firme electrónicamente los **documentos de la solicitud**, pero no le prestaremos ningún **servicio** mientras no hayamos comprobado que cumple los criterios de admisión, que se explican a continuación.

Usted solo puede usar nuestros **servicios** si:

- es un negocio legítimo en España o un residente español mayor de 18 años que tiene un negocio legítimo en España,
- está obligado a pagar impuestos en España,
- se le aplica la legislación española,
- cumple nuestros criterios de admisión.

Para usar nuestros **servicios**, deberá registrarse con nosotros. Para registrarse, debe proporcionar información sobre usted mismo y su negocio. Después, nosotros (o terceros, como agencias de informes de crédito) realizaremos una serie de comprobaciones, que incluyen:

- comprobaciones de tipo «conozca a su cliente» («KYC»), para prevenir el fraude y el blanqueo de capitales,
- una evaluación crediticia, que incluye el uso de métodos estadísticos para evaluar su solvencia y la de su negocio,
- comprobaciones del cumplimiento de nuestros criterios (incluidos los requisitos de los **esquemas de tarjetas**).

También podemos solicitarle más información para realizar estas comprobaciones, y podemos ponernos en contacto con su banco, su entidad de crédito u otras entidades que proporcionen referencias para que nos ayuden con las comprobaciones. Asimismo, podemos

realizar comprobaciones similares en cualquier momento mientras esté vigente el **contrato**.

Podemos establecer condiciones especiales que tendrá que cumplir. Si cumple nuestros criterios de admisión y las condiciones especiales que establezcamos, completaremos su registro y empezaremos a prestarle nuestros **servicios**.

4. Actualización de su información

Si sus datos de contacto cambian, debe comunicárnoslo con antelación o lo antes posible una vez realizado el cambio. De lo contrario, no asumiremos responsabilidad alguna si usted no recibe nuestra información y nuestras comunicaciones a tiempo o si no llega a recibirlas nunca.

Debe informarnos con antelación en caso de que cambie alguna otra información que nos haya proporcionado. Esto incluye cambios en su negocio, por ejemplo, el tipo de actividades que realiza, los bienes y servicios que suministra o presta, su control o el de la sociedad que es propietaria de él, sus condiciones comerciales, sus administradores o socios, su situación legal o su domicilio social, o cualquier venta o enajenación de una parte importante de su negocio.

Para cumplir nuestras obligaciones conforme a la **legislación aplicable** o las **reglas de los esquemas de tarjetas** o para que podamos evaluar el riesgo que asumimos en virtud del **contrato**, es posible que nosotros (o alguien que actúe en nuestro nombre) tengamos que solicitarle más información. Debe proporcionárnosla rápidamente cuando se la solicitemos y dentro de los plazos que establezcamos.

5. Uso del portal de clientes

Puede gestionar sus **servicios** desde el **portal de clientes** usando un navegador web o la **aplicación Dojo**. Se aplican unas condiciones aparte que están disponibles en nuestro sitio web.

Si usa la **aplicación Dojo**, descargue la actualización, el software y la versión más recientes en cuanto estén disponibles.

6. Sus usuarios autorizados

Puede solicitarnos que autoricemos el acceso de otras personas a información sobre los **servicios** y darnos instrucciones sobre ellas en su nombre. Antes de proporcionarnos los datos de tales personas, debe obtener su permiso. Debe informar a todas las personas que nos pida que autoricemos de que nosotros (u otros terceros) podemos realizar comprobaciones, incluidas comprobaciones de identidad, antes de autorizarlas o mientras son **usuarios autorizados**. Nos reservamos el derecho a no autorizar a otras personas, así como a limitar el número de **usuarios autorizados**.

Usted y los **usuarios autorizados** pueden realizar determinadas acciones y dar determinadas instrucciones sobre los **servicios**. Los **usuarios autorizados** actuarán en su nombre; nosotros no hemos celebrado ningún contrato con ellos. Trataremos todas las acciones y las instrucciones de sus **usuarios autorizados** como si las hubiera realizado o dado usted.

Es su responsabilidad asegurarse de que todos los **usuarios autorizados** cumplan el **contrato**. Debe entregar una copia del **contrato** a todos los **usuarios autorizados**. Debe informarnos si desea que cancelemos o modifiquemos la autorización de algún **usuario autorizado**, por ejemplo, si dejan de ser empleados suyos o se marchan de la empresa.

7. Renuncia como gran empresa

Si usted es una **gran empresa**, conviene en que el Título II y los artículos 35.1, 36.3, 44, 46, 48, 49, 52, 60 y 61 del Título III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera no son de aplicación al **contrato**.

8. Los servicios

Le prestaremos los **servicios** que ha elegido recibir, tal como figuran en sus **documentos de la solicitud** y modificados posteriormente con arreglo a la condición 31 de la Sección A.

Prestaremos los **servicios** de conformidad con el **contrato**, la **legislación aplicable** y las **reglas de los esquemas de tarjetas**, así como con el cuidado y la diligencia razonables.

9. Resolución de contratos de servicios existentes

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublin 2, Dublin, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 259C, Planta 16, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2025 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

No asumiremos responsabilidad alguna por el hecho de que usted no haya resuelto un contrato existente ni por las deudas en las que usted incurra como resultado de su resolución (salvo por lo que respecta al reembolso de alguna penalización por resolución que acordemos realizar).

Qué nos paga

10. Pago de los gastos

Usted debe pagarnos los **gastos** con arreglo al **contrato**. Los **gastos** se consideran vencidos y pagaderos a nosotros de inmediato cuando le prestamos el **servicio** correspondiente o según se estipule de otro modo en su factura mensual. Los **gastos** no incluyen IVA, si tuviéramos que aplicarlo. De hacerlo, usted deberá abonarlo en adición a los **gastos**.

Podemos cobrar los **gastos** de su **cuenta designada** usando su orden de adeudo domiciliado o compensando los **gastos** con importes que le transfiramos a usted conforme a la condición 11 de la Sección A.

Puede consultar sus **gastos** actuales en la **lista de tarifas**. Los **gastos** por los **servicios de adquisición de Dojo** cubren las tasas de intercambio (comisiones pagadas al **emisor de tarjetas** por una **transacción con tarjeta** realizada con una **tarjeta**) y las comisiones de los **esquemas de tarjetas**, así como las comisiones que nos paga por los **servicios de adquisición de Dojo**. Las tasas de intercambio serán más económicas para unas **transacciones con tarjeta** que para otras. El **contrato** define diferentes tipos de **transacciones con tarjeta** y las tasas de intercambio y de los **esquemas de tarjetas** que se les aplican. Aplicamos los mismos gastos a determinadas categorías de **tarjetas**, con independencia del tipo de **transacción con tarjeta** procesado. Esto significa que ganamos más dinero con los **gastos** aplicados a unas **transacciones con tarjeta** que con los aplicados a otras. Al celebrar el presente **contrato**, acepta que apliquemos este enfoque combinado a sus **gastos**.

De vez en cuando, podemos exigirle que nos haga pagos adicionales, lo que incluye el pago de lo siguiente:

- el reembolso de **contracargos**,

- el importe de cualesquiera **devoluciones** emitidas, si no se han deducido previamente,
- el importe de cualesquiera pagos excesivos que hayamos realizado a su favor,
- el importe de cualesquiera **gastos**, multas, **liquidaciones** u otros cargos que debamos pagar a un **esquema de tarjetas** o a cualquier otra persona como consecuencia de su incumplimiento de las **PCI DSS**, las **reglas de los esquemas de tarjetas** (o que puedan aplicar de otro modo los **esquemas de tarjetas**, lo que incluye una posible violación de la seguridad de los datos), la **legislación aplicable** o el **contrato**, y
- cualesquiera otras sumas vencidas y pagaderas por usted en virtud del **contrato** o de la **legislación aplicable**.

Oportunamente, podemos cobrar intereses de hasta un 4 % anual por encima del tipo base del Banco Central Europeo por las sumas impagadas. Los intereses se devengarán a diario.

Podemos cobrarle una cuota mensual mínima en relación con determinados aspectos del procesamiento de las **transacciones con tarjeta** (el **cargo mensual mínimo**) tal como se estipula en la **lista de tarifas**. Ese es el importe mínimo que acuerda pagarnos cada mes por esos **servicios**, con independencia del volumen o el valor de las **transacciones con tarjeta** que procese un mes determinado.

11. Nuestro derecho de compensación

En cualquier momento, podemos compensar cualesquiera **gastos** u otros importes que nos deba con cualquier suma que le debamos nosotros, sin avisarle de antemano. Esto incluye cualquier importe debido en el futuro, no liquidado (a saber, el importe debido exacto no se puede confirmar todavía) o contingente (a saber, depende de que suceda algo antes de que venza). La compensación también puede incluir la deducción por nuestra parte de los **gastos** y cualesquiera otros importes que nos deba de los importes que le transferimos.

Nuestros derechos de compensación se suman a cualesquiera otros derechos o remedios de los que dispongamos en virtud del **contrato** o de la **legislación aplicable**.

Usted no aplicará ninguna compensación ni ninguna deducción a ninguno de los pagos que nos haga en relación con el **contrato**.

12. Su orden de adeudo domiciliado

Mientras esté vigente el **contrato** (y durante 13 meses una vez finalizado) debe tener establecida y mantener una orden de adeudo domiciliado válida e incondicional que autorice al proveedor de su **cuenta designada** a pagarnos cualesquiera importes que nos deba en virtud del **contrato**.

Si tiene previsto cambiar su **cuenta designada**, debe comunicárnoslo con un mínimo de **2 días hábiles** de antelación (a no ser que le indiquemos lo contrario) y deberá rellenar una nueva Orden de adeudo domiciliado.

Usted será responsable de cualesquiera cargos que imponga el proveedor de su **cuenta designada** por cualquier adeudo domiciliado impagado. Asimismo, nosotros podemos cobrar una comisión por fallo de adeudo domiciliado, tal como se estipula en la **lista de tarifas**.

13. Facturas

Le proporcionaremos una factura mensual por correo electrónico o a través del **portal de clientes**. En ella encontrará determinada información sobre sus **servicios**, sus **transacciones con tarjeta** y sus **gastos**.

Puede solicitarnos que le proporcionemos su factura mensual y cualesquiera notas de abono en papel, además de por correo electrónico y a través del **portal de clientes**. Podemos cobrar un cargo por las facturas en papel, tal como se estipula en la **lista de tarifas**.

Si cree que hay un error en una factura, tiene 2 meses desde la fecha de la factura para informarnos de ello. Si no respeta ese plazo, perderá el derecho a impugnar la factura.

Seguridad y datos

14. Confidencialidad

Debe tratar toda la información acerca de nosotros, nuestro negocio y el **contrato** (incluidos los **datos de los titulares de las tarjetas** o los **datos de las transacciones con tarjeta**) como confidencial. A no ser que se indique lo contrario en el **contrato**, no debe revelar la

información a ningún tercero, excepto si así lo exige la **legislación aplicable** o si nosotros le autorizamos a hacerlo.

Trataremos como confidencial toda la información de carácter confidencial o privado que usted nos proporcione en el marco del **contrato**. Únicamente la utilizaremos de acuerdo con nuestra **política de privacidad** y de conformidad con lo exigido por el **contrato**, la **legislación aplicable** y las **reglas de los esquemas de tarjetas**.

Al gestionar sus **servicios**, nosotros y terceros designados por nosotros podemos realizar búsquedas en agencias de informes de crédito u otros agregadores de datos que estos pueden registrar. Nosotros y tales terceros podemos revelarles información, incluida la forma en que usted lleva su negocio. Si usted proporciona información falsa o inexacta, o si se detecta un fraude o un posible fraude, la información se comunicará a las agencias de prevención del fraude.

15. Datos de los titulares de las tarjetas, PCI DSS y cooperación

Usted (y cualquier tercero cuyo uso hayamos autorizado en relación con el almacenamiento, la transmisión o el tratamiento de los **datos de las transacciones con tarjeta**) debe aplicar medidas técnicas y organizativas que garanticen un nivel de seguridad adecuado para el tratamiento de los **datos de las transacciones con tarjeta** y los **datos de los titulares de las tarjetas**. Usted y el tercero deben proteger dichos datos de cualquier destrucción o alteración accidental o ilícita, de cualquier pérdida accidental y de la comunicación, el acceso o el tratamiento no autorizados.

No debe conservar ni almacenar datos de la cinta magnética, del CVV/CVC2 o el PAN (número largo de la tarjeta) después de que se haya solicitado la **autorización** para una **transacción con tarjeta**.

Somos responsables de cumplir la última versión aplicable de las **PCI DSS** dictadas por el Consejo de Normas de Seguridad de la Industria de Tarjetas de Pago en relación con los **servicios**. Usted debe cumplir las **PCI DSS** y cualesquiera modificaciones realizadas en ellas. Debe confirmar su cumplimiento y seguir cualesquiera instrucciones que le demos en relación con las **PCI DSS**.

Para ayudarle a gestionar su cumplimiento con las **PCI DSS**, le proporcionaremos asistencia técnica por teléfono y por correo electrónico para confirmar su cumplimiento de las **PCI DSS**, rellenar su cuestionario de autoevaluación sobre las **PCI DSS** y someterlo a un análisis por parte de un Proveedor aprobado de análisis («ASV», por sus siglas en inglés) (si procede), y podemos darle acceso a un portal en línea para ayudarle con ello (los **servicios de gestión de PCI**).

Podemos cobrar una tarifa por los **servicios de gestión de PCI**, que está incluida en la **comisión por transacción segura** y se estipula en la **lista de tarifas**. Debe usar los **servicios de gestión de PCI** para recibir nuestros **servicios**. Podrá encontrar más información al respecto en la **guía operativa**.

Si tenemos razones para pensar que no cumple las **PCI DSS**, se lo notificaremos. Tendrá que remediar cualquier incumplimiento que le comuniquemos en el periodo de tiempo que especifiquemos en la notificación. Podemos cobrar una comisión por incumplimiento, que se estipula en la **lista de tarifas**.

En cualquier momento, si sabe o sospecha que se ha producido una violación de la seguridad de los **datos de las transacciones con tarjeta** o los **datos de los titulares de las tarjetas**, debe informarnos de inmediato y proporcionarnos toda la cooperación y la ayuda que nosotros, los **esquemas de tarjetas** o los organismos gubernamentales necesitemos.

Si nos ha comunicado una violación de la seguridad de los datos o la sospecha de que puede haberse producido una, o si tenemos razones para sospechar (lo que incluye el caso de que un **esquema de tarjetas** nos indique que tiene una sospecha) que usted (o cualquier tercero que le hayamos autorizado a usar) ha sufrido una violación de la seguridad de los datos, podemos exigirle que encargue a un evaluador forense aprobado por la industria que realice una investigación forense al respecto. Debe hacerlo corriendo con los gastos correspondientes y dentro del plazo que le indiquemos. Asimismo, acepta que el evaluador forense aprobado por la industria puede proporcionarnos el informe que redacte y conviene en cumplir con todas las recomendaciones del evaluador para mejorar su seguridad de los datos.

16. Tratamiento de datos

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublin 2, Dublin, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 259C, Planta 16, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2025 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

Usted y nosotros actuamos como «responsables del tratamiento independientes» por lo que respecta al tratamiento de los **datos de los titulares de las tarjetas** en cumplimiento con las **leyes de protección de datos**. Usted reconoce que usted y nosotros debemos remitir a los **interesados** una notificación que cumpla los requisitos de las **leyes de protección de datos** (incluida la información mencionada en los artículos 13 y 14 del **RGPD**). Asimismo, reconoce que usted y nosotros debemos asistirnos y cooperar mutuamente de la forma razonablemente necesaria para que ambos podamos cumplir las obligaciones que nos imponen las **leyes de protección de datos** en relación con el tratamiento de los **datos de los titulares de las tarjetas**.

17. Datos personales

Usaremos cualquier información personal que obtengamos sobre usted en relación con el **contrato** de conformidad con nuestra **política de privacidad**, la cual podremos actualizar cuando sea necesario. Esto incluye información que nos proporcione usted o que obtengamos de otras fuentes. Para obtener más información, lea nuestra **política de privacidad** en nuestro sitio web. Esto no afecta a los derechos y las obligaciones que usted o nosotros tengamos conforme a las **leyes de protección de datos**.

Sus obligaciones

18. Cumplimiento

Usted debe cumplir la **legislación aplicable**, las **reglas de los esquemas de tarjetas** y los estándares técnicos, las **PCI DSS** y nuestra **guía operativa**.

No debe utilizar ningún proveedor de servicios que tenga acceso a los **datos de los titulares de las tarjetas** o a los **datos de las transacciones con tarjeta** a no ser que le hayamos dado antes nuestro permiso por escrito para hacerlo y usted se haya asegurado de que el proveedor de servicios cumple las **PCI DSS**.

No debe usar los **servicios** (ni directa ni indirectamente) de un modo que incumpla la **legislación aplicable**, para ningún fin ilícito ni de ninguna forma que tengamos razones para pensar que puede dañar nuestra capacidad para prestar los **servicios**.

Corriendo usted con los gastos, debe proporcionarnos toda la información y la asistencia que solicitemos razonablemente en relación con cualquier **transacción con tarjeta**.

19. Protección de su información de seguridad

Usted es responsable de su información de seguridad, lo que incluye nombres de usuarios, contraseñas, códigos de supervisores y otros códigos empleados para acceder al **portal de clientes**, a los **servicios de gestión de PCI** y a otros aspectos de los **servicios**.

No debe compartir su información de seguridad con nadie que no sean **usuarios autorizados**, si procede. Debe adoptar todas las medidas razonables (y asegurarse de que los **usuarios autorizados** hagan lo propio) para proteger su información de seguridad, por ejemplo, no almacenarla en un dispositivo que no esté protegido por contraseña o no almacenarla en una red pública.

Si cree que una persona no autorizada tiene conocimiento de su información de seguridad, debe informarnos de inmediato.

No debe permitir que nadie que no sea usted o un **usuario autorizado** acceda al **portal de clientes** o a los **servicios de gestión de PCI**.

20. Materiales promocionales

Debe exponer en su local y en cualesquiera materiales promocionales (incluido su sitio web) cualquier material que le pidamos que exponga. Este material incluirá los logotipos de los **esquemas de tarjetas**.

No debe mencionar ni utilizar ni en su local ni en sus materiales promocionales ninguno de nuestros **derechos de propiedad intelectual** ni ninguno de los **derechos de propiedad intelectual** de los **esquemas de tarjetas** sin nuestro consentimiento previo por escrito. No debe indicar en ningún caso que nosotros o algún **esquema de tarjetas** aprueba sus actividades comerciales o los bienes o servicios que usted suministra o presta.

21. Fianzas

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublin 2, Dublin, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 259C, Planta 16, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, HM 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2025 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

Podemos solicitarle en cualquier momento que proporcione una fianza, o una fianza adicional, de la forma que especifiquemos, si decidimos (a nuestra discreción exclusiva) que la necesitamos como garantía de que usted cumplirá sus obligaciones con arreglo al **contrato** por lo que respecta a las deudas, lo cual incluye **contracargos, devoluciones** y penalizaciones. Nosotros seremos en todo momento los titulares de la fianza. No tendrá derecho a percibir intereses por ella. Si le exigimos una fianza, nos pondremos en contacto con usted y le daremos la oportunidad de resolver el **contrato** en lugar de proporcionar la fianza.

Qué sucede si se produce una incidencia

22. Nuestra responsabilidad hacia usted

Con sujeción al resto de esta condición, si no transmitimos correctamente los **datos de las transacciones con tarjeta** al **esquema de tarjetas** o al **emisor de tarjetas**, completaremos el procesamiento lo antes posible tras haber recibido su notificación del fallo o el retraso en cuestión. Asimismo, le reembolsaremos cualesquiera gastos e intereses que haya tenido que pagar como consecuencia de la transmisión incorrecta de la orden de pago, siempre y cuando nos informe lo antes posible (y en ningún caso después de transcurridos 13 meses desde la fecha prevista de la **transacción con tarjeta** correspondiente).

No asumiremos responsabilidad alguna hacia usted si no podemos cumplir nuestras obligaciones conforme al **contrato** como consecuencia:

- de circunstancias anómalas o imprevisibles que fuera de nuestro control razonable. Esto incluye:
 - cualquier máquina, sistema de procesamiento de datos o enlace de transmisión que no funcione por motivos que escapen a nuestro control razonable,
 - cualquier finalización o interrupción de cualquier parte de los **servicios** que se deba a una acción o una omisión de algún tercero,
 - cualquier conflicto laboral,

- cualquier desastre natural, una huelga o cierre patronal de otra parte, una guerra, una invasión de las fuerzas armadas, una insurrección o cualquier otro acontecimiento que escape a nuestro control,
- de la adopción de medidas para cumplir cualquier **legislación aplicable**, las **reglas de los esquemas de tarjetas** o las solicitudes de una autoridad o un organismo gubernamental,
- de que usted no haya proporcionado **datos de las transacciones con tarjeta** completos o correctos,
- de seguir las instrucciones dadas por usted o un **usuario autorizado** o de basarnos en tales instrucciones,
- de retener o retrasar cualquier transferencia con arreglo al **contrato**,
- de su negligencia o su incumplimiento del **contrato**.

No asumiremos responsabilidad ante usted por los fallos en los **servicios** debidos a periodos de inactividad planificados o no planificados. Podemos suspender cualquiera de los **servicios** cuando sea necesario por motivos de mantenimiento o por otras razones prácticas. Intentaremos avisarle de tales casos.

No asumiremos responsabilidad ante usted en ningún caso por pérdidas que se deriven del **contrato** o que estén relacionadas con él y que sean pérdidas directas o indirectas de ingresos, beneficios, fondo de comercio, contratos comerciales, oportunidades, ahorros anticipados o un perjuicio a su reputación.

23. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad total agregada máxima que tendremos con usted conforme al **contrato** o en relación con él por cualquier reclamación o serie de reclamaciones relacionadas será el importe de los **gastos** que nos haya pagado en los 12 meses inmediatamente anteriores al acontecimiento o a la serie de acontecimientos que haya dado lugar a la reclamación o la serie de reclamaciones.

No obstante, nada de lo dispuesto en el presente **contrato** elimina o limita nuestra responsabilidad en caso de fallecimiento o daño personal que se deriven de nuestra negligencia, de fraude, de afirmaciones o declaraciones fraudulentas, de negligencia grave o de dolo, ni ninguna otra responsabilidad que la **legislación aplicable** no permite eliminar ni

limitar.

24. Su indemnización

Acuerda indemnizarnos (a saber, protegernos plenamente) frente a cualesquiera reclamaciones, pérdidas, costes, gastos y deudas que podamos sufrir o en los que podamos incurrir que se deriven de lo siguiente o estén relacionados con ello:

- cualquier reclamación relacionada con una **transacción con tarjeta** entre usted y el **titular de una tarjeta**,
- cualquier **contracargo**,
- cualquier **liquidación**,
- cualquier incumplimiento del **contrato** por su parte (o por cualquier **usuario autorizado**, empleado u otra persona que actúe en su nombre),
- la violación o el no cumplimiento por su parte de la **legislación aplicable** o las **reglas de los esquemas de tarjetas**.

25. Reclamaciones

Si tiene alguna reclamación sobre nuestros **servicios**, póngase en contacto con nosotros:

- enviándonos un correo electrónico a ayuda@dojo.tech
- llamándonos al 91 787 05 40, durante el horario que se indica en la **guía operativa**, o
- escribiéndonos a Dojo Spain, Torre de Cristal, P.º de la Castellana 259C, planta 16- Sur, Madrid (y nosotros reenviaremos su queja al Equipo de Gestión de Reclamaciones de Dojo, a Dojo Bristol —nuestra oficina en el Reino Unido—, 111 Victoria St, Redcliffe Bristol, Reino Unido, BS1 6 AX).

Si no resolvemos su reclamación de un modo que le resulte satisfactorio o dentro de un plazo de 15 días hábiles desde la fecha de presentación de su reclamación, puede remitirla al Banco de España («Departamento de Conducta de Entidades»). Para obtener información sobre su

servicio y cómo presentar una reclamación ante la entidad, visite su sitio web <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu>

horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/# o escriba a Banco de España, Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, C/ Alcalá 48, 28014 Madrid.

Resolución del contrato

26. Duración y resolución

El **contrato** se mantendrá vigente hasta que usted o nosotros lo resolvamos, y puede tener una duración mínima según se estipule en los **documentos de la solicitud**. Usted acepta que no tendrá que pagarnos los **gastos** generados por los **servicios de terminal** que le proporcionemos durante el primer mes del **contrato** pero solo si le hemos comunicado esto antes de que usted haya suscrito el **contrato**.

Si usted es una **gran empresa**, puede resolver el **contrato** o cualquier **servicio adicional** en cualquier momento comunicárnoslo por escrito con un mínimo de 1 mes de antelación. Si usted no es una **gran empresa**, puede resolver el **contrato** comunicándolo por escrito en cualquier momento.

En caso de que resuelva el **contrato** antes de que finalice el plazo mínimo estipulado en los **documentos de la solicitud** (seis meses o menos si usted no es una **gran empresa**), tendrá que pagar una comisión por cierre anticipado de la cuenta además de cualquier comisión aplicable por el **equipo** que no se haya devuelto. La **lista de tarifas** establece cómo puede calcular la comisión por cierre anticipado de la cuenta. Si le hemos comunicado que nos tendrá que pagar **gastos** por los **servicios de terminal que le proporcionemos** durante el primer mes del **contrato**, no le cargaremos gastos por terminación anticipada si nos comunica que quiere resolver el **contrato** dentro del primer mes tras haberlo suscrito.

Si no puede pagar la comisión por cierre anticipado de la cuenta, nos reservamos el derecho a adoptar las medidas que consideremos razonables (incluyendo demandas de solicitud de cumplimiento y otras medidas ejecutivas), que pueden incluir la suspensión de los **servicios**, de conformidad con la condición 27 de la Sección A.

Podemos resolver el **contrato** en cualquier momento comunicándoselo con un mínimo de 2 meses de antelación. También podemos resolver el **contrato** de inmediato si:

- tenemos razones para sospechar que los **servicios** se están utilizando con fines relacionados con el fraude, el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo u otros fines no autorizados,
- tenemos razones para sospechar que está realizando **transacciones con tarjeta** ilícitas,
- en determinadas circunstancias, el número de **contracargos** que realiza es excesivo, en nuestra opinión, y no son conformes con nuestras obligaciones con los **esquemas de tarjetas**,
- no confirma su cumplimiento de las **PCI DSS** en un plazo de 2 meses (o cualquier otro periodo más prolongado que acordemos) desde que le hayamos notificado por primera vez su obligación de hacerlo, a no ser que los **esquemas de tarjetas** nos exijan que resolvamos el **contrato** antes de transcurrido ese plazo,
- tenemos razones para sospechar que no cumple las **PCI DSS**,
- tenemos motivos razonables para creer que su uso de nuestros **servicios** podría dañar nuestra reputación o nuestro fondo de comercio o podría perjudicarnos,
- tenemos razones para creer que nos ha dado información inexacta o que no nos ha dado información que hemos solicitado dentro del plazo que hemos impuesto,
- no nos ha mantenido informados con arreglo a la condición 4 de la Sección A,
- no nos ha proporcionado alguna garantía que hayamos solicitado en virtud del **contrato**,
- no mantiene su orden de adeudo domiciliado tal como exige el **contrato**,
- no paga sus **gastos** en dos ocasiones durante un periodo de 12 meses,
- el resultado de cualquier comprobación periódica de tipo «conozca a su cliente» o de otro tipo no nos satisface,
- se ha producido un cambio en su negocio que nos expone a un riesgo inaceptable de crédito o de fraude o que consideramos perjudicial para nuestra marca, lo que incluye un cambio en los propietarios o en el tipo de actividades mercantiles que realiza, o un cambio

que conlleva que no tenga o haya dejado de tener autorización o permiso para realizar sus actividades mercantiles,

- ha incumplido el **contrato** de forma grave o persistente,
- ha sido declarado en concurso o insolvente (o se considera que es incapaz de pagar sus deudas, según se define en el artículo 2 del Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal), se halla en liquidación o se halla en el curso de un acontecimiento similar,
- estamos obligados a hacerlo con arreglo a la **legislación aplicable**, una orden judicial, o una instrucción o un requerimiento de un mediador u organismo similar o de un **esquema de tarjetas**. Esto incluye aquellas circunstancias en las que usted hace algo que puede ocasionar daños o pérdidas para el fondo de comercio de los **esquemas de tarjetas**.

27. Suspensión de los servicios

Podemos suspender los **servicios** y su acceso al **portal de clientes** de forma inmediata en las circunstancias previstas en la condición 26 de la Sección A. Si lo hacemos, le informaremos de lo ocurrido lo antes posible.

También podemos suspender los servicios y su acceso al portal de clientes con carácter inmediato si descubrimos que está usando los servicios de una forma inusual sin un motivo legítimo hasta que ponga fin a dicha actividad inusual.

28. Después de la resolución del contrato

Si usted o nosotros resolvemos el **contrato**, se aplicará lo siguiente:

- no debe procesar ninguna otra **transacción con tarjeta** ni usar nuestros **derechos de propiedad intelectual**. Será responsable de desconectar y retirar todo el equipo y de devolvérselo siguiendo nuestras instrucciones,
- tendrá que pagarnos cualesquiera **gastos** en los que incurra o que venzan hasta el final del periodo de preaviso,
- tendrá que pagarnos el importe de cualesquiera **contracargos** u otros importes que venzan durante el periodo de preaviso y una vez resuelto el **contrato**

- podemos retener una reserva durante un plazo máximo de 180 días (que puede ser más largo ya que, en determinadas circunstancias, debido a las reglas de los esquemas de tarjetas aplicables, se puede presentar un contracargo hasta 540 días después de la transacción con tarjeta original) con el fin de cubrir cualesquiera **contracargos** u otras deudas que puedan producirse o pasen a ser pagaderas una vez resuelto el **contrato**. Si el importe reservado no es suficiente para cubrir los importes que nos deba una vez resuelto el **contrato**, o si vencen importes después de que le hayamos transferido el dinero reservado a usted, deberá pagarnos el importe adicional cuando se lo solicitemos,
- podemos informar a los **esquemas de tarjetas** y a otras autoridades regulatorias y gubernamentales de los motivos de la resolución del **contrato**.

La resolución del **contrato** también puede conllevar la resolución de cualesquiera otros contratos que tenga con nosotros o con terceros a través de nosotros. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros.

Algunas condiciones del **contrato** se mantendrán vigentes una vez resuelto este, entre las que se incluyen las condiciones 12, 14-17 y 21-23 de la Sección A y las condiciones 5-6 de la Sección B.

Otros aspectos legales

29. Su contrato

En la fecha del **contrato** y mientras esté vigente, conviene en que:

- usted, sus administradores y cualesquiera **usuarios autorizados** que nombre tienen más de 18 años,
- usted, sus administradores y cualesquiera **usuarios autorizados** que nombre cumplirán la **legislación aplicable** o las **reglas de los esquemas de tarjetas**, y no harán nada que haga que nosotros las incumplamos,
- usted, sus administradores y cualesquiera **usuarios autorizados** que nombre están autorizados a celebrar el **contrato** y cumplir sus obligaciones contraídas al respecto,

- usted, sus administradores y cualesquiera **usuarios autorizados** que nombre tienen derecho a revelar cualquier información que faciliten, lo que incluye cualquier información adicional que solicitemos en el futuro conforme al **contrato**,
- toda la información que nos proporciona en conexión con el **contrato** es verdadera, exacta y no engañosa.

30. Derechos de inspección y auditoría

Nosotros, nuestros representantes autorizados y los **esquemas de tarjetas** pueden realizar una inspección o una auditoría de su negocio de vez en cuando. Normalmente, le avisaremos sobre cuándo tenemos previsto hacerlo (aunque quizá no podamos hacerlo siempre) e intentaremos minimizar las molestias que podamos causarle. Intentaremos cumplir cualesquiera requisitos de seguridad y confidencialidad de los que nos informe de antemano.

Entre nuestros posibles motivos para llevar a cabo tal inspección o auditoría se incluyen ayudarnos a cumplir la **legislación aplicable**, y comprobar que usted cumple el **contrato** (incluida la comprobación de las medidas de seguridad adoptadas por usted para cumplir sus obligaciones), la **legislación aplicable**, las **reglas de los esquemas de tarjetas** y las **PCI DSS**.

Debe darnos a nosotros, a nuestros representantes autorizados y a los **esquemas de tarjetas** acceso a las instalaciones donde opera su negocio (incluidas sus oficinas) y donde están ubicados sus registros, sus sistemas o sus existencias, para que nosotros o ellos podamos:

- inspeccionar sus instalaciones, sus equipos, sus registros, sus datos y sus sistemas (lo que incluye cualquier sistema informático o software) pertinentes para el **contrato** y su uso de los **servicios**, y
- hacer copias.

Debe proporcionarnos a nosotros, a nuestros representantes autorizados y a los **esquemas de tarjetas** cualquier ayuda que solicitemos. Debe dar respuestas sinceras y exhaustivas a cualesquiera preguntas que nosotros o ellos formulemos sobre su negocio..

31. Modificaciones del contrato

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublin 2, Dublin, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 259C, Planta 16, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2025 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

Podemos modificar un tipo de interés o un tipo de cambio estipulado en el **contrato** sin avisarle de dicha modificación.

Podemos añadir **servicios adicionales** de vez en cuando. Los **servicios adicionales** pueden estar sujetos a otras condiciones y otros gastos de los cuales le informaremos. En caso de que los **servicios adicionales** sean opcionales, no le informaremos de ellos con 2 meses de antelación y podrá elegir si desea recibirlos o no. De lo contrario, le informaremos de los **servicios adicionales** con 2 meses de antelación. Si no desea recibir los **servicios adicionales**, puede informarnos de ello a través del **portal de clientes** (si está disponible) o por correo electrónico, y no se los prestaremos.

Ocasionalmente, podemos vernos obligados a prestar un **servicio adicional** para cumplir con las **reglas de los esquemas de tarjetas** o la **legislación aplicable**. Si nos indica que no desea recibir el **servicio adicional** (según se ha señalado anteriormente) o que desea cancelarlo conforme a la condición 26 de la Sección A, podemos resolver el **contrato** con arreglo a dicha condición.

Usted puede solicitar **servicios adicionales** o **equipo** adicional poniéndose en contacto con nosotros. Le diremos si prestaremos los **servicios adicionales** o suministraremos el **equipo** adicional que ha solicitado y con qué condiciones, incluidos los gastos aplicables.

Podemos acordar otras modificaciones con usted oportunamente, por ejemplo, en relación con sus **gastos**. No estamos obligados a informarle de tales modificaciones si las hemos acordado con usted antes de su entrada en vigor.

De lo contrario, podemos modificar las condiciones del **contrato** notificándoselo con un mínimo de 2 meses de antelación a través del **portal de clientes** o por correo electrónico. Si no desea aceptar alguna modificación de la que le informemos, puede resolver el **contrato** en cualquier momento antes de que la modificación entre en vigor. Si resuelve el **contrato**, no pagará ningún **cargo** desde la fecha de la resolución, pero será responsable de los **gastos** en los que haya incurrido hasta dicha fecha, incluido el **cargo mensual mínimo** proporcional. Si no resuelve el **contrato**, asumiremos que acepta las modificaciones.

32. Nuestros derechos de propiedad intelectual

Somos propietarios o tenemos licencia de todos los **derechos de propiedad intelectual**

relacionados con nuestros productos y **servicios**, por ejemplo, con el contenido de nuestro **portal de clientes**, nuestros sitios web, el software incorporado en un **terminal** o un **terminal** de sustitución, y nuestro logotipo. Únicamente puede usar tales **derechos de propiedad intelectual** al usar los **servicios**. Aun así, nunca debe copiar, aplicar ingeniería inversa, modificar o descompilar ninguno de nuestros productos ni ningún aspecto de los **servicios**.

33. Aspectos generales

Solo usted y nosotros (pero no ningún tercero) tenemos derechos en virtud del **contrato**.

Podemos transferir, gravar, enajenar, ceder o subcontratar la totalidad o parte de nuestros derechos y obligaciones contemplados en el **contrato** a otra organización. En tal caso, las referencias a «nosotros» o «nos» harán referencia a dicha organización beneficiaria. En caso de transferencia, usted reconoce y acepta que la información sobre usted y su uso de los **servicios** se compartirá con la organización beneficiaria o designada correspondiente, según sea necesario.

Usted no puede transferir, gravar, enajenar, ceder ni subcontratar ninguno de sus derechos u obligaciones contemplados en el **contrato**.

Si 2 o más personas son partes conjuntas del **contrato**, sus responsabilidades y obligaciones tienen carácter solidario, lo que significa que podemos exigir a más de una persona conjuntamente y a cada persona individualmente que las cumplan. Tenemos derecho a aceptar instrucciones de cada persona por separado. Toda comunicación entregada a una persona se considerará entregada a todas ellas.

El hecho de que no insistamos en hacerle cumplir alguna de sus obligaciones, de que no hagamos valer nuestros derechos contra usted o de que nos retrasemos en hacerlo no significa que no tenga que cumplir tales obligaciones o de que nosotros hayamos renunciado a nuestros derechos.

Cada una de las disposiciones de las presentes **condiciones** tiene validez por separado. Si algún tribunal o alguna autoridad deciden que alguna disposición es inaplicable, dicha disposición se considerará modificada lo mínimo posible para hacer que sea válida y aplicable. Las disposiciones restantes se mantendrán en pleno efecto y vigor.

No hay nada en el **contrato** que pueda considerarse que establece una asociación, una

empresa conjunta o una relación de agencia entre usted y nosotros o entre usted y algún **esquema de tarjetas**.

El **contrato** constituye el acuerdo íntegro entre usted y nosotros. Sustituye a cualquier acuerdo verbal o escrito anterior entre usted y nosotros en relación con los asuntos objeto del **contrato**.

El **contrato** y cualesquiera obligaciones no contractuales que de él se deriven o que guarden relación con él se rigen por el Derecho irlandés. Usted y nosotros nos sometemos a la competencia no exclusiva de los tribunales irlandeses.

Sección B – Condiciones generales de los servicios de adquirencia de Dojo

1. Servicios de adquirencia de operaciones de pago de Dojo

Al prestarle **servicios de adquirencia de Dojo**:

- en el momento en que el **titular de una tarjeta** le compre bienes o servicios, confirmaremos con el **emisor de tarjetas** correspondiente que la **tarjeta** se puede usar para la **transacción con tarjeta**, que la **tarjeta** no ha sido bloqueada por ningún motivo y que hay fondos suficientes disponibles para la **transacción con tarjeta** en cuestión (lo que se denomina «**autorización**»),
- transmitiremos una orden de pago en relación con la **transacción con tarjeta** a un **esquema de tarjetas** para que este la transmita a un **emisor de tarjetas** para permitir que el **emisor de tarjetas** reserve los fondos correspondientes en la cuenta del **titular de la tarjeta** para su liquidación. Esto se procesará conforme a las **reglas de los esquemas de tarjetas** correspondientes (lo que incluye los límites temporales para la transmisión de órdenes de pago),
- liquidaremos la **transacción con tarjeta** con arreglo al **contrato** transfiriéndole el valor de la **transacción con tarjeta** en función de los **datos de la transacción con tarjeta** y tal como determine el **esquema de tarjetas** correspondiente,
- procesaremos cualesquiera **devoluciones** o **contracargos** con arreglo al **contrato**.
- Usted solo debe usar los **servicios de adquirencia de Dojo** conforme al contrato y mediante el/los **terminal(es)** y la(s) **tarjeta(s) SIM** que le hayamos proporcionado.

Le proporcionamos **terminales** y **tarjetas SIM** sin coste alguno para que pueda usar los **servicios de adquirencia de Dojo**.

2. Recepción de su dinero

Es posible que debamos retener ciertas cantidades que le debamos en determinadas circunstancias. Cuando lo hagamos, mantendremos una cantidad equivalente a la cantidad que le debamos depositada en una cuenta bancaria separada de nuestros propios fondos o realizaremos las gestiones pertinentes para que dichos fondos estén asegurados. Los fondos están protegidos de acuerdo con la normativa aplicable. Si nos encontráramos en una situación de insolvencia, cualesquiera fondos en nuestra posesión y que le sean debidos

estarán protegidos de las reclamaciones de nuestros acreedores.

Transferiremos todos los importes que se le deban mediante transferencia bancaria a su **cuenta designada**. Usted nos ordena hacer esta transferencia: (i) al final del **día hábil** siguiente al día en que se haya procesado una transacción con tarjeta, a no ser que no podamos cumplir con ese plazo a causa de las condiciones de su banco, dificultades técnicas u otras circunstancias imprevistas, en cuyo caso, haremos la transferencia (ii) lo antes posible, pero no después del final del tercer **día hábil** siguiente al día en que se haya procesado una transacción con tarjeta o (iii) dentro de aquel otro plazo que acordemos con usted por escrito.

3. Transferencias instantáneas

Es posible que, ocasionalmente, podamos ofrecerle una transferencia acelerada de determinados importes que se le deban. Si podemos, verá una opción de transferencia instantánea en la **aplicación Dojo**. Podrá ver el importe que puede solicitar y el coste de la transferencia antes de solicitarla.

Para usar transferencias inmediatas, su cuenta designada debe poder recibir fondos a través del esquema de transferencia instantáneas SEPA y usted no debe estar incumpliendo el presente contrato. Decidiremos, a nuestra entera discreción, si las transferencias instantáneas están a su disposición, y podemos revocar, suspender o limitar su capacidad para usar las transferencias instantáneas en cualquier momento. Estableceremos límites sobre los importes mínimos y máximos de las transferencias instantáneas, así como sobre el número de veces que se pueden solicitar transferencias instantáneas en un mismo día. Los límites se mostrarán en la **aplicación Dojo**, y podemos modificarlos de vez en cuando.

Cuando usted solicita una transferencia instantánea, nos ordena que le ingresemos el importe correspondiente en su cuenta designada y nos autoriza a ello, así como a cobrarle la comisión asociada a la transferencia instantánea. No podrá revocar una solicitud de transferencia instantánea una vez realizada.

Por regla general, el importe solicitado estará disponible en su cuenta designada 20 minutos después de haber solicitado una transferencia instantánea, pero puede tardar más tiempo en llegar. El plazo dependerá de varios factores, como la disponibilidad de las redes de pago,

algunas de las cuales no controlamos. No asumiremos responsabilidad alguna por el hecho de que usted no reciba alguna transferencia instantánea o de que se produzca algún retraso en su recepción.

4. Casos en los que tendremos que retrasar una transferencia

Podemos negarnos a realizar una transferencia o retrasar su realización si:

- existe algún requisito en la **legislación aplicable** o de un **esquema de tarjetas** que nos impida realizar la transferencia o que exija que la transferencia se retrase,
- sospechamos que una **transacción con tarjeta**:
 - es fraudulenta,
 - está relacionada con otra actividad ilícita,
 - no se ha realizado en el marco de la operativa habitual de su negocio,
 - no cumple las obligaciones de las **PCI DSS** conforme al **contrato**,
- usted ha incumplido las presentes **condiciones** de un modo que, a nuestro juicio razonable, justifica que deneguemos o retrasemos la transferencia, lo que incluye la situación en que haya facturas pendientes de pago por su parte,
- usted nos ha pedido que actualicemos los datos de su **cuenta designada** o de su actividad mercantil y ese proceso conlleva que la transferencia deba retrasarse,
- un tercero (por ejemplo, un **esquema de tarjetas**) u otros problemas técnicos u operativos nos impiden realizar el pago o no permiten que dispongamos de fondos suficientes para hacerlo en el plazo que teníamos previsto,
- creemos que el nivel de riesgo que usted representa en ese momento ha aumentado sustancialmente en comparación con el nivel de riesgo en el momento en que se registró en nuestros **servicios**,
- le hemos solicitado información importante que necesitamos razonablemente, pero no nos la ha facilitado, o
- hemos suspendido los **servicios de adquirencia de Dojo**.

Si tenemos que denegar o retrasar una transferencia, por regla general y en la medida de lo posible, le informaremos por correo electrónico, por SMS o por teléfono. No asumiremos responsabilidad alguna por las pérdidas que pueda sufrir por haber denegado o retrasado nosotros una transferencia.

5. Información sobre las transferencias a su favor

Puede comprobar todas las transferencias a su favor y acceder a los datos de intercambio utilizando el **portal de clientes**. A través del **portal de clientes**, facilitaremos la siguiente información para cada **transacción con tarjeta**: (i) una referencia que le permita identificar la **transacción con tarjeta**; (ii) el importe de la **transacción con tarjeta** en la moneda en la que se realice el ingreso en su cuenta designada; y (iii) el importe de los gastos correspondientes a la **transacción con tarjeta**.

Usted conviene en que pondremos esa información a su disposición (i) el **día hábil** siguiente al día del procesamiento, a no ser que no podamos cumplir con ese plazo a causa de dificultades técnicas u otras circunstancias imprevistas, en cuyo caso, la información estará disponible (ii) lo antes posible, pero no después del final del quinto **día hábil** siguiente al día en que se haya procesado una **transacción con tarjeta** a través del **portal de clientes**, en un formato que le permita almacenar y reproducir la información sin cambios.

Debe comprobar de inmediato cada factura que proporcionamos y comunicarnos cualquier error dentro del plazo de 13 meses siguiente a la fecha de la factura. Si usted es una **gran empresa**, deberá comunicarnos cualquier error dentro de los 3 meses siguientes al momento en que se haya producido el error. No asumimos responsabilidad alguna por los errores que nos comunique fuera del plazo estipulado.

6. Contracargos y liquidaciones

En determinadas circunstancias, el **emisor de tarjetas** puede solicitar la devolución de un pago que ya se ha liquidado conforme a las **reglas de los esquemas de tarjetas**. Es lo que se denomina «**contracargo**».

Con frecuencia son los propios clientes los que inician los **contracargos**, y esto puede deberse a varios motivos: porque la **tarjeta** estaba caducada o cancelada en la fecha de la **transacción con tarjeta**; porque el **titular de la tarjeta** dice que los bienes o servicios correspondientes a una **transacción con tarjeta** no se han suministrado o prestado, son defectuosos o no se corresponden con lo descrito; porque el **titular de la tarjeta** niega haber

autorizado una **transacción con tarjeta**; porque el **titular de la tarjeta** impugna de otro modo una **transacción con tarjeta**, o por cualquier otro motivo contemplado en las **reglas de los esquemas de tarjetas**.

Si se produce un **contracargo** en relación con usted, deberá asumir la responsabilidad e indemnizarnos (a saber, protegernos plenamente) por cualesquiera pérdidas relacionadas con dicho **contracargo**. Asimismo, nosotros podemos cobrarle una comisión por cada **contracargo**, tal como se estipula en la **lista de tarifas**.

Cada **contracargo** representa una deuda vencida de inmediato y que usted nos debe pagar. Por consiguiente, podemos aplicar los **contracargos** de inmediato o detallarlos en su factura mensual y cobrárselos con sus otros **gastos**.

No tenemos obligación de obtener ni tenemos que ayudarle a obtener pagos de ningún **titular de una tarjeta** en relación con un **contracargo**, ni tampoco tenemos que ayudarle a impugnar un **contracargo**, pero podemos hacerlo. Para obtener más información sobre cómo gestionamos los **contracargos**, consulte la **guía operativa**. Estos derechos relativos a los **contracargos** no se ven afectados por ningún acuerdo alcanzado entre usted y cualquier **titular de una tarjeta**.

Si se le aplica una **liquidación**, deberá asumir la responsabilidad e indemnizarnos (a saber, protegernos plenamente) por cualesquiera pérdidas relacionadas con dicha **liquidación**.

Cada **liquidación** es una deuda vencida de inmediato y que usted nos debe pagar. Por consiguiente, podemos aplicar las **liquidaciones** de inmediato o detallarlas en su factura mensual y cobrárselas con sus **gastos**.

7. Comprobantes de transacciones con tarjeta

En cualquier momento, podremos pedirle que demuestre que un **titular de una tarjeta** ha autorizado de forma válida una **transacción con tarjeta** o una **devolución**. Si una **transacción con tarjeta** o una **devolución** se verifican mediante una firma o si usted emite una **devolución** a una tarjeta distinta de la **tarjeta** usada para la **transacción con tarjeta** anterior, debe conservar comprobantes (lo que incluye un **comprobante de venta** o un **comprobante de devolución**) durante al menos 18 meses después de la fecha de la

transacción con tarjeta o de la **devolución**. Debe informarnos de la existencia de tales comprobantes si se lo pedimos. De no hacerlo, puede producirse un **contracargo**.

8. Sus obligaciones

Usted solo puede aceptar y procesar **transacciones con tarjeta** conforme a lo indicado en la **guía operativa** y a cualesquiera otros requisitos que le comuniquemos.

Debe obtener **autorización** para todas las **transacciones con tarjeta**, a no ser que le indiquemos lo contrario, incluidos los casos en los que un cliente le pide que divida un pago entre varias **tarjetas** o entre una **tarjeta** y otro método de pago. Podemos cobrarle una comisión por cada petición de **autorización** que inicie, aunque se deniegue la **autorización**. Esto está incluido en la comisión por transacción segura. Si se deniega la **autorización**, la **transacción con tarjeta** no puede realizarse. La **autorización** no es una garantía de pago. Después de realizar una **transacción con tarjeta**, se debe ofrecer un **comprobante de venta al titular de la tarjeta**.

No debe:

- aceptar o procesar **transacciones frecuentes** o **transacciones con tarjeta** que dependan de una autorización de pago continua, a no ser que le permitamos específicamente hacerlo,
- aceptar ningún pago de ninguna persona distinta del **titular de la tarjeta** contra la cuenta del **titular de la tarjeta**,
- aceptar o procesar ninguna **transacción con tarjeta** en nombre de ninguna otra persona y debe informarnos con antelación si desea que otro banco o miembro de los **esquemas de tarjetas** procese sus **transacciones con tarjeta**.

Si usa un **terminal**, las **transacciones con tarjeta** solo deben procesarse usando el **terminal**. No debe procesar más de una venta usando un **terminal** para ninguna **transacción con tarjeta** a no ser que el **titular de la tarjeta** le dé más de una **tarjeta**, cada una con un número de tarjeta distinto.

Al solicitar **autorización** para procesar una **transacción con tarjeta**, usted conviene en lo siguiente:

- toda la información presentada es verdadera y completa
- la **transacción con tarjeta** se realiza de buena fe y en cumplimiento de todos los requisitos legales, de los **esquemas de tarjetas** y de otra índole, y usted no tiene constancia de que existan circunstancias que darían o podrían dar lugar a una violación de la **legislación aplicable**,
- la **transacción con tarjeta** está relacionada directamente con su negocio y usted ha suministrado los bienes o ha prestado los servicios correspondientes por el valor indicado,
- la **transacción con tarjeta** no está relacionada con ninguna **tarjeta** emitida a su nombre, con su cuenta ni con tarjetas o cuentas de ninguna persona relacionada con usted,
- usted no tiene constancia de que la **transacción con tarjeta** haya estado sujeta con anterioridad a un **contracargo**.

El límite para las **transacciones con tarjeta** sin contacto se estipula en la **guía operativa**. Conviene en cumplir cualesquiera instrucciones y límites que estipulemos en relación con las **transacciones con tarjeta** sin contacto.

Debe cumplir la **legislación aplicable** relativa a los recargos. No debe aceptar ninguna **transacción con tarjeta** relacionada con bienes, servicios, alojamiento u otras instalaciones en relación con los cuales el punto de venta esté situado fuera de España.

9. Instrucciones adicionales para determinadas transacciones con tarjeta

Existen instrucciones adicionales para determinados tipos de **transacciones con tarjeta**, que incluyen las **transacciones con suministro/prestación posterior**, las **transacciones de cashback** y las **transacciones con tarjeta introducida manualmente**. Esas instrucciones se recogen en la **guía operativa**. Si le permitimos aceptar ese tipo de **transacciones con tarjeta**, debe seguir las instrucciones correspondientes.

10. Transacciones con tarjeta introducida manualmente

Podemos limitar su capacidad para aceptar **transacciones con tarjeta introducida manualmente** si creemos que los niveles de reclamaciones de los **titulares de tarjetas** son inaceptables o si sospechamos que con ellas se realizan **transacciones con tarjeta** fraudulentas. Asimismo, podemos revocar su permiso para procesar este tipo de

transacciones.

Usted acepta **transacciones con tarjeta introducida manualmente** por su propia cuenta y riesgo. Las **transacciones con tarjeta** de este tipo impugnadas por el **titular de la tarjeta** pueden ser objeto de un contracargo, aunque haya cumplido estas **condiciones** y le hayamos dado **autorización**.

11. Devoluciones

Podemos cobrarle una comisión por cada **devolución**, que se estipula en la **lista de tarifas**. Si realiza **devoluciones** a sus clientes, debe cumplir lo indicado en la **guía operativa** y desarrollar, mantener y poner a disposición de todos los **titulares de tarjetas** una política de devoluciones justa y razonable que también cumpla la **legislación aplicable**. Debe realizar **devoluciones** a los **titulares de tarjetas** conforme a su política de devoluciones y nuestra **guía operativa**. Después de una **devolución**, debe ofrecer al **titular de la tarjeta** un **comprobante de devolución**.

Solo se puede emitir una **devolución** total o parcial para una **transacción con tarjeta** ya realizada (no por un importe superior al de la **transacción con tarjeta** original) y debe efectuarse en la misma **tarjeta** que se empleó para la **transacción con tarjeta** y en la misma moneda, a no ser que la **guía operativa** indique otra cosa.

No debe aceptar dinero del **titular de la tarjeta** en relación con el procesamiento de una **devolución** a favor del **titular de la tarjeta**. No debe realizar una **devolución** en efectivo o mediante cheque a un cliente que haya pagado por los bienes o los servicios usando una **tarjeta**, y tampoco a una **tarjeta** en caso de que el cliente haya pagado por los bienes o los servicios en efectivo o mediante cheque.

12. Aceptación de tarjetas American Express

Al aceptar **transacciones** con tarjetas American Express, usted deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Siempre que comunique a los **titulares de tarjeta** los métodos de pago que acepta,

deberá indicar claramente que acepta **tarjetas** American Express y mostrar los distintivos y marcas de American Express de acuerdo con las directrices establecidas por American Express.

- No deberá criticar ni realizar declaraciones incorrectas de forma consciente sobre la **tarjeta** American Express ni sobre ninguno de sus servicios o programas.
- Deberá asegurarse de que su sitio web y cualquier establecimiento comercial no contengan material difamatorio, injurioso, obsceno, pornográfico o profano, ni ninguna instrucción que pueda causar daño a cualquier persona.
- En ningún caso deberá: (a) criticar o describir incorrectamente la **tarjeta** American Express o cualquiera de sus servicios o programas; (b) realizar actividades de marketing, promocionales o de otro tipo que perjudiquen el negocio o la marca American Express; (c) exigir a un **titular de tarjeta** que renuncie a su derecho a disputar un pago como condición para que usted acepte la **tarjeta** American Express; ni (d) exigir a **los titulares de tarjeta** que proporcionen información personal como condición para aceptarles un pago con la **tarjeta** American Express.
- Deberá cumplir con cualquier instrucción razonable que le proporcionemos en relación con el uso de los servicios de American Express.
- Deberá conservar la información del servicio al **titular de tarjeta** American Express y ponerla a su fácil disposición. Esta información deberá incluir: (a) instrucciones claras sobre cómo contactar con American Express y con nosotros si **el titular de tarjeta** tiene alguna pregunta sobre una **transacción con tarjeta** American Express; y (b) una dirección de correo electrónico y un número de teléfono activos para que el titular de tarjeta pueda contactarle.
- Deberá realizar cualquier **reembolso** a la misma **tarjeta** American Express con la que realizó la **transacción con tarjeta** original y por el mismo importe por el que **el titular de tarjeta** solicita el reembolso. No deberá emitir un **reembolso** cuando no exista un cargo por un importe correspondiente para el **titular de la tarjeta**.
- Deberá desarrollar y mantener una política de reembolsos justa y razonable, de conformidad con la **legislación aplicable**, y ponerla a disposición de todos **los titulares de tarjeta**.
- Deberá cumplir con la Política Operativa de Seguridad de Datos de American Express y los Requisitos de Seguridad de Datos (DSR) de American Express, que se pueden encontrar en el sitio web de American Express.

- No deberá realizar ninguna actividad de marketing o promocional que sea perjudicial para el negocio o la marca American Express. Usted confirma que ha leído la Guía Operativa para Comercios (MOG) de American Express (disponible en el sitio web de American Express), que cumplirá con ella y que nos ha otorgado todos los consentimientos necesarios exigidos en dichas directrices. dichas directrices.
- Usted nos autoriza expresamente a presentar transacciones y a recibir liquidaciones de American Express (o de los **esquemas de tarjetas** pertinentes) en su nombre.
- Usted nos autoriza expresamente a recopilar y divulgar sus **datos de titular de tarjeta, transacciones con tarjeta, datos de transacciones con tarjeta** e información de **contracargos** a American Express.
- Usted reconoce que American Express puede utilizar esta información para análisis, elaboración de informes, estudios sobre el uso de las tarjetas y otros fines permitidos por la ley.
- Usted reconoce que puede ser transferido del programa actual a una relación de aceptación directa con American Express si, y cuando, cumpla, los criterios de reclasificación establecidos en las normas del programa aplicables.
- Deberá informarnos inmediatamente, tan pronto como tenga conocimiento, de cualquier posible o confirmado incidente de seguridad que afecte a la información de un titular de tarjeta American Express.

Si American Express nos comunica que sus actividades han perjudicado la marca American Express, dejaremos de prestarle los **servicios** relacionados con las **transacciones con tarjeta** American Express en un plazo de dos (2) días hábiles. A continuación, deberá retirar todos los distintivos, logotipos y marcas de American Express de su sitio web, sus establecimientos comerciales y puntos de venta tan pronto como sea razonablemente posible.

13. Conversión Dinámica de Divisas (DCC)

El **servicio DCC** le permite ofrecer a los **titulares de tarjetas** la opción de pagar en la **moneda local** o en la **moneda internacional**. Si el **titular de la tarjeta** elige pagar en la **moneda internacional**, el importe de la **transacción DCC** se convertirá a la **moneda internacional** utilizando un tipo de cambio determinado por nuestro proveedor externo de **DCC**, y usted

recibirá la liquidación de dicho pago en la **moneda local**.

Usted acepta que el importe de la **transacción DCC** se convertirá a la **moneda internacional** en base a un tipo de cambio para **transacciones con tarjeta** (que se encuentra en nuestro sitio web) vigente en el momento de la **transacción DCC**. El **importe total** pagado por el **titular de tarjeta** en relación con la **transacción DCC** será igual al importe de la **transacción DCC** (convertido a la **moneda internacional**) más el **recargo DCC** (DCC mark-up). El importe total de la **transacción DCC** se liquidará a través del **esquema de tarjetas** aplicable en la **moneda internacional**. El **servicio DCC** solo se aplica a **transacciones con tarjeta** procesadas a través de ciertos **esquemas de tarjetas** que detallaremos en nuestro sitio [web](#).

Usted reconoce que parte del **servicio DCC** puede ser proporcionado por un tercero y que no seremos responsables frente a usted por ninguna suspensión o interrupción del **servicio DCC** derivada de la actuación u omisión de dicho tercero. Asimismo, usted acepta que no tiene ninguna relación contractual con ningún tercero en relación con el **servicio DCC** y que no es beneficiario tercero de ningún acuerdo entre nosotros y dicho tercero.

Usted debe ofrecer al **titular de tarjeta** la opción de elegir si desea realizar la **transacción DCC** en su **moneda local** o en la **moneda internacional** del **titular de tarjeta**. No debe usar declaraciones inexactas o engañosas que puedan llevar al **titular de tarjeta** a seleccionar una **transacción DCC**. Si el **titular de tarjeta** no elige expresamente completar la **transacción con tarjeta en moneda internacional**, esta debe procesarse en la **moneda local**. No se debe seleccionar el servicio de **DCC** en nombre del **titular de tarjeta** en ausencia de este.

Antes de que el **titular de tarjeta** elija proceder con una **transacción DCC**, usted debe informarle y poner a su disposición, de forma clara y visible, la siguiente información:

- que seleccionar una **transacción DCC** es opcional;
- el importe de la **transacción con tarjeta en la moneda local**;
- el importe de la **transacción con tarjeta en la moneda internacional del titular de tarjeta**;
- el tipo de cambio a aplicar;
- detalles del **recargo DCC (DCC mark-up)** a aplicar;

Para cada **transacción DCC**, esta información deberá mostrarse en el **terminal de pago** antes de que el **titular de tarjeta** pueda decidir si desea proceder con la **transacción DCC**.

Usted debe ofrecer al **titular de tarjeta** un recibo que incluya de manera obligatoria: el importe de la **transacción con tarjeta** en **moneda local** y en **moneda internacional**, el tipo de cambio aplicado y el **recargo DCC (DCC mark-up)** aplicado en la **transacción DCC**. En cada **transacción DCC**, el **terminal de pago** emitirá un recibo para el **titular de tarjeta** con esta información.

Para **transacciones DCC en línea**, usted debe obtener el consentimiento previo y expreso del **titular de tarjeta**, en una forma que evidencie claramente que este ha dado su consentimiento expreso y final en relación con la **moneda internacional** seleccionada para la **transacción DCC** y el **recargo DCC (DCC mark-up)**. Para **transacciones DCC en línea**, esto puede ser, por ejemplo, mediante una opción de "Estoy de acuerdo" (que no debe aparecer preseleccionada) en su sitio web, la cual debe poder registrarse y aportarse en caso de disputa o **contracargo**.

Las **devoluciones** relacionadas con **transacciones DCC** deberán procesarse en la misma **tarjeta** usada en la **transacción DCC** original y en la **moneda internacional** seleccionada por el **titular de tarjeta** para dicha **transacción DCC** original. Las **devoluciones** relacionadas con **transacciones DCC** deberán gestionarse identificando la **transacción con tarjeta** correspondiente en la lista de transacciones del **terminal de pago** y seleccionando la opción "devolución". Esto garantizará que el reembolso se efectúe automáticamente en la moneda correcta. El importe de la **transacción DCC** original en **moneda local** se convertirá a la **moneda internacional** utilizando el tipo de cambio determinado por nuestro proveedor externo de **DCC** en el momento en que se procese la **devolución**, y ese importe en **moneda internacional** se liquidará a través del **esquema de tarjetas** aplicable. Usted deberá reembolsarnos el importe de la **transacción DCC** original en **moneda local**. Si se procesa un **reembolso** en nombre de un **titular de tarjeta** y el tipo de cambio aplicado en el momento del **reembolso** difiere del aplicado en la **transacción DCC** original y dicha variación implica que el **titular de tarjeta** recibe un importe inferior al pagado en relación con la **transacción DCC** original, el **titular de la tarjeta** tendrá derecho a iniciar un **contracargo**.

Los **contracargos** relativos a **transacciones DCC** se procesarán por nuestra parte de conformidad con el **contrato** en la **moneda internacional** seleccionada por el **titular de tarjeta** para la **transacción DCC** original. El importe del **contracargo** en **moneda**

internacional (incluyendo el **recargo DCC -DCC mark-up-** cobrado al **titular de tarjeta** en la **transacción DCC** original) se convertirá a **moneda local** utilizando el tipo de cambio determinado por el **esquema de tarjetas** en el momento en que se procese el **contracargo**, y dicho importe en **moneda local** le será cargado a usted.

Sección C – Servicios de terminales Dojo

1. Terminales y tarjetas SIM

Le proporcionamos **terminales** y **tarjetas SIM** sin coste alguno para que pueda usar los **servicios de adquisición de Dojo**. Solo debe usarlos siguiendo nuestras instrucciones y conforme a la **guía operativa**. Nos pertenecen y debe devolverlos una vez resuelto el **contrato**.

Toda **tarjeta SIM** que le suministremos debe utilizarse únicamente en el **terminal** que especifiquemos. No debe intentar usarla en ningún otro dispositivo. Si la usa en otro dispositivo, le cobraremos las tarifas de uso aplicadas por el proveedor y la red de la **tarjeta SIM**. Podemos cobrar un cargo por la conectividad móvil relacionada con el uso de las **tarjetas SIM**, tal como se estipula en la **lista de tarifas**.

Solo debe usar las **tarjetas SIM** que le suministramos conforme a la política de uso justo que figura en la **guía operativa**, que explica sus obligaciones de uso. Si decidimos (a nuestra entera discreción) que ha incumplido sus obligaciones de uso y que utiliza muchos más datos de los razonablemente necesarios para el uso de nuestros **servicios** por su parte, podemos aplicar un cargo adicional por el uso de dichos datos. Siempre que podamos, antes de aplicar un cargo adicional le informaremos de que creemos que está usando una cantidad excesiva de datos.

Usted es responsable de adquirir los rollos para recibos, las baterías, la tinta o los cartuchos para impresoras, los cables de alimentación y demás accesorios necesarios para usar sus **terminales**, a no ser que acordemos suministrárselos.

Puede comprarnos rollos para recibos poniéndose en contacto con nosotros por teléfono o por correo electrónico. Le indicaremos unas fechas de entrega aproximadas antes de que haga cada pedido. Los precios de los rollos para recibos figuran en la **lista de tarifas**.

2. Servicios de terminales Dojo

Le prestaremos los servicios que se indican a continuación, que son los **servicios de terminales Dojo**. A cambio, usted acepta pagarnos los **gastos** con arreglo al **contrato**.

Servicios	Detalles
Servicios de configuración	<ul style="list-style-type: none"> • Configurar su terminal con el software adecuado para las transacciones con tarjeta y las devoluciones a favor de las tarjetas que puede aceptar conforme al contrato. • Colocar una tarjeta SIM en su terminal, si procede.
Servicios de procesamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar enrutamiento seguro para las autorizaciones y las transacciones con tarjeta conforme al contrato. • Proporcionar actualizaciones de software cada cierto tiempo.
Servicios de asistencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar asistencia técnica durante el horario estipulado y a través del número de teléfono y la dirección de correo electrónico que se indican en la guía operativa. • Prestar servicios de atención al cliente los días hábiles durante el horario estipulado y a través del número de teléfono y la dirección de correo electrónico que se indican en la guía operativa.
Servicios de sustitución	<ul style="list-style-type: none"> • Si su terminal se avería, proporcionar uno de sustitución. • Asegurarnos de que cualquier terminal de sustitución esté configurado para usarse con el software adecuado para las transacciones con tarjeta y los devoluciones a favor de las tarjetas que puede aceptar conforme al contrato. • Colocar una tarjeta SIM en el terminal de sustitución, si procede.

3. Integración del terminal

Podemos acordar darle acceso a nuestra tecnología patentada para integrar su **terminal** con

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublin 2, Dublin, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 259C, Planta 16, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, HM 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2025 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

un sistema de punto de venta electrónico compatible. Podemos cobrar un cargo adicional por este servicio, tal como se estipula en la **lista de tarifas**.

4. Sus obligaciones

Mientras esté vigente el **contrato**, usted:

- debe usar los terminales únicamente para procesar **transacciones con tarjeta o devoluciones** (o para cualquier otra finalidad que autoricemos de forma específica) y las **tarjetas SIM** conforme al **contrato** y cualesquiera instrucciones operativas que le demos, incluidas las recogidas en el **guía operativa**,
- debe mantener los **terminales** en buenas condiciones,
- debe instalar el software y las actualizaciones siguiendo nuestras instrucciones,
- no debe realizar reparaciones o modificaciones ni en los **terminales** ni en las **tarjetas SIM** usted mismo,
- no debe modificar ninguna **tarjeta SIM** suministrada ni retirarla del **terminal** para el que se ha suministrado,
- se hará responsable por cualquier **terminal** perdido o daño en los **terminales**, y no debe retirar ninguna marca identificativa,
- debe asegurar los **terminales** frente a pérdidas o daños por su valor íntegro de sustitución o, de lo contrario, indemnizarnos (a saber, protegernos plenamente) por el coste total de reparación o sustitución,
- debe mantener los **terminales** en su posesión en España,
- no debe modificar, vender ni prestar los **terminales**, ni negociar con ellos de otro modo, ni permitir que se cree ninguna carga ni ningún gravamen o derecho similar sobre ellos.

5. Servicios de sustitución

Si un **terminal** se avería y usted desea usar los servicios de sustitución, póngase en contacto con nosotros. Intentaremos entregarle un **terminal** de sustitución como muy tarde al final del **2.º día hábil** después de su solicitud, pero cabe la posibilidad de que esto no siempre sea posible. Todo **terminal** de sustitución tendrá unas especificaciones similares a las del

terminal sustituido o mejores, pero puede ser nuevo o reacondicionado.

Nuestro servicio de sustitución no cubre lo siguiente:

- daños accidentales en un **terminal**,
- daños provocados a un **terminal** o a cualquiera de sus piezas por un mal uso o daño malintencionado,
- robo o pérdida de un **terminal**,
- defectos en baterías o paquetes de baterías,
- averías en dispositivos o accesorios de terceros que no hayamos proporcionado nosotros o averías provocadas por tales dispositivos o accesorios.

Podemos cobrarle por los costes en los que incurramos por organizar la sustitución de un **terminal** que determinemos que no está averiado, o que sustituyamos por uno de los motivos mencionados anteriormente y que nuestro servicio de sustitución no cubre.

6. Resolución

Cuando el **contrato** se resuelva conforme a la condición 26 de la Sección A, deberá devolvernos los **terminales** y cualesquiera **tarjetas SIM** en un plazo de 14 días hábiles siguiendo nuestras instrucciones.

Los **terminales** y las **tarjetas SIM** devueltos deben estar en buenas condiciones y completos, con todos los accesorios, incluidos los cables de alimentación, las baterías, los cargadores y los manuales de usuario.

Si no devuelve los **terminales** o si los artículos devueltos no están en las condiciones exigidas o no está acompañados de las **tarjetas SIM** correspondientes y los accesorios correctos, deberá reembolsarnos el coste de sustitución o los costes razonables en los que incurramos para hacer que los **terminales** y las **tarjetas SIM** vuelvan a estar en las condiciones exigidas. Nuestro cargo máximo por esto se estipula en la **lista de tarifas**.

Glosario e interpretación

Significado de las palabras y las expresiones en negrita

servicios adicionales significa cualesquiera servicios adicionales que no estén incluidos en los **servicios** en el momento en que el **contrato** entre en vigor por primera vez, pero que podemos añadir como **servicios** con arreglo a las condiciones del **contrato**.

contrato significa los **documentos de la solicitud**, la **lista de tarifas** y las presentes **condiciones**.

legislación aplicable significa todas las leyes y las normativas (incluidos los requisitos de cualquier autoridad) que son de aplicación para usted, para nosotros o para cualquier **transacción con tarjeta** o **devolución** que estén vigentes en cualquier jurisdicción actualmente.

documentos de la solicitud significa:

- los documentos del modelo de solicitud del comerciante relativos a los **servicios** (incluido el documento llamado «Contrato de servicios») según los proporcionamos nosotros (incluidos los que se pueden encontrar en un sitio web) y rellenados en relación con usted, y
- la información que solicitamos para comprobar que cumple los criterios de admisión con el fin de poder evaluar su solicitud y su idoneidad continua como empresa para recibir nuestros servicios.

monedas aprobadas se refiere a la lista de monedas aprobadas que se encuentra en el sitio web de Dojo en www.dojo.tech, que puede ser modificada periódicamente por Dojo. La lista se puede encontrar en la página de 'DCC' de nuestro [sitio web](#).

liquidación significa cualesquiera liquidaciones, multas, indemnizaciones por daños y perjuicios, honorarios (incluidos honorarios de arbitraje), costes, gastos o cargos de cualquier naturaleza que un **esquema de tarjetas**, una institución financiera pertinente u otro tercero nos cobra a usted o a nosotros en cualquier momento (directa o indirectamente) en relación con un servicio, un pago o cualquier otro aspecto de nuestra relación o su relación con usted.

autorización tiene el significado que se da a este término en la condición 1 de la Sección B.

titular de tarjetas Dojo autorizado significa cualquier persona autorizada a usar sus **tarjetas Dojo**.

usuario autorizado tiene el significado que se da a este término en la condición 6 de la Sección A.

día hábil significa cualquier día que no sea un sábado, un domingo o un día festivo en España, Irlanda y el Reino Unido.

tarjeta significa cualquier tarjeta de pago válida que aprobemos y a la que se le apliquen las presentes **condiciones**.

emisor de tarjetas significa un miembro de un **esquema de tarjetas** que puede emitir **tarjetas**.

terminal significa cualquier terminal de punto de venta (TPV) para pagos, dispositivo o cualquier otra aplicación que le proporcionemos para procesar **transacciones con tarjeta** y **devoluciones** conforme al **contrato**.

esquema de tarjetas significa Visa, Mastercard y cualquier otro esquema de tarjetas que podamos aprobar.

reglas de los esquemas de tarjetas significa las reglas y las instrucciones operativas publicadas y actualizadas por los **esquemas de tarjetas**.

transacción con tarjeta significa cualquier pago realizado usando una **tarjeta**, un número de **tarjeta** o cualquier otro método autorizado por el **titular de la tarjeta** para realizar un cargo a la cuenta del titular de la tarjeta, lo que incluye **transacciones preautorizadas** y **transacciones con suministro/prestación posterior**.

datos de la transacción con tarjeta significa los detalles de una **transacción con tarjeta**, los detalles de una **devolución** o cualesquiera otros **datos, autorizaciones**, respuestas de autenticación y detalles de liquidaciones relacionados con la **tarjeta** o el **titular de la tarjeta** que usted nos haya enviado. Deben revestir la forma que exija el **esquema de tarjetas** correspondiente, estar en consonancia con cualquier requisito legal y tener nuestra aprobación.

titular de la tarjeta significa una persona que es usuario autorizado de una tarjeta.

datos del titular de la tarjeta significa cualquier información relacionada con el titular de una tarjeta, lo que incluye detalles de cualesquiera tarjetas y datos personales sobre el **titular de la tarjeta**.

transacción de *cashback* significa un servicio prestado a los **titulares de tarjetas** por el cual usted proporciona efectivo con una **transacción con tarjeta** en el punto de venta.

contracargo tiene el significado que se da a este término en la condición 6 de la Sección B.

gastos significa la totalidad de los cargos y las tarifas que deben pagarse en virtud del **contrato** o en cumplimiento de la **legislación aplicable**. Incluyen las tarifas debidas conforme a las presentes **condiciones** y las estipuladas en la **lista de tarifas** o que le comuniquemos en consonancia con lo dispuesto en la condición 31 de la Sección A.

portal de clientes significa el portal que usted usa para acceder a información sobre su uso de los servicios a través del **sitio web de Dojo** y la **aplicación Dojo**, si la tiene instalada.

leyes de protección de datos significa el **RGPD** y otras leyes y normativas que se aplican al tratamiento de datos personales.

DCC significa el producto de conversión dinámica de divisas de **Dojo**, que permite al **titular de la tarjeta** pagar por bienes y/o servicios que usted le proporciona al **titular de la tarjeta** en la moneda en la que se emitió la **tarjeta** del **titular**. Se ofrece en las **monedas aprobadas**.

recargo por DCC (DCC mark-up) significa la cantidad que cobramos a un **titular de tarjeta** por usar el **servicio DCC** además del tipo de cambio por proporcionar el **servicio DCC**. La **comisión del comerciante** se incluye como una proporción del **recargo por DCC**.

servicio DCC significa el **servicio DCC** que le proporcionamos como parte de los **servicios de adquirencia de Dojo**.

transacción DCC significa una **transacción con tarjeta** utilizando **DCC**.

interesado tiene el significado que se le atribuye en el **RGPD**.

transacción con suministro/prestación posterior significa una **transacción con tarjeta** en la que los bienes o los servicios se suministran o prestan al **titular de la tarjeta** en un momento posterior al momento en que tiene lugar la **transacción con tarjeta**.

servicios de adquirencia de Dojo significa los servicios de adquisición de operaciones de pago descritos en la condición 1 de la Sección B que le permiten aceptar **transacciones con tarjeta**, lo que incluye nuestro procesamiento de tales transacciones con tarjeta y nuestro consentimiento a transferirle fondos a usted en relación con **transacciones con tarjeta** que cumplan lo establecido en el **contrato**.

aplicación Dojo significa la aplicación Dojo que usted descarga de la Google Play Store o de la Apple App Store.

tarjeta Dojo significa todas las tarjetas Dojo que emitimos para usted y para sus **titulares de tarjetas Dojo autorizados**.

servicios de terminales Dojo tiene el significado que se da a este término en la condición 2 de la Sección C.

sitio web de Dojo significa <https://dojo.tech/ie/documents/>.

equipo significa todo el equipo, lo que incluye **terminales, tarjetas SIM, tarjetas Dojo**, hardware y software que hemos aprobado o que le hemos suministrado en relación con el **contrato**.

lista de tarifas significa los documentos en los que se estipulan los **gastos**. Incluyen las tarifas y los gastos genéricos, así como la «Guía de tasas de intercambio y tarifas de los esquemas de tarjetas» que se puede consultar en la página de tarifas del **sitio web de Dojo**, los **documentos de la solicitud**, y las tarifas y los gastos específicos que se muestran en su página de tarifas o en sus páginas de tarifas, por ejemplo, si tiene más de un establecimiento/centro, y que le enviaremos por correo electrónico o que pondremos a su disposición en el **portal de clientes**, en cada caso, en su versión oportunamente modificada de conformidad con el **contrato**.

RGPD significa el Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679).

Irlanda significa la república parlamentaria compuesta por 26 condados y no incluye Irlanda del Norte.

derechos de propiedad intelectual significa cualesquiera patentes, marcas comerciales, signos distintivos, nombres de dominio, nombres comerciales, logotipos, derechos de diseño, derechos morales, derechos sobre bases de datos, derechos de autor y derechos relacionados, derechos sobre software, inventos, conocimientos técnicos, secretos empresariales y otra información confidencial, así como los demás derechos de propiedad intelectual y derechos similares o equivalentes en cualquier parte del mundo (con independencia de si están registrados o no o de si pueden registrarse o no). Esto incluye todas las solicitudes relativas a aquellos derechos que existen actualmente o que existan en el futuro, todos los derechos a solicitar dichos derechos o todos los derechos a solicitar la

protección de tales derechos.

moneda internacional significa la moneda del país en el que se emitió la tarjeta de un titular internacional (si dicha moneda es una **moneda aprobada**).

gran empresa significa alguien que no es un consumidor, una microempresa o una organización sin ánimo de lucro o benéfica, tal como se define cada término en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

moneda local significa la moneda del país donde usted lleva a cabo su negocio, es decir, España.

transacción con tarjeta introducida manualmente significa una **transacción con tarjeta** en la que la **tarjeta** no está presente, en la que se lee la banda magnética o en la que se produce una introducción manual de otro modo sin usar el chip de la tarjeta.

cargo mensual mínimo tiene el significado que se da a este término en la condición 10 de la Sección A.

comisión del comerciante significa la cantidad del **recargo por DCC** que se le paga a usted en relación con cada **transacción DCC** por su participación en la provisión de **DCC**, tal como se establece y calcula bajo este **contrato**.

red significa la red de banda ancha o de telefonía móvil en la que funcionará el datáfono.

cuenta designada significa la cuenta que usted mantiene en una entidad de crédito y que nos ha comunicado a los efectos de transferir dinero a ella y/o retirar dinero de ella en conexión con los **servicios**, en función del contexto. Puede tratarse de cuentas diferentes, si así lo hemos acordado con usted.

transacción DCC en línea significa una **transacción DCC** donde el **titular de la tarjeta** compra bienes y/o servicios a través de internet de usted, o donde usted nos envía una **transacción DCC** a través de internet.

guía operativa significa las reglas, los procedimientos y las instrucciones de funcionamiento que guardan relación con su uso de los **servicios** y que nosotros publicamos y actualizamos.

PCI DSS significa «Payment Card Industry Data Security Standard», o «Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago».

servicios de gestión de PCI tiene el significado que se da a este término en la condición 15 de la Sección A.

transacción preautorizada significa una **transacción con tarjeta** para la que usted ha pedido **autorización** antes de realizar el cargo en la cuenta del titular de la tarjeta en un momento futuro.

política de privacidad significa nuestra política en la que se explica cómo tratamos los datos personales y los derechos de la persona cuyos datos se tratan en virtud de las **leyes de protección de datos**.

transacción frecuente significa una **transacción con tarjeta** en la que el titular de una tarjeta le autoriza a realizar un cargo en su cuenta de forma periódica y frecuente.

devolución significa una devolución que usted hace al **titular de la tarjeta** en relación con una transacción con tarjeta que la invalida total o parcialmente.

comprobante de devolución significa un recibo relativo a una **devolución** que se presenta en una forma aprobada por nosotros, lo que incluye recibos en papel y enviados por correo electrónico.

comprobante de venta significa un recibo relativo a una **transacción con tarjeta** que se presenta en una forma aprobada por nosotros, lo que incluye recibos en papel y enviados por correo electrónico.

servicios significa los servicios que le prestamos en virtud del **contrato**, incluidos los **servicios adicionales**.

tarjeta SIM significa una tarjeta inteligente que se halla en el interior de un **datáfono** y que puede conectar el **datáfono** a la **red** sin necesidad de cables.

condiciones particulares significa cualesquiera condiciones particulares que podamos acordar con usted oportunamente en un documento separado de este **contrato**.

condiciones significa las presentes condiciones generales.

Cómo debería interpretarse el contrato

Hemos usado encabezados únicamente para su comodidad. No afectan al significado ni a la interpretación de las condiciones en sí. Cuando hacemos mención de condiciones y

Secciones, nos referimos a las condiciones y las **Secciones** de estas condiciones, a no ser que especifiquemos lo contrario.

Cuando nos referimos a «nosotros», «nos» o «nuestro», nos referimos a Paymentsense Ireland Limited (lo que incluye a cualquier empresa que la suceda, o a cualquier persona a la que transfiramos o cedamos nuestros derechos u obligaciones que se recogen en el presente **contrato**). También podemos referirnos a cualquier filial o empresa que pertenezca al mismo grupo que nosotros. Cuando proceda, especificaremos el nombre de tal empresa filial en el **contrato**.

Cuando nos referimos a «usted», nos referimos a la **persona** que figura como «persona jurídica» en los **documentos de la solicitud**, lo que incluye (a no ser que el contexto exija otra cosa) a sus empleados, su personal, sus agentes, sus subcontratistas o cualquier otra persona que actúe en su nombre, así como sus representantes legales después de su fallecimiento (si usted es una persona física).

Cuando nos referimos a una «persona», nos referimos a una persona física, a una sociedad constituida o a una entidad no constituida (tenga o no personalidad jurídica independiente), en función del contexto.

Cuando nos referimos a una «promulgación», incluirá cualquier enmienda, ampliación, incorporación o nueva promulgación, así como cualquier legislación creada en virtud de dicha promulgación.

Cuando nos referimos a un «documento», nos referimos al documento vigente en el momento correspondiente, en su versión modificada, actualizada o sustituida.

Las palabras «incluido» o «incluye(n)» no limita ninguna palabra que aparezca delante de ellas. El alcance de las palabras que las siguen no está limitado y se les debería dar la interpretación más amplia.

Toda obligación de hacer o no hacer algo incluye una obligación de encargarse de que tal cosa se haga o no se haga (según proceda).

Cuando decimos que se necesita nuestro consentimiento o nuestra autorización, podemos darlos a nuestra entera discreción y con sujeción a cualesquiera **reglas de los esquemas de tarjetas** u otros requisitos legales o normativos aplicables.