

Términos y condiciones para Usuario final de AUDIPAY

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A.

A.	General	2
B.	Requisitos de participación y proceso de registro	2
I.	Requisitos de participación	2
II.	Proceso de registro e información requerida.....	3
III.	Conclusión del contrato	3
C.	Almacenamiento de datos (de pago) por parte de MPS	4
D.	Obligación del CLIENTE de informar y cooperar	4
I.	Obligación del CLIENTE de informar y cooperar.....	4
II.	Obligación del Cliente de tener cuidado	4
E.	Vigencia del ACUERDO y rescisión	5
I.	Vigencia	5
II.	Rescisión por parte del CLIENTE	5
III.	Rescisión por parte de MPS	5
IV.	Efecto de rescisión	5
F.	Responsabilidades	5
G.	Limitaciones en la responsabilidad de MPS.....	6
H.	Protección de datos.....	6
I.	Secreto profesional - consentimiento a la transferencia de datos del CLIENTE.....	6
J.	Comunicaciones y notificaciones	7
K.	Transferencia de derechos y obligaciones	7
L.	Cambios en los TÉRMINOS Y CONDICIONES	7
M.	Divisibilidad	8
N.	Provisión de evidencia.....	8
O.	Resolución de quejas y denuncias extrajudiciales.....	8
I.	Quejas	8
II.	Resolución de denuncias extrajudiciales.....	8
P.	Lugar de jurisdicción y derecho aplicable.....	9
ANEXO A:	Disposiciones específicas en caso de que el CLIENTE resida en Suiza.	10

A. General

Los siguientes términos y condiciones ("**TÉRMINOS Y CONDICIONES**") rigen la relación contractual ("**ACUERDO**") entre

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A. ("**MPS**")

y los participantes que se han registrado en MPS y han sido habilitados por MPS ("**CLIENTES**").

Los **CLIENTES** pueden comprar bienes y servicios de los comerciantes participantes ("**PUNTOS DE ACEPTACIÓN**") a través de los mercados digitales y pagar mediante una solución de pago ("**AUDIPAY**") regida por el presente **ACUERDO**.

Para este propósito, el operador del mercado ("**OPERADOR DEL MERCADO**") proporcionará al **CLIENTE** un canal en línea (por ejemplo, un sitio web o una aplicación móvil). El **OPERADOR DEL MERCADO** también puede ofrecer bienes y servicios al **CLIENTE** en el mercado, en cuyo caso funciona como un Punto de aceptación.

El Cliente puede utilizar los servicios de MPS de la siguiente manera: almacenamiento de sus datos (de pago) con MPS para uso recurrente para futuras transacciones de pago (véase la Cláusula C).

MPS proporciona exclusivamente servicios de almacenamiento de datos al **CLIENTE** y no servicios de pago u otros servicios financieros. MPS solo proporciona servicios de pago a los **PUNTOS DE ACEPTACIÓN** participantes o a los **OPERADORES DE MERCADO** que actúen como beneficiarios de los pagos realizados por el **CLIENTE** a través de su propio proveedor de servicios externo. Como resultado, el **CLIENTE** no será considerado como un **CLIENTE** de MPS con respecto a los servicios de pago.

Si las personas no se han registrado en MPS para almacenar sus datos ("**PAGADORES INVITADOS**"), no surge ninguna relación contractual entre MPS y el **PAGADOR INVITADO**. En estos casos, MPS actúa únicamente como proveedor de servicios para el beneficiario relevante. El **PAGADOR INVITADO** no es, por tanto, un **CLIENTE** de MPS. Esto también se aplica si el **PAGADOR INVITADO** se registra con el **OPERADOR DEL MERCADO** o el **PUNTO DE ACEPTACIÓN** y guarda sus datos para pagos futuros.

Al registrarse en MPS, el **CLIENTE** acepta los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. Si el **CLIENTE** no está de acuerdo con estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, no puede utilizar los servicios de almacenamiento de datos de MPS.

Las disposiciones específicas establecidas en el **ANEXO A** son aplicables en caso de que el **CLIENTE** resida en Suiza y, en caso de conflicto con los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, prevalecerán sobre los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

B. Requisitos de participación y proceso de registro

Para utilizar **AUDIPAY**, el **CLIENTE** debe completar el proceso de registro y cumplir las siguientes condiciones para la participación.

I. Requisitos de participación

Los **CLIENTES** pueden usar **AUDIPAY** para fines privados ("**CLIENTES PRIVADOS**") o para fines comerciales, es decir, para realizar su trabajo comercial o por cuenta propia ("**CLIENTES COMERCIALES**").

Un **CLIENTE PRIVADO** debe tener capacidad legal y ser una persona física.

Un **CLIENTE COMERCIAL** debe ser una persona física o jurídica o una sociedad comanditaria por acciones y tener todas las licencias necesarias para llevar a cabo su actividad. Si un **CLIENTE COMERCIAL** es una persona física, debe tener capacidad legal.

Además, un CLIENTE solo puede participar en AUDIPAY si ha aceptado estos TÉRMINOS Y CONDICIONES, ha completado con éxito el proceso de registro para la participación en AUDIPAY y ha sido autorizado por MPS para participar en AUDIPAY.

AUDIPAY solo puede usarse por cuenta propia. Está prohibido el uso de AUDIPAY por parte de cualquier otra persona. El CLIENTE confirma que actúa por cuenta propia. En caso de incumplimiento de esta condición, no se permitirá el uso de AUDIPAY.

II. Proceso de registro e información requerida

El CLIENTE puede registrarse para utilizar AUDIPAY a través de la interfaz de usuario de MPS o a través de la interfaz de usuario de un OPERADOR DE MERCADO o, si corresponde, un Punto de aceptación.

Si un CLIENTE ya está registrado con un OPERADOR DE MERCADO, MPS puede usar los datos almacenados con el Operador del mercado para el registro en MPS. Esto se aplica en particular a la dirección de correo electrónico y la contraseña (colectivamente, los "**DATOS DE ACCESO**"). El CLIENTE será informado al respecto durante el proceso de registro.

MPS puede determinar que el CLIENTE solo pueda iniciar sesión en AUDIPAY con los Datos de acceso que haya proporcionado para el mercado.

Durante el registro, se establecerá un perfil personal del CLIENTE ("**CUENTA DEL CLIENTE**") en el que el CLIENTE puede guardar y administrar sus Datos (de acceso).

Las personas físicas deben proporcionar cualquier información especificada según sea necesario durante el registro. Esto incluye su nombre, apellidos y nombre de nacimiento, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento, nacionalidad, dirección de residencia permanente, número de teléfono y, si corresponde, dirección de correo electrónico. Además, es obligatorio confirmar que el CLIENTE actúa por cuenta propia.

Las personas jurídicas o sociedades deben al menos proporcionar información sobre el nombre o la designación de su compañía, el país de constitución, la dirección de su sede oficial y, si corresponde, todas las demás oficinas, la dirección de correo electrónico de la empresa, el formulario legal, el número de registro, así como nombres, direcciones, nacionalidad, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento y, si corresponde, direcciones de correo electrónico de los miembros del organismo representativo y los representantes legales y de cualquier beneficiario final.

Además, los CLIENTES añadirán Medios de pago (como se definen a continuación en la Cláusula C) como parte de su registro. Los Medios de pago añadidos pueden ser verificados por MPS.

MPS se reserva el derecho de solicitar información y documentos adicionales en cualquier momento para la identificación y verificación de la identidad del CLIENTE, lo cual es necesario, en particular, para cumplir con las restricciones contra el lavado de dinero en relación con el uso de AUDIPAY. Los CLIENTES deben proporcionar inmediatamente dicha información y documentos a MPS.

Durante el registro, el CLIENTE debe proporcionar información verdadera, completa y precisa y no debe utilizar ninguna información o datos para los que no tenga autorización.

Si la información proporcionada por el CLIENTE como parte del proceso de registro cambia, deberá informar a MPS sin demora indebida mediante la actualización de los datos pertinentes a través de una Interfaz de usuario. Si es necesario, el CLIENTE proporcionará evidencia de la actualización de los datos con los documentos apropiados.

III. Conclusión del contrato

El ACUERDO para el uso de AUDIPAY entre el CLIENTE y MPS entrará en vigencia una vez que el CLIENTE se haya registrado en MPS, después de la finalización exitosa del proceso de registro para AUDIPAY y MPS, momento en el que el CLIENTE acepta la oferta para celebrar el ACUERDO. No existe ningún derecho para concluir este ACUERDO y participar en AUDIPAY.

C. Almacenamiento de datos (de pago) por parte de MPS

Los datos (de pago) del CLIENTE se almacenarán en el momento del registro. Por lo tanto, los CLIENTES no tienen que volver a introducir sus datos (de pago) cada vez que realicen pagos a favor de los PUNTOS DE ACEPTACIÓN o los OPERADORES DE MERCADO a los que MPS presta servicios como beneficiarios. Para evitar dudas, MPS no proporcionará servicios de pago, sino solo servicios de almacenamiento de datos al CLIENTE.

Para evitar dudas, "Medios de pago" se referirá a los detalles de la cuenta bancaria del CLIENTE, a los detalles de la tarjeta de crédito o a los detalles de otros instrumentos de pago almacenados por el CLIENTE en la CUENTA DEL CLIENTE con el propósito de facilitar los pagos a los PUNTOS DE ACEPTACIÓN y los OPERADORES DE MERCADO.

D. Obligación del CLIENTE de informar y cooperar

I. Obligación del CLIENTE de informar y cooperar

Si un CLIENTE tiene conocimiento de que alguno de sus dispositivos configurados para acceder a AUDIPAY (por ejemplo, un teléfono móvil) se ha perdido o ha sido robado o se entera de cualquier uso indebido u otro uso no autorizado de sus Datos de acceso, deberá informar a MPS de ello sin demoras indebidas ("**AVISO DE DETENCIÓN**").

Con respecto a un AVISO DE DETENCIÓN, el CLIENTE puede comunicarse con MPS en cualquier momento por medio de:

Línea directa de Detención y Fraude: +49 5361 379 3838
Correo electrónico: support@jpmmmps.com

El CLIENTE debe denunciar inmediatamente cualquier robo o mal uso a la policía.

Si un Cliente sospecha que una persona no autorizada descubrió sus Datos de acceso, o usa los Datos de acceso, el CLIENTE debe emitir un AVISO DE DETENCIÓN.

II. Obligación del Cliente de tener cuidado

1. Conexión técnica a AUDIPAY

Todo CLIENTE establecerá una conexión técnica a AUDIPAY solo a través de la interfaz de usuario proporcionada por MPS o el OPERADOR DE MERCADO o el PUNTO DE ACEPTACIÓN (colectivamente, la "**INTERFAZ DE USUARIO**"). El CLIENTE asume cualquier responsabilidad que surja del acceso a AUDIPAY por medios distintos a los establecidos en estos TÉRMINOS Y CONDICIONES. Si, por ejemplo, el CLIENTE entra a myAudi sin escribir directamente la URL en un navegador, sino que, por ejemplo, accede al sitio web a través de enlaces, surge el riesgo de que terceros puedan acceder a los Datos de acceso del CLIENTE.

2. Secreto informático de los Datos de acceso

Cada CLIENTE es responsable de mantener el secreto de los Datos de acceso y de enviarlos solo a través de la INTERFAZ DE USUARIO. El CLIENTE mantendrá seguros sus Datos de acceso y evitará que terceros accedan a ellos. Esto se debe al hecho de que cualquier persona que haya obtenido los Datos de acceso puede hacer un uso incorrecto de AUDIPAY en el ámbito de los servicios acordados.

Para protegerse contra el uso indebido, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Los Datos de acceso no deben almacenarse electrónicamente ni anotarse de ninguna otra forma;
- al introducir los Datos de acceso, uno debe asegurarse de que otros no puedan espiar esos datos;
- los Datos de acceso no se introducirán en canales de acceso distintos de los acordados en estos TÉRMINOS Y CONDICIONES (por ejemplo, myAudi);

- los Datos de acceso no deben transmitirse de ninguna manera distinta al procedimiento de AUDIPAY, por ejemplo, por correo electrónico; y
- los Datos de acceso no deben almacenarse junto con el dispositivo configurado para acceder a AUDIPAY.

3. Seguridad del SISTEMA DEL USUARIO

El CLIENTE debe adoptar medidas para proteger el hardware y el software implementado ("**SISTEMA DEL USUARIO**"). El CLIENTE debe asegurarse de que los sistemas o la aplicación utilizados (por ejemplo, el ordenador y el software asociado) garanticen un procesamiento libre de fallos. En particular, se deben realizar verificaciones periódicas con procedimientos/herramientas actuales para la detección de virus y la protección del ordenador o dispositivos habilitados para acceder a Internet con el fin de evitar cualquier acceso no autorizado por parte de un tercero a los sistemas del CLIENTE.

4. Control de datos de órdenes con los datos mostrados por MPS

En la medida en que MPS muestre los datos de las órdenes de pago del CLIENTE a través de AUDIPAY (por ejemplo, el importe y datos sobre el beneficiario) en el SISTEMA DEL USUARIO o en cualquier otro dispositivo para su confirmación o los ponga a disposición de cualquier otra manera, el CLIENTE debe confirmar que dichos datos coinciden con los datos necesarios para la transacción.

E. Vigencia del ACUERDO y rescisión

I. Vigencia

Este ACUERDO entrará en vigor el día en que MPS permita al CLIENTE utilizar AUDIPAY.

El ACUERDO se celebra por un plazo fijo y finalizará automáticamente el 17 de marzo de 2027, sin necesidad de que ninguna de las partes lo notifique, a menos que se rescinda antes de acuerdo con las Cláusulas E.II o E.III.

II. Rescisión por parte del CLIENTE

El CLIENTE puede terminar esta relación contractual con MPS en cualquier momento antes del 17 de marzo de 2027 poniéndose en contacto con el servicio de atención al CLIENTE y solicitando el cierre de la CUENTA DEL CLIENTE. El deber del CLIENTE de cooperar en la provisión de información y documentos no se ve afectado.

III. Rescisión por parte de MPS

MPS puede rescindir este ACUERDO contractual por escrito o texto en cualquier momento antes del 17 de marzo de 2027 sin aviso por una buena causa. El motivo para una buena causa incluirá, en particular, el hecho de que el CLIENTE, en el curso de la relación contractual, se niegue a proporcionar documentos u otra información a MPS que MPS necesite, entre otros, para determinar la identidad del CLIENTE o el origen de los pagos o por razones de gestión de riesgos.

IV. Efecto de rescisión

El ACUERDO entre el CLIENTE y MPS se rescinde de acuerdo con las Cláusulas E.II y E.III, o automáticamente el 17 de marzo de 2027, lo que ocurra primero.

Tras rescindirse el ACUERDO, el CLIENTE ya no podrá iniciar sesión en AUDIPAY a través de la INTERFAZ DE USUARIO una vez que la rescisión entre en vigor.

F. Responsabilidades

MPS se esforzará por proporcionar acceso continuo y seguro a AUDIPAY, aunque esto no se puede garantizar en todas las circunstancias. En particular, debido a causas de fuerza mayor, disturbios, huelgas, terrorismo, guerras o fenómenos naturales u otros incidentes por los cuales MPS no es responsable o debido a eventos fuera del control razonable de MPS (por ejemplo, medidas soberanas dentro del país o en el extranjero, o fiabilidad y disponibilidad de las conexiones de datos), puede haber errores e incumplimientos. El CLIENTE también reconoce que, en ocasiones, el acceso a AUDIPAY

puede estar restringido para permitir reparaciones, realizar trabajos de mantenimiento o introducir nuevas funciones o servicios.

El CLIENTE es responsable de cumplir con las leyes y otras disposiciones legales aplicables en su jurisdicción en relación con el uso de AUDIPAY y los Datos de acceso, incluidas todas las regulaciones de exportación e importación, regulaciones fiscales y regulaciones de moneda extranjera.

G. Limitaciones en la responsabilidad de MPS

Sujeto a cualquier disposición estatutaria aplicable, MPS excluye toda responsabilidad en relación con o que surja de este ACUERDO, a excepción de las reclamaciones de compensación que surjan de una conducta dolosa e intencionada.

Sujeto a las limitaciones anteriores, MPS no será responsable por daños o pérdidas causados al CLIENTE debido al uso inapropiado de la INTERFAZ DE USUARIO, AudiPay o los Datos de acceso o debido a datos, introducción de datos, transmisión de datos o procesamiento de datos incorrectos.

H. Protección de datos

MPS recogerá, tratará, conservará y utilizará los datos personales de un CLIENTE únicamente de acuerdo con la política de privacidad y de conformidad con la ley de protección de datos europea y nacional aplicable. Se puede acceder a la política de privacidad de MPS a través del siguiente enlace: <https://www.wallet.jpmmmps.com/PrivacyNotice.html>.. Tras el vencimiento o la rescisión del ACUERDO, MPS eliminará todos los datos personales, excepto si su retención es necesaria para cumplir con la ley europea o nacional aplicable o está permitida por esta.

I. Secreto profesional - consentimiento a la transferencia de datos del CLIENTE

El CLIENTE consiente y ordena expresamente a MPS para que transfiera o haga accesibles los datos sujetos al secreto profesional relativos al CLIENTE (incluido el nombre corporativo, el domicilio social y el número de registro para las personas jurídicas y el nombre, la dirección, la fecha y lugar de nacimiento, la nacionalidad y los datos de contacto para las personas físicas) así como los datos sujetos al secreto profesional de sus titulares beneficiarios y representantes, así como los datos financieros (incluidos los medios de pago y las órdenes de pago) y los datos de uso a J.P. Morgan Chase Bank N.A. & Affiliates, Volkswagen AG, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürgel GmbH, ACI Worldwide (Deutschland) GmbH, Concardis GmbH, así como a todos los demás destinatarios mencionados en la política de privacidad, ubicados, entre otros, en Alemania y en otros estados mencionados en la política de privacidad. Estos datos se enviarán o se pondrán a disposición de los proveedores de servicios pertinentes en relación con los servicios prestados a través de contratos de servicios externalizados a MPS para poder proporcionar servicios de calidad y eficientes al CLIENTE. El CLIENTE también consiente y ordena a MPS para que transmita sus datos personales, así como también los datos personales relativos a sus titulares beneficiarios y representantes, y los datos relativos a las transacciones de pago pertinentes al beneficiario previsto de las mismas (por ejemplo, PUNTOS DE ACEPTACIÓN y OPERADORES DE MERCADO), incluida la información de que una instrucción relativa a una transacción de pago prevista ha sido rechazada.

Dichas transferencias de datos se llevarán a cabo durante la vigencia de la relación comercial entre MPS y el CLIENTE, así como durante un periodo de tres años después de que haya finalizado la relación comercial. El CLIENTE reconoce que los datos dejan de estar protegidos por el secreto profesional de Luxemburgo una vez enviados.

Por la presente, el CLIENTE consiente y ordena expresamente a MPS para que transfiera o haga accesible a los proveedores de los métodos de pago, incluidos los Medios de pago alternativos utilizados por los CLIENTES o los PAGADORES INVITADOS con datos que identifiquen al CLIENTE o al PAGADOR INVITADO (incluidos el nombre corporativo, el domicilio social y el número de registro para las personas jurídicas y el nombre, la dirección, la fecha y lugar de nacimiento, la nacionalidad y los datos de contacto para las personas físicas), así como datos personales relativos a sus titulares beneficiarios y representantes y datos sobre pagos previa solicitud de dichos proveedores de métodos de pago, incluidos los Medios de pago

alternativos, para permitirles cumplir con sus obligaciones legales y reglamentarias. El CLIENTE también ordena a MPS que transmita dichos datos a cualquier empresa involucrada en el procesamiento de las transacciones de pago ordenadas por o a favor del CLIENTE.

J. Comunicaciones y notificaciones

El CLIENTE puede ponerse en contacto con MPS a través del servicio de atención al CLIENTE. Los datos de contacto se proporcionan al final de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Al registrarse en AUDIPAY o presentar cualquier Dato de acceso, el CLIENTE acepta expresamente recibir las notificaciones por medios electrónicos. Por lo tanto, MPS puede enviar por correo electrónico, entre otros, todos los mensajes o la información (prevista por la ley) relacionada con los servicios que presta, las modificaciones a los TÉRMINOS Y CONDICIONES, la información sobre transacciones u otras notificaciones a la dirección de correo electrónico especificada por el CLIENTE.

El CLIENTE puede exigir en cualquier momento el envío de los TÉRMINOS Y CONDICIONES y cualquier otra obligación legal en formato impreso o en otro soporte de datos.

Los anuncios y notificaciones de MPS se considerarán entregados el mismo día, siempre que MPS o el CLIENTE no hayan recibido ningún mensaje de "correo no enviado". Esto no se aplicará a las notificaciones de importancia especial, como las que no sean favorables para el CLIENTE, por ejemplo, las notificaciones de rescisión.

Todas las comunicaciones por escrito enviadas a la dirección que el CLIENTE indicó por última vez y todas las comunicaciones enviadas a la dirección de correo electrónico que el CLIENTE indicó por última vez se considerarán debidamente enviadas a y recibidas por el CLIENTE. En cuanto al correo postal, la fecha de envío será la fecha indicada en el documento correspondiente y la fecha de recepción será el tercer día siguiente a la fecha de envío.

Los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES y cualquier otra información precontractual se proporcionarán al CLIENTE en el idioma de este ACUERDO. El CLIENTE acepta que todas las comunicaciones entre MPS y el CLIENTE deben realizarse en inglés.

Si hay algún cambio en el nombre o la dirección de correo o la dirección de correo electrónico importante para la comunicación con el CLIENTE o con respecto a la información sobre las autoridades de supervisión o los registros pertinentes durante la vigencia del contrato, MPS informará al CLIENTE de inmediato al respecto.

K. Transferencia de derechos y obligaciones

El CLIENTE no puede ceder ninguna reclamación contra MPS en virtud de este ACUERDO ni de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES sin el consentimiento previo por escrito de MPS. MPS se reserva el derecho de transferir todas las reclamaciones contra el CLIENTE, así como todos los derechos y obligaciones en virtud de este ACUERDO, a un tercero. El CLIENTE por la presente acepta la transferencia de cualquier reclamación, derechos y obligaciones en virtud de este ACUERDO por parte de MPS.

L. Cambios en los TÉRMINOS Y CONDICIONES

MPS, actuando razonablemente, tiene derecho a modificar los TÉRMINOS Y CONDICIONES de AUDIPAY. MPS informará por escrito al CLIENTE sobre cualquier modificación en los TÉRMINOS Y CONDICIONES a más tardar 2 meses antes de que dicha modificación entre en vigor. El consentimiento a la modificación correspondiente se considerará otorgado por el CLIENTE, a menos que el CLIENTE notifique su rechazo antes de la fecha de entrada en vigor propuesta para la modificación. Si el CLIENTE se opone a la modificación, puede rescindir este ACUERDO sin previo aviso y sin coste alguno. MPS informará al CLIENTE de su derecho a la rescisión del ACUERDO y las consecuencias de guardar silencio ante cualquier propuesta de modificación.

M. Divisibilidad

No existen acuerdos verbales colaterales en cuanto a estos TÉRMINOS Y CONDICIONES. Si alguna disposición o parte de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES se anula, es inaplicable o inejecutable, la aplicabilidad de las disposiciones o partes restantes no se verá afectada.

N. Provisión de evidencia

Los registros electrónicos y los documentos creados por MPS se considerarán como evidencia aceptada y serán pruebas suficientes de las notificaciones e instrucciones del CLIENTE, y del hecho de que las transacciones mencionadas en dichos registros y documentos electrónicos se llevaron a cabo de acuerdo con las instrucciones del CLIENTE.

Los registros electrónicos y los correos electrónicos tendrán el mismo valor probatorio que los documentos escritos.

No obstante lo dispuesto en el artículo 1341 del Código Civil de Luxemburgo, el CLIENTE y MPS acuerdan que MPS puede probar sus reclamaciones por todos los medios (incluidas las conversaciones telefónicas) permitidos en asuntos comerciales, como declaraciones de testigos, declaraciones juradas, registros electrónicos y cualquier otro documento adecuado.

O. Resolución de quejas y denuncias extrajudiciales.

I. Quejas

El objetivo de MPS es proporcionar a todos los CLIENTES servicios eficientes y de alta calidad. En consecuencia, MPS ha establecido un procedimiento para los CLIENTES que no estén satisfechos con los servicios que se les ofrece y que desean presentar una queja. Las principales características de este procedimiento de gestión de quejas son las siguientes: el primer paso consiste en que el CLIENTE presente su queja a MPS por teléfono, correo electrónico o carta utilizando los datos de contacto que se indican al final de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES. El departamento de cumplimiento de MPS recibe todas las quejas y las procesa para fines de control de calidad. El departamento de cumplimiento se asegura de revisar los hechos y mantiene la comunicación con el CLIENTE y, si es necesario, informa a la dirección de MPS de la queja. Si el CLIENTE no está satisfecho con la manera en la que se ha gestionado la queja, entonces, como segundo paso, el CLIENTE puede contactar directamente con la dirección de MPS.

Dentro de los quince días hábiles (es decir, días de lunes a viernes excluyendo días festivos) ("**DÍAS HÁBILES**") de la recepción de la queja por parte de MPS, el CLIENTE recibirá una respuesta por escrito con los detalles de los hechos. En el caso de circunstancias específicas o dificultades particulares, el manejo de una queja puede exceder los quince DÍAS HÁBILES; en este caso, la fecha de la respuesta se comunicará al CLIENTE.

Si, después de haber seguido el procedimiento y los pasos establecidos en esta Cláusula P.I, el CLIENTE no está completamente satisfecho con la manera en que MPS ha gestionado su queja, puede contactar con la autoridad de supervisión competente de conformidad con la Cláusula P.II.

II. Resolución de denuncias extrajudiciales

La Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) tiene competencia para recibir quejas de los CLIENTES de MPS y para actuar como intermediario a fin de buscar una solución amistosa de estas quejas oficiales.

La apertura del procedimiento para quejas oficiales está sujeta a la condición de que el CLIENTE haya completado el procedimiento y los pasos establecidos en la Cláusula P.I.

El CLIENTE puede ponerse en contacto con la CSSF con respecto a su queja oficial y solicitar la apertura de un procedimiento de queja oficial:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

283, route d'Arlon

L-1150 Luxemburgo

Tel.: +352 26 25 1 1

Fax: +352 26 25 1 2601

Correo electrónico: reclamation@cssf.lu

El CLIENTE puede encontrar los formularios e instrucciones para la solicitud del procedimiento para quejas oficiales en el sitio web de la CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). El derecho de contactar directamente con los tribunales no se verá afectado por estas disposiciones.

P. Lugar de jurisdicción y derecho aplicable

No obstante lo dispuesto en la Cláusula P, todas las disputas legales que surjan de o estén relacionadas con este ACUERDO estarán sujetas a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la ciudad de Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo, a menos que MPS inicie procedimientos ante los tribunales de cualquier otro estado que sean competentes según las normas generales de jurisdicción, en particular según las regulaciones o tratados europeos pertinentes.

El ACUERDO celebrado entre MPS y el CLIENTE de conformidad con estos TÉRMINOS Y CONDICIONES se regirá exclusivamente por la legislación de Luxemburgo. Esta cláusula de elección de legislación aplicable no privará a los CLIENTES consumidores de la protección que les ofrecen las disposiciones que no pueden ser derogadas por acuerdo en virtud de la ley que, en ausencia de esta cláusula de elección de legislación aplicable, habría sido aplicable.

Las reclamaciones contra MPS están sujetas a un plazo de prescripción de tres (3) años. El plazo de prescripción comienza a partir de la fecha del acto u omisión del que se acusa a MPS. Cualquier reclamación presentada ante el tribunal después del último día del plazo de prescripción se considerará legalmente prescrita.

Datos de contacto de MPS

Se pueden dirigir otras preguntas a:

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A.

161, Rue du Kiem L-8030 Strassen

Luxemburgo

Asistencia telefónica: +49 5361 379 3838

Correo electrónico general: support@jpmmps.com

Correo electrónico para quejas: complaints@jpmmps.com

Registro de empresas y comercios: B215079 Sede principal: 161, Rue du Kiem L-8030 Strassen, Luxemburgo

ANEXO A: Disposiciones específicas en caso de que el CLIENTE resida en Suiza.

Si el Acuerdo se celebra entre MPS y un Cliente que reside en Suiza, las disposiciones de los Términos y condiciones se considerarán modificadas de la siguiente manera:

La Cláusula M ("Cambios en los TÉRMINOS Y CONDICIONES") se reemplazará en su totalidad por lo siguiente:

En caso de que se produzcan cambios en las disposiciones legales o reglamentarias o en la jurisprudencia, cambios en la práctica del mercado o en las condiciones del mercado, MPS tiene derecho a modificar los TÉRMINOS Y CONDICIONES de AUDIPAY. MPS informará por escrito (inclusive por medio de correo electrónico) al CLIENTE sobre cualquier modificación en los TÉRMINOS Y CONDICIONES a más tardar 30 días antes de que dicha modificación entre en vigor. El consentimiento a la modificación correspondiente se considerará otorgado por el CLIENTE, si (i) el CLIENTE no ha notificado su rechazo por escrito (inclusive por medio de correo electrónico) hasta 2 semanas antes de la fecha de entrada en vigor propuesta para la modificación, como indicado por MPS, y (ii) si el CLIENTE procesa, o permite el proceso, de cualquier pago por medio de AUDIPAY. Si el CLIENTE se opone a la modificación propuesta, tanto MPS como el CLIENTE pueden rescindir este ACUERDO sin previo aviso y sin coste alguno.