



CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS SERVICIOS

Fecha efectiva: 1 de abril de 2026

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	3
PARTE 1. EL CONTRATO CELEBRADO CON SWAN	8
1. Las Partes	8
2. Elementos constitutivos del Contrato celebrado con Swan	8
3. Aceptación del Contrato	9
4. Accesibilidad de las CGU	9
5. Duración	9
6. Modificación	9
7. Suspensión	10
8. Rescisión	10
9. Condiciones tarifarias	12
10. Idioma del Contrato	12
11. Legislación aplicable a las CGU y jurisdicción competente	13
PARTE 2. ACCESO A LA INTERFAZ DE SWAN	13
12. Usuarios afectados	13
13. Datos de Seguridad Personalizados	13
14. Seguridad de los Servicios	14
15. Datos de la Interfaz de Swan	14
16. Disponibilidad de la Interfaz de Swan	15
PARTE 3. LOS SERVICIOS QUE OFRECE SWAN	17
17. La oferta de Swan	17

18.	Reglas generales aplicables a todos los Servicios	17
19.	La Cuenta de Swan	20
20.	La Tarjeta de Swan	25
21.	Las Operaciones de Pago	29
22.	Órdenes de Transferencia	34
23.	Órdenes de Adeudo Domiciliado	40
24.	Cheques	45
25.	Adquisición de operaciones de pago	48

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

En las presentes condiciones generales de uso de los servicios, las palabras y expresiones identificadas con mayúscula tienen el significado que se indica a continuación, ya sea en singular o en plural.

Autenticación Fuerte	Designa los procedimientos definidos por Swan para verificar la identidad de un Usuario o la validez de una Orden de Pago, y que cumplen los requisitos de la Directiva Europea 2015/2366 de 25 de noviembre de 2015.
CGU	Designa estas condiciones generales de uso de los servicios y sus anexos.
Cliente Final	Designa una persona física o jurídica registrada o residente en uno de los Estados miembros de la Unión Europea (UE) o del Espacio Económico Europeo (EEE). El Cliente Final puede actuar en el marco de su actividad profesional (comercial, industrial, artesanal, liberal o agrícola) o a título personal. Es titular o desea ser titular de una Cuenta de Swan.
Código de Seguridad	Designa el código personalizado del Cliente Final o del Usuario Autorizado que le permite acceder a la Interfaz de Swan utilizando el Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte.
Cuenta de pago	Designa la cuenta mantenida por Swan a nombre del Cliente Final para la prestación de los Servicios de Pago. Swan asigna un número único de cuenta IBAN a cada Cuenta de Pago.
Cuenta de Swan o Cuenta	Designa una Cuenta de Pago abierta en los libros de Swan a nombre del Cliente Final.
Datos de Seguridad Personalizados	Designa los datos personalizados utilizados para autenticar la identidad del Cliente Final mediante el uso del Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte.
Datos personales	Cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable, directa o indirectamente.

Días Hábiles	Designa los días naturales excluyendo sábados, domingos y festivos en España y Cataluña.
Dinero Electrónico	Designa el valor monetario disponible que representa una deuda del Cliente Final sobre Swan. Swan emite el Dinero Electrónico a cambio de la provisión de los fondos equivalentes en euros (€) por parte del Cliente Final. Swan lo conserva en formato electrónico en su servidor.
Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte	Designa el dispositivo técnico proporcionado personalmente al Cliente Final para verificar su identidad o la validez de una Orden de Pago, y que cumple los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Estos procedimientos implican el uso de Datos de Seguridad Personalizados.
EEE	Designa el Espacio Económico Europeo, formado por los países de la Unión Europea, así como Noruega, Liechtenstein e Islandia.
Extracto de Cuenta	Designa el documento accesible para el Cliente Final en la Interfaz de Swan y que resume las Operaciones de Pago realizadas en la Cuenta de Swan durante un periodo determinado, generalmente mensual, que puede descargarse en formato PDF.
Fraude	Cualquier acto deshonesto realizado con la intención o el resultado de engañar contraviniendo la ley o la normativa.
Fuerza Mayor	Tiene el significado que se le da en el artículo 1105 del Código Civil español y designa, en concreto, cualquier acontecimiento excepcional ajeno a la voluntad de las Partes que no hubiera podido preverse razonablemente en el momento de celebración del Contrato y cuyos efectos impiden el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo.
IBAN o Código Internacional de Cuenta Bancaria	Designa el identificador utilizado para identificar de manera inequívoca una Cuenta de Pago.

Interfaz de Swan	Designa el módulo de gestión de la Cuenta de Swan accesible puesto a disposición del Cliente Final por Swan y el Socio. La Interfaz de Swan permite al Cliente Final consultar su Cuenta de Swan y preparar o realizar Operaciones de Pago. Se puede acceder a la Interfaz de Swan en partner.banking.swan.io .
Operación de Pago	Designa la transferencia de fondos de un Cliente Final a una cuenta de pago, independientemente de cualquier obligación subyacente entre el pagador y el beneficiario, realizada en las condiciones previstas en estas CGU.
Orden	Designa la instrucción dada por un Cliente Final a Swan, en las condiciones previstas en estas CGU, con vistas a ejecutar una Operación de Pago y/o un Reembolso.
Órdenes de Adeudo	Designa una Operación de Pago mediante la cual el Cliente Final autoriza al beneficiario a ordenar a Swan el adeudo de la Cuenta del Cliente Final mantenida por Swan y la transferencia del importe correspondiente a la cuenta de pago del beneficiario.
PSD2	Designa la segunda Directiva Europea sobre Servicios de Pago, en vigor desde el 13 de enero de 2018.
PSIC	Designa los proveedores de servicios de información de cuentas, distintos de Swan, en el sentido del artículo 2, 1. 31 del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
PSIP	Designa a los proveedores de servicios de iniciación de pagos, distintos de Swan, en el sentido del artículo 2, 1. 32 del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

PSP o Proveedor de Servicios de Pago	Designa una entidad de crédito, de pago o de Dinero Electrónico autorizada por una autoridad establecida en un Estado miembro de la Unión Europea, en un Estado parte del Espacio Económico Europeo o en un tercer país que imponga obligaciones equivalentes en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
Reembolso	Designa la transferencia por parte de Swan, por Orden de un Cliente Final, de fondos correspondientes a todo o parte del saldo disponible en poder de este menos los posibles gastos debidos.
Servicios	Designa de manera colectiva e indistintamente los siguientes servicios prestados por Swan a los clientes finales, incluyendo: los Servicios de Pago u Operaciones de Pago, todos los posibles medios e instrumentos que permitan a los Clientes Finales beneficiarse de estos servicios.
Servicios de Monedero Digital	Designa los Servicios que permiten almacenar los datos de una Tarjeta en una aplicación móvil específica y realizar Operaciones de Pago con Tarjeta desde un teléfono móvil, habiéndose validado previamente el registro de esta Tarjeta por el Titular.
Servicios de Pago	Los servicios de pago definidos en el artículo 1 del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
Tarjeta	Designa la forma de pago en forma de tarjeta física o tarjeta virtual instantánea o de solo uso emitida por Swan que permite al Cliente Final realizar pagos y retiradas.
Titular de la Tarjeta o Titular TPE	Designa los terminales de pago electrónico.

Transferencia	Designa una Operación de Pago mediante la cual, por instrucción del Cliente Final, Swan realiza un abono en la Cuenta de Pago del beneficiario designado por el Cliente Final, por el monto especificado en la instrucción de pago de este último.
Transferencia SWIFT	Designa a las transferencias expresadas y ejecutadas en euros fuera de la zona SEPA.
Usuario Autorizado	Cualquier persona física autorizada por Swan que acceda al área segura reservada para el Cliente Final a través de la Interfaz de Swan utilizando un Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte.
Zona SEPA	Designa los Estados miembros del EEE y los siguientes países: Andorra, Mónaco, Reino Unido y sus territorios de ultramar, Suiza, San Marino y el Vaticano.

Parte 1. El contrato celebrado con Swan

1. Las Partes

Las presentes CGU regulan la relación entre:

SWAN IO SUCURSAL EN ESPAÑA, con domicilio social en Carrer Pau Claris, 92, 2-2. 08010 Barcelona (España), inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona en el Tomo 48532, Folio 22, Sección General, Hoja 587210, Inscripción 1, con el número NIF W0254410D, sucursal de SWAN SAS, sociedad por acciones simplificadas según la legislación francesa con un capital de 951 164, 50€, cuyo domicilio social se encuentra en 91 rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris - Registro Mercantil (RCS) 853 827 103. Swan es una entidad de dinero electrónico autorizada a prestar servicios de pago, autorizada con el número (CIB) 17328 por la Autoridad francesa de Control Prudencial y de Resolución (ACPR) y con el número (Código BE) 6724 por el Banco de España, y sujeta a la supervisión de dichas autoridades.

(en lo sucesivo «**Swan**» o la «**Entidad**»), por un lado,

Y

el **Cliente Final**, una persona jurídica o física que actúa por cuenta propia con fines profesionales o no profesionales,

(en lo sucesivo, el «**Cliente Final**» o «**Cliente**»), por otro lado,

denominadas individualmente como la «**Parte**» y colectivamente como las «**Partes**».

2. Elementos constitutivos del Contrato celebrado con Swan

El contrato celebrado con Swan que le permite acceder a sus servicios (el «**Contrato**») consiste exclusivamente en:

- (i) las GCU; y
- (ii) las Condiciones tarifarias (Anexo 1)

que le hemos enviado por vía electrónica y que también están disponibles accediendo a su Cuenta en la Interfaz de Swan.

Se entiende que los documentos contractuales forman un todo indivisible y se interpretan mutuamente. No obstante, en caso de contradicción o discrepancia entre los términos de los documentos contractuales, estos prevalecerán unos sobre otros en el orden en que se enumeran anteriormente.

Estos documentos contractuales estarán disponibles en un soporte duradero.

Swan mantendrá la accesibilidad a los extractos de cuenta y a los documentos contractuales durante un periodo de cinco (5) años tras la finalización de la relación contractual. Al finalizar este plazo, Swan podrá dejar de mantener esta accesibilidad una vez expirado un plazo de dos (2) meses a partir de la notificación del cese efectuada por cualquier medio.

3. Aceptación del Contrato

Se invita al Cliente Final a leer atentamente estas CGU y a aceptarlas sin reservas para poder disfrutar de todos los servicios de Swan.

El Cliente Final acepta estas CGU como parte de su proceso de registro en la Interfaz de Swan.

Esta aceptación es plena y completa y ningún Cliente Final podrá utilizar los Servicios sin haber aceptado todas las disposiciones de estas CGU que le sean aplicables.

4. Accesibilidad de las CGU

El Contrato se pone a disposición del Cliente Final en la Interfaz de Swan de conformidad con el artículo 9 de la Ley 22/2007, de 11 de julio de 2007, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. El Cliente Final también puede solicitar una copia de las CGU a Swan en cualquier momento enviando una solicitud por escrito a través del siguiente formulario:

[Support.swan.io](https://support.swan.io)

El Cliente Final deberá conservar una versión del Contrato en un soporte electrónico duradero para poder consultarlo.

5. Duración

Las CGU entran en vigor a partir de la aceptación de las mismas y se acuerdan por tiempo indefinido.

6. Modificación

Cualquier proyecto de modificación de las presentes CGU o de cualquier otro documento contractual, incluidas las Condiciones Tarifarias, se comunicará al Cliente Final en otro soporte duradero a más tardar dos (2) meses antes de la fecha de su entrada en vigor. Dentro de este plazo, a falta de notificación o de un correo electrónico enviado a Swan por el Cliente Final expresando su rechazo, se considerará que el Cliente Final ha aceptado estas modificaciones. En caso de rechazo de las modificaciones propuestas, el Cliente Final podrá rescindir las CGU mediante solicitud por escrito, sin gastos, antes de la fecha propuesta de

entrada en vigor de las mismas. Esta solicitud no afectará a todos los importes restantes debidos (gastos, impagos, pagos), sino que da lugar a la aplicación del artículo 8, que define concretamente las consecuencias de la rescisión. Se debe enviar a través del siguiente formulario:

[Support.swan.io](https://support.swan.io)

Toda modificación legal o reglamentaria que repercuta en la ejecución de las presentes CGU se aplicará inmediatamente sin necesidad de formalizar una cláusula adicional a las mismas a partir de la fecha de entrada en vigor de esta normativa.

7. Suspensión

Swan podrá, de pleno derecho y con efecto inmediato, decidir la suspensión de los Servicios y/o de un instrumento de pago en caso de incumplimiento de las CGU, en caso de:

- (i) retraso en el pago o rechazo de adeudos domiciliados;
- (ii) tasas de impagos;
- (iii) reembolso excesivamente alto;
- (iv) Fraude e intento de Fraude;
- (v) infracción de las legislaciones relativas a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; o
- (vi) Fuerza Mayor.

La reanudación de los Servicios se producirá con el compromiso del Cliente Final de respetar las recomendaciones emitidas por Swan relativas al respeto de las buenas prácticas en materia de venta a distancia y de las medidas de seguridad utilizadas durante sus procedimientos de pago, o cualquier otra disposición legal, así como la aceptación de las limitaciones impuestas por Swan o tan pronto como cese el caso de Fuerza Mayor.

8. Rescisión

8.1. El principio de rescisión

Cualquiera de las Partes podrá rescindir las CGU en cualquier momento. Esta rescisión conllevará el cierre de la Cuenta de Swan, por vía electrónica, respetando un plazo de preaviso de un (1) mes, enviado a la otra Parte.

En caso de incumplimiento grave de las obligaciones que incumben a una de las Partes, las CGU podrán rescindirse inmediatamente por la otra Parte:

- Mediante una simple notificación por escrito enviada a través del siguiente formulario support.swan.io si la rescisión se produce por iniciativa del Cliente Final;
- y a la dirección de correo electrónico comunicada al crear la Cuenta del Cliente Final si la rescisión se produce por iniciativa de Swan.

Los incumplimientos graves por parte del Cliente Final son:

- (i) la comunicación de información falsa;
- (ii) la realización de actividades ilegales o contrarias a las buenas costumbres;
- (iii) la sospecha de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo;
- (iv) amenazas contra Swan, sus empleados o representantes;
- (v) impago;
- (vi) fraude e intento de fraude;
- (vii) cualquier otro incumplimiento material de las obligaciones contractuales del Cliente Final no expresamente mencionado anteriormente, que sea de tal naturaleza que ponga en peligro la continuación de la relación contractual; o
- (viii) cualquier situación de insolvencia del Cliente Final, incluyendo, entre otros, el sobreendeudamiento, la apertura de procedimientos de reorganización, la liquidación judicial, o cualquier procedimiento equivalente, en la medida en que lo permita la normativa aplicable y con sujeción a cualquier instrucción contraria de una autoridad competente.

Se entiende por incumplimientos graves de Swan:

- (i) la comunicación de información falsa;
- (ii) el incumplimiento de una obligación en virtud de estas CGU;
- (iii) el nombramiento de un representante *ad hoc*, un administrador judicial; o
- (iv) La apertura de un procedimiento concursal o liquidación judicial dentro de los límites de la normativa aplicable.

En caso de retirada de la autorización de Swan como entidad de dinero electrónico y/o de modificación de la normativa aplicable y en la interpretación de la misma por parte de la Autoridad reguladora pertinente que afecte a la capacidad de Swan o de sus agentes para prestar sus Servicios, las CGU se rescindirán automáticamente tras una simple notificación por escrito enviada por Swan al Cliente Final, sin que dicha rescisión dé lugar a una indemnización por daños y perjuicios a favor del Cliente Final.

Si un caso de Fuerza Mayor se prolonga durante más de un (1) mes, las CGU podrán rescindirse previo aviso de un (1) mes por la Parte que lo solicite. Toda solicitud deberá realizarse lo antes posible. Podrá realizarse por cualquier medio siempre que se confirme por vía electrónica en un plazo de cinco (5) días naturales.

8.2. Efectos de la rescisión

8.2.1. Efectos en la cuenta

A partir de la fecha del cierre de la Cuenta, el Cliente Final ya no podrá acceder a los Servicios de Pago y solo podrá solicitar el reembolso de las sumas presentes en su Cuenta. Ya no podrá enviar Órdenes de Pago. Todas las Operaciones posteriores se rechazarán automáticamente.

Todos los importes debidos en la fecha efectiva de rescisión serán inmediatamente exigibles. El Cliente Final autoriza a Swan a compensar cualquier deuda definitiva, líquida y exigible que aún mantenga con la Entidad por cualquier motivo. Swan podrá compensar la provisión

en la(s) Cuenta(s) de Pago del Cliente Final con cualquier importe debido por el Cliente Final a Swan, el cual haya vencido como consecuencia de la rescisión.

La rescisión conlleva de pleno derecho la fusión de los saldos de las distintas Cuentas de Pago del Cliente Final y la exigibilidad de este saldo. Swan podrá anular inmediatamente el débito en la Cuenta de Pago de todas las Operaciones realizadas posteriormente a la fecha efectiva de rescisión.

Una vez completadas estas operaciones, Swan devolverá al Cliente Final cualquier posible saldo de su Cuenta sujeto al pago de cualquier importe debido por el Cliente Final a Swan.

8.2.2. Acceso a los datos de la cuenta tras su cierre

El Cliente Final queda informado y acepta que, a partir de la fecha de cierre de la Cuenta, Swan ya no garantizará el acceso a ninguna información, documento o registro relacionado con la Cuenta y los Servicios a través de la interfaz de Swan (incluyendo, entre otros, extractos, historial de transacciones, documentos justificativos y datos asociados).

Por lo tanto, es responsabilidad del Cliente Final, antes del cierre de la Cuenta, consultar, guardar y/o exportar cualquier información que desee conservar.

Sin perjuicio de lo anterior, Swan podrá conservar determinada información de conformidad con sus obligaciones legales y reglamentarias, y solo divulgará dicha información al Cliente Final en la medida en que lo exija la normativa aplicable o a solicitud de una autoridad competente.

9. Condiciones tarifarias

Las Condiciones tarifarias se envían al Cliente Final por vía electrónica y también están disponibles accediendo a su Cuenta en la Interfaz de Swan.

A menos que se indique lo contrario, los precios se expresan en euros y sin impuestos.

Swan podrá modificar las Condiciones tarifarias en las condiciones establecidas en el artículo 6 de estas CGU.

10. Idioma del Contrato

Las presentes CGU y sus anexos están redactados en español e inglés para facilitar su comprensión por parte de los Clientes Finales.

Los elementos traducidos solo tienen carácter informativo. Por lo tanto, se acuerda expresamente entre las Partes que, en caso de diferencia de interpretación entre estas

diferentes versiones, solo prevalecerá la versión española del presente Contrato entre las Partes.

11. Legislación aplicable a las CGU y jurisdicción competente

El presente contrato está sujeto a la legislación española.

Cualquier disputa relativa a la validez, interpretación o ejecución de las presentes CGU se someterá a la competencia exclusiva de los juzgados y tribunales de Barcelona (capital).

Parte 2. Acceso a la Interfaz de Swan

12. Usuarios afectados

El acceso a la Interfaz de Swan está reservado al Cliente Final y a cualquier Usuario Autorizado. El Cliente Final garantiza el respeto por parte del Usuario Autorizado de las normas relativas al uso de la Interfaz de Swan.

13. Datos de Seguridad Personalizados

Los Datos de Seguridad Personalizados permiten a un Cliente Final y a sus Usuarios Autorizados (si los hubiera) autenticarse y acceder a la Interfaz de Swan. Los Datos de Seguridad Personalizados incluyen, en concreto, los Datos de Identificación.

El acceso a la Interfaz de Swan está asegurado por un Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte. Este dispositivo es secreto y estrictamente confidencial. El Cliente Final se compromete a tomar las medidas necesarias para evitar su divulgación y compromiso. Proporcionar al Cliente Final o Usuario Autorizado el Código de Seguridad completa este Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte.

Swan también implementa un proceso de Autenticación Fuerte para el inicio de Operaciones de Pago y para la ejecución de las Operaciones de Pago.

El Cliente Final comunica a Swan la identidad del o de los Usuario(s) Autorizado(s), su número de teléfono móvil para inicializar el Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte y los derechos y restricciones de acceso por Usuario Autorizado.

El Cliente Final puede decidir en cualquier momento designar a otros Usuarios Autorizados o eliminar el acceso de un Usuario Autorizado a la Interfaz de Swan, notificándoselo a Swan por vía electrónica.

El Cliente Final (y cada Usuario Autorizado) se compromete a no comunicar sus Datos de Seguridad Personalizados a terceros no autorizados. Swan no incurre en responsabilidad por las consecuencias de la divulgación por parte del Cliente Final o de un Usuario Autorizado,

pérdida, robo o uso fraudulento por parte de un tercero del Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte.

Como excepción a lo anterior, el Cliente Final o Usuario Autorizado podrá utilizar los Datos de Seguridad Personalizados en el marco de las interfaces establecidas por PSIC y/o PSIP autorizados en un Estado miembro de la UE o en un Estado parte del EEE, para la prestación de Servicios de Información en las Cuentas e Iniciación de Operaciones de Pago. En este caso, el Cliente Final o Usuario Autorizado deberá:

- (i) asegurarse de que el PSIC o PSIP en cuestión está debidamente autorizado y/o registrado para prestar estos servicios; e
- (ii) introducir sus Datos de Seguridad Personalizados en un entorno seguro adecuado.

14. Seguridad de los Servicios

Como entidad de Dinero Electrónico regulada, Swan considera prioritaria la seguridad de los Datos de Seguridad Personalizados.

En este sentido, Swan implementa y se compromete a mantener medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas que cumplan con los estándares más altos. Swan utiliza, en concreto, algoritmos de encriptación para garantizar la integridad de los Datos de Seguridad Personalizados y se somete regularmente a auditorías por empresas independientes reconocidas por su seguridad informática.

Para seguir garantizando un alto nivel de seguridad, Swan necesita que sus Clientes Finales:

- (i) no cometan ningún acto que pueda comprometer la seguridad de los sistemas de información de Swan;
- (ii) informen inmediatamente a Swan de cualquier sospecha de acceso o uso fraudulento de su Cuenta o de cualquier acontecimiento que pueda llevar a dicho uso fraudulento y/o no autorizado de los Servicios, como, por ejemplo, pero sin limitarse a, la pérdida, robo, divulgación accidental, apropiación indebida o cualquier compromiso de los identificadores de su Cuenta y otros Datos de Seguridad Personalizados o una operación no autorizada. Esta notificación deberá enviarse a través del siguiente formulario support.swan.io.

15. Datos de la Interfaz de Swan

Los datos accesibles en la Interfaz de Swan se proporcionan al Cliente Final únicamente a título informativo.

16. Disponibilidad de la Interfaz de Swan

16.1. Principios generales

Swan hace todo lo posible para proporcionar acceso a la Interfaz de Swan 7 días a la semana, 24 horas al día.

16.2. Interrupción por iniciativa de Swan

No obstante, Swan podrá interrumpir temporalmente el acceso a toda o parte de la Interfaz de Swan por motivos de seguridad, así como por razones técnicas y/o de mantenimiento, cuando no pueda aplicarse ninguna otra medida. Por los mismos motivos, Swan podrá modificar o interrumpir temporalmente los Servicios prestados en cualquier momento.

Swan se reserva el derecho de tomar todas las medidas oportunas para poner fin a cualquier acción ilícita o contraria al uso acordado de la Cuenta de Swan.

En especial, Swan se reserva la posibilidad, a su entera discreción y sin previo aviso, de suspender, eliminar y/o bloquear el acceso de cualquier Cliente Final a la Interfaz de Swan, en concreto, pero sin limitarse a:

- (i) en caso de sospecha de intento malicioso o fraudulento de acceso o autenticación a la Interfaz de Swan, que amenace la confidencialidad de cualquier información y datos relativos al Cliente Final o Usuario Autorizado;
- (ii) así como en caso de pérdida, robo, divulgación o cualquier otro Dato de Seguridad Personalizado.

16.3. Interrupción debido a un fallo técnico

El acceso a la Interfaz de Swan puede no estar disponible temporalmente debido a fallos técnicos y, en especial, en caso de:

- (i) interrupción de la Interfaz de Swan por operaciones de mantenimiento técnico o la actualización de la información publicada;
- (ii) imposibilidad temporal de acceso a la Interfaz debido a problemas técnicos temporales o prolongados, en especial, con el acceso a la red de Internet por parte de Swan o del Cliente Final, independientemente del origen y la fuente;
- (iii) indisponibilidad o sobrecarga o cualquier otra causa que impida el funcionamiento normal de la red de telecomunicaciones utilizada para acceder a la Interfaz por hechos derivados de la acción de piratas informáticos;
- (iv) un ataque lógico o un virus informático o cualquier otro acto malintencionado en los sistemas informáticos de Swan, de su Socio o del Cliente Final.

16.4. Interrupción debido a un caso de Fuerza Mayor

Las Partes no incurrirán en responsabilidad por ningún retraso o incumplimiento vinculado a un caso de Fuerza Mayor tal y como se define en el artículo 1105 del Código Civil español.

Las Partes disponen de un plazo de treinta (30) días para poner remedio a la Fuerza Mayor temporal. Pasado este plazo, cualquiera de las Partes podrá rescindir el Contrato en las condiciones previstas en el artículo 8.

La fecha efectiva será la fecha de recepción de una notificación escrita que indique el evento de Fuerza Mayor. Si el caso de Fuerza Mayor es definitivo, el presente Contrato quedará resuelto y las Partes liberadas de sus obligaciones de conformidad con el artículo 1184 del Código Civil español.

Parte 3. Los servicios que ofrece Swan

17. La oferta de Swan

Los Servicios prestados por Swan están vinculados a la apertura de una Cuenta de Swan y al uso de los servicios de pago de conformidad con el artículo 1 del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre de 2018, sobre servicios de pago y medidas urgentes en materia financiera, de los cuales:

17.1.1 Los Servicios de Pago

- (i) la puesta a disposición de una tarjeta de pago física, digital o virtual;
- (ii) Operaciones de pago realizadas con la Tarjeta de Swan;
- (iii) la ejecución de Operaciones de Pago asociadas a una Cuenta de Pago;
- (iv) retiradas de efectivo de una Cuenta de Pago;
- (v) recepción y emisión de adeudos domiciliados (SEPA y SEPA interempresas); y
- (vi) recepción y emisión de transferencias (expresadas y ejecutadas en euros o divisas extranjeras).

18. Reglas generales aplicables a todos los Servicios

18.1. Secreto profesional

Swan está sujeta al secreto profesional, salvo disposición legal que diga lo contrario, en especial, de cara a las autoridades de control, la administración fiscal y las autoridades penales.

El Cliente Final también podrá indicar los terceros a los que autoriza a comunicar la información que le concierne, en especial, el Socio.

18.2. Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

El Cliente Final reconoce que Swan está sujeta a un deber de identificación, actualización y vigilancia debido a las normas relativas a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

A este respecto, el Cliente Final se compromete a proporcionar a Swan toda la información útil para actualizar el conocimiento del cliente y la naturaleza de la relación comercial, sobre el fin de las Operaciones de Pago o transacciones realizadas, en el origen y destino de los fondos. Swan podrá solicitar al Cliente Final que le envíe, en caso necesario, cualquier documento justificativo útil.

Se informa al Cliente Final de que una Operación de Pago realizada en virtud de estas CGU puede estar sujeta en cualquier momento al ejercicio del derecho de comunicación del servicio de inteligencia financiera nacional.

El Cliente Final no podrá responsabilizar a Swan si esta ha realizado declaraciones a las autoridades competentes de buena fe.

18.3. Protección de los datos personales

Las condiciones de tratamiento de los datos personales del Cliente Final por parte de Swan se describen en la Política de Protección de Datos Personales accesible a través del enlace siguiente: <https://swan-staging.webflow.io/privacy-policy>.

Aceptando este Contrato, el Cliente Final autoriza a Swan a comunicar sus Datos Personales a socios o subencargados del tratamiento a cuyas actividades haya recurrido Swan para la prestación de los Servicios.

18.4. Derecho de desistimiento

18.4.1 Exención para el Cliente Final que actúe con necesidades profesionales

Cuando el Cliente Final actúe con fines profesionales en el sentido del artículo 17.2 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre de 2009, sobre servicios de pago, las partes acuerdan renunciar expresamente a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 16/2009, artículo 19 de la Ley 16/2009, artículo 24.1 de la Ley 16/2009, artículo 29 de la Ley 16/2009, artículo 30 de la Ley 16/2009, artículo 33 de la Ley 16/2009, artículo 37 de la Ley 16/2009 y el artículo 45 de la Ley 16/2009, y se comprometen a cumplir con las disposiciones de las presentes CGU.

18.4.2 Particularidades aplicables al Cliente Final que actúa con necesidades no profesionales

El Cliente Final, persona física que actúa con fines no profesionales, es susceptible de ser consumidor en el sentido del artículo 5 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

De conformidad con el artículo 10 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, el Cliente Final consumidor dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la celebración de estas CGU para desistir del contrato.

No obstante, las CGU pueden comenzar antes de que finalice el plazo de desistimiento con el acuerdo expreso del Cliente Final. El Cliente Final, consumidor, reconoce a este respecto que cualquier inicio de la utilización de los Servicios constituye una solicitud expresa por su parte de comenzar la ejecución del Contrato antes de que expire el plazo mencionado.

El ejercicio del derecho de desistimiento conlleva la resolución prevista en el artículo 8 de las presentes CGU que, en caso de inicio de la ejecución, adopta la forma de una cancelación y no afecta a los servicios prestados anteriormente. En este caso, el Cliente Final consumidor solo será responsable del pago proporcional de los Servicios efectivamente prestados hasta la fecha de la rescisión.

El Cliente Final consumidor deberá notificar su solicitud de desistimiento al servicio de atención al cliente de Swan en las condiciones del artículo 18.5. Para esto, puede utilizar el formulario de desistimiento puesto a disposición.

18.5. Servicio de Atención al Cliente Final y gestión de reclamaciones

18.5.1. Servicio de gestión de reclamaciones

El Cliente Final podrá obtener toda la información relativa a la ejecución de las CGU o presentar una reclamación por vía electrónica poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente de Swan en support.swan.io.

El Servicio de Atención al Cliente Final hará todo lo posible por acusar recibo de la reclamación en un plazo máximo de diez (10) días y por proporcionar una respuesta definitiva al Cliente Final en un plazo máximo de dos (2) meses a partir de la recepción de la reclamación. Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente Final mantendrá informado regularmente al Cliente Final sobre la tramitación de su reclamación. El Servicio de Atención al Cliente Final podrá solicitar cualquier documento (justificante, declaración escrita, etc.) con el fin de dar la respuesta más adecuada a la reclamación del Cliente Final.

18.6. Mediación

En caso de no obtener respuesta a la reclamación en el plazo de dos (2) meses, o en caso de respuesta desfavorable, el Cliente Final podrá presentar una reclamación en cualquier momento sobre presuntos incumplimientos del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, de manera gratuita, a través del formulario de reclamación en línea en <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/> o por carta a la siguiente dirección en relación con los incumplimientos:

Banco de España
Departamento de Conducta de Entidades
C/Alcalá 48
28014 Madrid

Para resolver el litigio, Swan participará en un procedimiento de resolución de litigios ante este organismo.

El Cliente Final y Swan conservan el derecho a interponer un recurso ante el tribunal competente en ausencia de recurso previo al mediador o tras un procedimiento de mediación. El derecho a apelar ante un tribunal no se ve afectado.

19. La Cuenta de Swan

19.1. Condiciones para abrir una Cuenta de Swan

19.1.1. Condiciones relativas al Cliente Final

La Cuenta de Swan está reservada a las siguientes personas:

En caso de uso no profesional, el Cliente Final garantiza que es una persona física mayor de edad, con capacidad jurídica y residente en la Unión Europea o en el Espacio Económico Europeo

En caso de uso con fines profesionales, el Cliente Final garantiza:

- (i) que es una persona jurídica o una persona física mayor de edad, con capacidad jurídica, actuando por cuenta propia con fines profesionales (comerciales, industriales, artesanales, liberales o agrícolas);
- (ii) que su representante dispone de todas las autorizaciones necesarias para abrir y utilizar la Cuenta de Swan;
- (iii) que está establecido en la Unión Europea o en el Espacio Económico Europeo.

19.1.2. Condiciones relativas a la información transmitida por el Cliente Final

La apertura de una Cuenta se basa en la información transmitida por el Cliente Final directa o indirectamente (con el consentimiento del Cliente Final) a Swan. El Cliente Final garantiza que esta información es veraz, exacta y completa.

19.1.3. Información que puede ser solicitada a través de un Socio

La oferta propuesta por Swan puede haber sido presentada al Cliente Final a través de un Socio. El Cliente Final puede aceptar que la información y los documentos justificativos necesarios para abrir la Cuenta Swan, tal y como se define en el Artículo 19.1.4, sean enviados a Swan por el Cliente Final.

Se especifica que solo Swan puede verificar que se cumplen las condiciones de acceso a los Servicios y que es el único responsable de la decisión de que el Cliente Final pueda acceder a los Servicios.

El Socio es responsable de llevar a cabo determinadas tareas, como la visualización de la Cuenta de Swan o la preparación de las Operaciones de Pago vinculadas a la cuenta.

El Socio podrá, en su caso, preparar, aceptar o rechazar las Órdenes y las Operaciones de Pago.

En caso de impugnación de una Operación de Pago, el Cliente Final podrá ponerse en contacto con el Socio. También puede ponerse en contacto directamente con Swan en support.swan.io.

19.1.4. Información solicitada por Swan

Para abrir la Cuenta, Swan puede pedirle que recabe la información y los documentos que se enumeran a continuación, en parte o en su totalidad (lista no exhaustiva que puede completarse por parte de Swan):

<i>El Cliente Final es una persona física o jurídica que actúa con fines profesionales</i>	<i>El Cliente Final es una persona física que no actúa con fines profesionales</i>
• su denominación, forma social, capital, la dirección de su domicilio social, la descripción de su actividad y su número de identificación; • un extracto de un registro oficial que demuestre su existencia legal y que contenga la información anterior, con menos de tres meses de antigüedad; • una copia de un documento oficial de identidad válido del representante legal y su número de teléfono; • una copia de los poderes/escritura de nombramiento del representante legal; • una copia de los estatutos; • cualquier documento o justificante adecuado que permita identificar a las personas con intereses en el uso de la Cuenta de Swan, es decir, a los beneficiarios efectivos en el sentido de la normativa bancaria (que se definen, en particular, en el sentido del artículo 4 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, como la persona o personas físicas que posean directa o indirectamente más del 25 % del capital o de los derechos de voto de la sociedad o que ejerzan, por cualquier otro medio, un poder de control sobre sus órganos de dirección, administración o dirección o sobre la asamblea general de sus socios); • los datos de una cuenta abierta en una entidad de la Unión Europea o del Espacio	• su nombre y apellidos, fecha de nacimiento y nacionalidad; • una copia de un documento oficial de identidad válido con fotografía actual del Cliente Final; • un justificante de domicilio; • su dirección de correo electrónico y/o número de teléfono; • su última declaración fiscal; • cualquier otro justificante o información exigida por Swan.

Económico Europeo; • una descripción de su actividad; • su última declaración fiscal o su equivalente según la legislación extranjera; • cualquier otro justificante o información exigida por Swan.	
---	--

19.1.5. La decisión por parte de Swan de abrir la Cuenta

Una vez realizadas las comprobaciones necesarias, Swan puede:

- (i) aceptar la apertura de la Cuenta;
- (ii) aceptar la apertura de la Cuenta sujeta a la comunicación de información adicional; o
- (iii) rechazar la apertura de la Cuenta. Dicho rechazo queda a discreción de Swan y no constituye motivo de rechazo ni derecho a indemnización para el Cliente Final.

19.1.6. Actualización de la información relativa a la Cuenta de Swan

El Cliente Final debe informar a Swan lo antes posible de toda información o cambio de información relativa a su situación.

Cuando el Cliente Final sea una persona física, este certifica que no tiene la nacionalidad estadounidense en el sentido del Acuerdo entre el Reino de España y los Estados Unidos de América para la mejora del cumplimiento fiscal internacional y la implementación de la *Foreign Account Tax Compliance Act* - FATCA (Ley de cumplimiento tributario de cuentas extranjeras), hecho en Madrid el 14 de mayo de 2013.

En cualquier momento, Swan podrá solicitar al Cliente Final documentos adicionales que permitan justificar la información ya facilitada. Si no se recibe respuesta, podrá cerrarse la Cuenta de Swan.

19.2. El funcionamiento de la Cuenta de Swan

19.2.1. Particularidades de la Cuenta

Si el Cliente Final no ha enviado los justificantes mencionados en el artículo 19.1.4, no podrá utilizar la Cuenta de Swan del Cliente Final para realizar recargas por un valor superior a ciento cincuenta (150) euros en un periodo de treinta (30) días seguidos. Este importe podrá utilizarse exclusivamente para la adquisición de bienes o servicios de consumo en territorio nacional. El Cliente Final tampoco podrá realizar operaciones iniciadas electrónicamente por un valor superior a cincuenta (50) euros.

19.2.2. Cargo de la Cuenta de Swan

En la Cuenta de Swan se abona un valor igual al de los fondos recibidos en el momento de la recarga, en euros.

Los fondos en la Cuenta de Swan no constituyen fondos reembolsables por el público en el sentido de la normativa bancaria y financiera. No pueden generar y devengar intereses directamente. Están protegidos al encontrarse en una cuenta específica abierta en una entidad de crédito domiciliada en el Espacio Económico Europeo. Por lo tanto, los fondos recaudados nunca podrán utilizarse para saldar las deudas de Swan en caso de insolvencia y no podrán embargarse por ninguno de los posibles acreedores de Swan.

19.2.3. Saldo de la Cuenta de Swan y prohibición de descubiertos

Como no se permite el descubierto, el Cliente Final se compromete a mantener un saldo acreedor en su Cuenta de Swan. Antes de realizar Operaciones de Pago, el Cliente Final debe asegurarse de que dispone de un saldo disponible y suficiente en su Cuenta de Swan, teniendo en cuenta todas las Órdenes y Operaciones de Pago ya efectuadas y aún no cargadas.

Si, como resultado de una acción deliberada del Cliente Final, la Cuenta de Swan presenta un saldo deudor pendiente de regularización en el plazo de dos (2) días consecutivos, Swan se reserva el derecho de facturar al Cliente Final gastos de intervención por la gestión de este descubierto.

Estos gastos se especifican en las Condiciones Tarifarias de las presentes CGU, las cuales se ponen a disposición del Cliente Final por vía electrónica y también están disponibles accediendo a su Cuenta de Cliente Final en la Interfaz de Swan.

19.2.4. Suspensión y cierre de la Cuenta de Swan

19.2.4.1. Suspensión de la Cuenta de Swan

Decisión de suspensión por parte de Swan

- a. Swan podrá, en cualquier momento, a su entera discreción y sin obligación de dar una indemnización, suspender la Cuenta de Swan si sospecha o descubre que el Cliente Final o un Usuario Autorizado:
 - (i) comete un acto que pueda comprometer la seguridad de los sistemas de información de Swan;
 - (ii) tiene una tasa de impagos inusualmente alta;
 - (iii) utiliza los Servicios con fines o de manera fraudulenta, ilegal o contraria a las presentes CGU; y/o
 - (iv) desvía los Servicios de su finalidad (incluso si el propio Usuario utiliza los Servicios para prestar servicios de pago a terceros).
- b. Dicha suspensión se notificará por cualquier medio y será efectiva inmediatamente para permitir a Swan llevar a cabo las investigaciones necesarias para determinar la realidad

del riesgo incurrido y la necesidad de cerrar definitivamente la Cuenta de Swan. En este contexto, Swan puede solicitar al Cliente Final o Usuario Autorizado:

- (i) información o justificantes adicionales; y
- (ii) la implementación de medidas de seguridad adicionales o mejoradas.

Efectos de la suspensión

Esta suspensión de la Cuenta de Swan conlleva la congelación de los fondos disponibles en la Cuenta mientras Swan lleva a cabo las investigaciones necesarias y hasta que haya dictaminado el carácter fraudulento o contrario a estas CGU del uso de los Servicios. No se registrarán operaciones de débito o crédito en la Cuenta. El Cliente Final o los Usuarios Autorizados no podrán disfrutar de los demás Servicios que ofrece Swan durante este periodo de suspensión, que no podrá exceder un periodo máximo de doce (12) meses.

19.2.4.2. Cierre de la Cuenta de Swan por inactividad - Cuenta inactiva

Si la Cuenta mantenida por el Cliente Final en los libros de Swan no presenta ninguna operación (excluyendo el registro de débitos por parte de Swan teniendo en cuenta costes y comisiones de todo tipo durante un periodo de doce (12) meses consecutivos y el Cliente Final no se ha puesto en contacto con Swan por algún medio (teléfono, correo, etc.) durante este periodo, la Cuenta se considerará inactiva.

Swan informará al Cliente Final por todos los medios necesarios en su caso.

Swan puede cobrar gastos de mantenimiento de conformidad con la normativa aplicable.

Si el Cliente Final no tiene contacto con Swan durante los 19 años siguientes, la cuenta será declarada abandonada y Swan depositará el saldo de la Cuenta a la Administración General del Estado tras haber informado al Cliente Final por cualquier medio con tres (3) meses de antelación.

19.2.4.3. Cierre de la Cuenta de Swan por fallecimiento del Cliente Final

La Cuenta de Swan pertenece a un único Cliente Final que puede haber designado a uno o varios Usuarios Autorizados.

El fallecimiento del Cliente Final o su liquidación (en el caso de personas jurídicas) pone fin, por consiguiente, a su suscripción a los Servicios de Swan y a los poderes otorgados a los Usuarios Autorizados.

Salvo acuerdo de los derechohabientes o del notario a cargo de la sucesión, las operaciones realizadas desde la Cuenta de Swan del difunto después del fallecimiento se considerarán como no autorizadas.

La Cuenta de Swan se mantendrá abierta durante el tiempo necesario para poner en orden la sucesión, con el fin de recibir instrucciones para la transferencia del saldo si lo hubiera, con

el acuerdo expreso y por escrito de los derechohabientes o del notario encargado de la sucesión.

Si, en un plazo de tres (3) años a partir del fallecimiento del Cliente Final, los derechohabientes no se han dado a conocer y/o no han hecho valer sus derechos, el saldo de la Cuenta de Swan del Cliente Final fallecido se transferirá a la Caja General de Depósitos.

19.2.5. Reembolso del saldo de la Cuenta

El Cliente Final podrá obtener un Reembolso de todo o parte del saldo disponible en su Cuenta de Swan a una cuenta bancaria o de pago de la que sea titular en los libros de una entidad autorizada situada en la Unión Europea o en el Espacio Económico Europeo y cuyos datos se hayan proporcionado a Swan. Las personas físicas que no actúen con necesidades profesionales también pueden solicitar un reembolso en monedas y billetes de banco de curso legal. El Reembolso se efectuará al valor nominal en la fecha de Reembolso.

El Cliente Final realizará una Orden de Reembolso, en su caso a través del Socio, y validará dicha Orden utilizando su Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte.

El Reembolso se iniciará en el plazo de un (1) Día Hábil a partir de la transmisión de la Orden de Reembolso. El Reembolso se ejecutará en un plazo máximo de dos (2) Días Hábiles. Cualquier Orden de Reembolso transmitida a Swan después de las 21:00 horas se considerará transmitida el Día Hábil siguiente. Si esta transmisión tiene lugar fuera de un Día Hábil, la Orden de Reembolso se considerará transmitida el Día Hábil siguiente.

20. La Tarjeta de Swan

20.1. Expedición de una Tarjeta

El tipo de Tarjeta que Swan ofrece a un Cliente Final o Usuario Autorizado y los derechos asociados a la misma dependen de la necesidad inicial formulada por el Cliente Final y del resultado del análisis de riesgos de Swan. Swan se reserva el derecho a denegar al Cliente Final el acceso al servicio sin incurrir en responsabilidad alguna. El Cliente Final podrá realizar cualquier solicitud a través del siguiente formulario: support.swan.io . Por lo tanto, Swan no incurrirá en responsabilidad si un Cliente Final o Usuario Autorizado no puede acceder a todos los servicios relacionados con la Tarjeta y descritos a continuación.

20.2. Derechos asociados a la Tarjeta y designación de un Titular

El Cliente Final, como titular de una Cuenta de Swan, puede solicitar una de las Tarjetas de Pago desde su espacio personal en la Interfaz de Swan para asignarlas a los titulares que haya designado y cuyos derechos haya determinado.

Las Tarjetas emitidas por Swan son tarjetas de pago MasterCard físicas o virtuales con autorización sistemática. Las Tarjetas están vinculadas a una Cuenta de Swan del Cliente Final y se emiten a cambio del pago de los gastos detallados en las Condiciones tarifarias.

Las Condiciones tarifarias se han enviado al Cliente Final por correo electrónico y también están disponibles accediendo a su Cuenta de Cliente Final en la Interfaz de Swan.
. Estos gastos se deducen de la Cuenta.

El Titular se compromete a facilitar toda la información requerida por Swan para emitirle una Tarjeta.

Cuando el Cliente Final designe a un Titular, se invitará a este a crear su propio Espacio personal en la Interfaz de Swan, con sus propios Datos de Identificación. El Titular deberá enviar la información y los documentos solicitados por Swan a través de su Espacio personal en la Interfaz de Swan.

Swan se reserva el derecho a interrumpir el uso de la Tarjeta en cualquier momento y a su entera discreción.

El Cliente Final que disponga de los derechos necesarios en la Cuenta tiene la posibilidad de establecer límites de gasto para cada Tarjeta, dentro de los límites impuestos por Swan y/o el Socio. El Cliente Final también tiene la posibilidad de bloquear el uso de la Tarjeta en cualquier momento, a su discreción.

20.3. Tipología de la oferta de la Tarjeta de Swan

20.3.1. Tarjeta Física

La Tarjeta Física permite pagar en una red de comercios en las condiciones determinadas por el Socio.

Swan envía la Tarjeta Física por correo a la dirección del Titular en cuestión, introducida y validada según el proceso especificado en el artículo 20.2.

El Titular puede consultar su código secreto en cualquier momento en su Espacio personal en la Interfaz de Swan.

Antes de recibir la Tarjeta Física, el Titular puede realizar compras en línea o en tienda a través de un Servicio de Monedero Digital, gracias a la reproducción digital de la misma.

Swan puede establecer un límite de gasto en esta Tarjeta reproducida digitalmente, siempre que su versión física no se haya utilizado al menos una vez.

En cuanto reciba la Tarjeta Física, se invita al Titular a activarla de conformidad con las instrucciones facilitadas por Swan en la carta de envío.

20.3.2. Tarjeta Virtual Instantánea

Se puede acceder directamente a la Tarjeta Virtual Instantánea desde la Interfaz de Swan del Titular o en la Aplicación Móvil de Swan. Por motivos de seguridad, se requiere una

Autenticación fuerte para revelar la información que permite su uso (número de cuenta personal (PAN), CVV, fecha de caducidad).

Esta Tarjeta Virtual Instantánea puede añadirse a un Monedero Digital y utilizarse para pagar compras en la tienda a través de Apple Pay o Google Pay.

20.3.3. Tarjeta Virtual de un Solo Uso

La Tarjeta Virtual de un Solo Uso puede utilizarse para transacciones en línea únicas o recurrentes.

El Socio puede establecer límites o seleccionar a los comerciantes elegibles para recibir pagos.

20.4. Operaciones ligadas a la Tarjeta

20.4.1. Pago con Tarjeta

El Titular podrá utilizar la Tarjeta hasta el límite (i) del saldo disponible en la Cuenta de Pago a la que esté vinculada y (ii) de los límites máximos asignados por el Cliente Final. El Cliente Final sigue siendo responsable de todas las operaciones de pago con Tarjeta realizadas en dicha Cuenta.

Swan solo ejecutará las Operaciones de Pago si existe crédito suficiente en la Cuenta para ejecutar las Operaciones de Pago.

El Cliente Final se compromete a destinar fondos a Cuenta de Pago para que puedan ejecutarse las Órdenes de Pago con Tarjeta dadas por el Titular. El Titular puede efectuar pagos en euros, así como en divisas extranjeras según las condiciones descritas a continuación.

20.4.2. Retirada de efectivo

Sujeto a autenticación, el Cliente Final podrá retirar efectivo con su Tarjeta en todos los cajeros automáticos que muestren el logotipo de MasterCard, dentro del límite máximo acordado con Swan y, en su caso, con el Socio, y de los fondos en su Cuenta de Swan.

20.5. Funcionamiento de la Tarjeta

20.5.1. Datos de seguridad personalizados vinculados a la Tarjeta

La Tarjeta es un instrumento de pago dotado con Datos de Seguridad personalizados.

El procedimiento de Autenticación dependerá en función de si el Titular realiza un pago a distancia o un pago de proximidad. El Titular se compromete a seguir todos los procedimientos de Autenticación siempre que se le indique.

20.5.2. Uso de los Datos de Seguridad Personalizados en caso de pago de proximidad

El código secreto de la Tarjeta es estrictamente personal y confidencial. El Titular debe tomar todas las medidas necesarias para garantizar esta confidencialidad, que está intrínsecamente ligada a la seguridad de la Tarjeta. A este efecto, se ruega al Titular que no comunique nunca este código confidencial a un tercero no autorizado. Se recuerda al Titular que ni los comerciantes, los sitios de comercio electrónico, el Cliente Final, el emisor, sus representantes ni cualquier otro socio está autorizado a solicitar este código confidencial. En su caso, el Titular deberá negarse a comunicar este código.

El Titular nunca debe escribir o grabar su código confidencial en la Tarjeta ni en ningún otro soporte o medio. Si el Titular olvida su código confidencial, puede consultarlo en cualquier momento en la Interfaz de Swan.

El Titular es responsable del carácter confidencial de su código secreto y cualquier divulgación o no adopción de todas las medidas adecuadas para garantizar la seguridad de su código hará que pierda su derecho al reembolso en caso de Fraude.

20.5.3. Uso de los Datos de Seguridad Personalizados en caso de pago a distancia y retirada de efectivo

El Titular podrá emitir Órdenes de Pago con Tarjeta a distancia. Para ello, se le pedirá que comunique los siguientes Datos de seguridad personalizados: el número de la tarjeta, la fecha de validez y el código CVV que figura en la parte posterior de la Tarjeta. Para cada nueva Operación de Pago, el Titular deberá respetar un procedimiento de Autenticación Fuerte en vigor.

Toda Orden de Pago con Tarjeta emitida desde el extranjero puede dar lugar al pago de gastos adicionales, de conformidad con las condiciones tarifarias vigentes.

20.5.4. Registro de la Tarjeta en un Servicio de Monedero Digital

El Titular puede registrar su Tarjeta en un Servicio de Monedero Digital proporcionado por un tercero proveedor de servicios a Swan. Este servicio permite registrar los datos de una tarjeta de pago —incluidos los de una tarjeta virtual— en una aplicación móvil específica y realizar Operaciones de Pago con Tarjeta desde un teléfono móvil, habiéndose validado previamente el registro de esta Tarjeta por el Titular. Las modalidades de funcionamiento del Servicio de Monedero Digital se rigen por las condiciones generales de uso del proveedor de servicios que presta el Servicio de Monedero Digital, previamente aceptadas por el Titular.

Solo los Servicios de Monedero Digital Google Pay y Apple Pay son compatibles con las Tarjetas emitidas por Swan. El recurso a dichos terceros queda a iniciativa exclusiva del Titular.

Swan no incurrirá en responsabilidad por ningún fallo por parte del proveedor del Servicio de Monedero Digital (especialmente en lo que respecta a la seguridad).

20.6. Seguros asociados a la Tarjeta

La Tarjeta facilitada por Swan puede incluir incluye seguros asociados y coberturas de asistencia disponibles en diferentes ofertas.

Todas las disposiciones contractuales (definiciones, límites y exclusiones de cobertura) relativas a estas ofertas están accesibles en el apéndice de las presentes Condiciones Generales a través de un enlace URL.

La hoja informativa también está disponible en el área personal de la Interfaz Swan.

21. Las Operaciones de Pago

21.1. Realización de las Operaciones de Pago

Dentro de los límites establecidos en las presentes CGU, el Cliente Final podrá realizar o beneficiarse de Operaciones de Pago.

Para realizar una Operación de Pago, el Cliente Final debe transmitir una Orden a Swan. Para transmitir una Orden, el Cliente Final debe autenticarse previamente utilizando el Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte.

Antes de transmitir una Orden, el Cliente Final debe asegurarse de que dispone de fondos suficientes en su Cuenta para cubrir el importe de la Operación de Pago en cuestión y los gastos asociados, según lo acordado en las condiciones tarifarias adjuntas.

En su caso, será responsabilidad del Cliente Final ingresar fondos en su Cuenta según las condiciones previstas en el artículo 22.2, antes de que la Orden pueda transmitirse válidamente a Swan para su ejecución. La Orden puede denegarse si el saldo de la Cuenta es inferior al importe de la Operación de Pago (gastos incluidos) en la fecha de ejecución por parte de Swan de la Orden. Swan comprueba el saldo de la Cuenta del Cliente Final antes de ejecutar la Orden. En caso de saldo insuficiente, se rechazará la Orden de Pago.

Una vez iniciadas, las Órdenes se ejecutan en el plazo de un (1) Día Hábil desde la transmisión de la Orden (y en la fecha de ejecución acordada para las Órdenes a plazo o permanentes). Cualquier Orden transmitida a Swan después de las 21:00 horas se considerará transmitida el Día Hábil siguiente. Si esta transmisión tiene lugar fuera de un Día Hábil, la Orden se considerará transmitida el Día Hábil siguiente. Como excepción, las Órdenes de ejecución de Operaciones de Pago entre dos Cuentas de Cliente Final de Swan se ejecutan el mismo día, en tiempo real.

Swan puede suspender la ejecución de una Orden durante el tiempo necesario para realizar comprobaciones adicionales. Swan podrá ponerse en contacto con el Cliente Final para

obtener información sobre la Operación de Pago y podrá, en su caso, solicitar documentos justificativos relativos a dicha Operación.

21.2. Consentimiento e irrevocabilidad de la Operación de Pago

El consentimiento del Titular de la Tarjeta para realizar la Operación de Pago se da de forma diferente según se trate de un pago a distancia o de un pago de proximidad a través de un TPE:

Pago a distancia: El consentimiento se otorga comunicando Datos de Seguridad Personalizados vinculados al uso a distancia, validando la Operación de Pago mediante el conocimiento de sus características (importe, Cuenta a adeudar e identificación del beneficiario) y validando la Operación de Pago mediante un proceso de Autenticación Fuerte.

Pagos de proximidad: El consentimiento se otorga o introduciendo el código confidencial (código PIN) una vez introducida la Tarjeta en el TPE o utilizando el pago sin contacto en un TPE hasta el límite legal vigente (en estos casos, el Titular de la tarjeta tiene acceso directo a las características de la Operación de Pago utilizando el terminal de pago).

El consentimiento a una Operación de Pago con Tarjeta registrada en un Servicio de Monedero Digital, realizada desde un teléfono móvil y cuyo registro haya validado previamente el Titular de la Tarjeta, es irrevocable.

Toda Operación de Pago con Tarjeta autorizada por el Titular según una de las formas descritas anteriormente es irrevocable.

21.3. Notificación de denegación de ejecución de una Operación de Pago

Si Swan no pudiera, por cualquier motivo, ejecutar una Operación de Pago, informará al Cliente Final por cualquier medio, incluida la Interfaz de Swan, a más tardar un (1) Día Hábil después de la recepción de la Orden de Pago por parte de Swan.

21.4. Oposiciones

El Cliente Final informará inmediatamente a Swan en cuanto tenga conocimiento (o deba haberlo tenido) de la pérdida, robo, divulgación o apropiación indebida de su Código de Seguridad o de cualquier otro Dato de Seguridad Personalizado, y, más en general, de cualquier acceso o intento de acceso no autorizado a la Interfaz de Swan, a efectos de bloquear la Cuenta de Swan o la Tarjeta, indicando los motivos por los que solicita dicho bloqueo.

Esta solicitud de oposición (o de bloqueo) debe dirigirse a la dirección siguiente:

[Support.swan.io](https://support.swan.io)

La solicitud de oposición (o de bloqueo) se tiene en cuenta inmediatamente y se comunica una referencia de bloqueo.

En caso de robo o uso fraudulento de la Cuenta de Swan o de apropiación indebida de los datos vinculados a su uso, Swan se reserva la posibilidad de solicitar al Cliente Final que presente un recibo o una copia de la denuncia ante las autoridades competentes.

Swan no incurrirá en responsabilidad por las consecuencias de una solicitud de oposición (o bloqueo) que no proceda del Cliente Final y/o que no cumpla con las disposiciones del presente artículo. Además, una solicitud de oposición realizada de mala fe no surtirá efecto.

En general, Swan se reserva el derecho de bloquear el uso de la Cuenta de Swan en cualquier momento por motivos de seguridad, sin que el ejercicio de este derecho dé lugar a una indemnización, de conformidad con el artículo 7 de las presentes CGU, relativo a la suspensión. Esta decisión se notifica al Cliente Final por cualquier medio.

21.5. Reclamaciones

Para cualquier reclamación relacionada con las Operaciones de Pago o Reembolso, se invita al Cliente Final a ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Swan. El Cliente Final puede enviar un formulario a support.swan.io.

Las reclamaciones deben enviarse a Swan lo antes posible. Podrán aplicarse gastos en caso de reclamación injustificada en relación con una Operación de Pago.

21.5.1. Cliente Final que actúa con necesidades no profesionales

Los Clientes Finales que actúen con necesidades no profesionales y que deseen impugnar una Operación de Pago que no hayan autorizado o que se haya ejecutado incorrectamente deberán ponerse en contacto con Swan por correo electrónico lo antes posible tras tener conocimiento de la Operación y, a más tardar, trece (13) meses después de la fecha de débito de dicha Operación.

21.5.2. Cliente Final que actúa con necesidades profesionales

Los Clientes Finales que actúen con necesidades profesionales y que deseen impugnar una Operación de Pago que no hayan autorizado o que se haya ejecutado incorrectamente deberán ponerse en contacto con Swan por correo electrónico lo antes posible tras tener conocimiento de la Operación y, a más tardar, ocho (8) semanas después de la fecha de débito de los fondos.

En un plazo de diez (10) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de reembolso, Swan reembolsará la Operación de Pago impugnada o justificará la denegación del reembolso especificando el procedimiento de mediación en vigor, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el artículo 18.5.1 de las presentes CGU.

21.6. Operación de Pago no autorizada o mal ejecutada

El Cliente Final debe informar a Swan inmediatamente de cualquier Operación de Pago no autorizada o incorrecta, y a más tardar dentro de los trece (13) meses siguientes a la fecha de débito de la Operación.

El importe de la Operación de Pago no autorizada que figure en el extracto se abonará de nuevo tan pronto como Swan pueda hacerlo y, a más tardar, al final del primer día hábil siguiente de haberse puesto en contacto con Swan, incluidos los gastos aplicables.

Swan podrá solicitar al Cliente Final o Usuario Autorizado que confirme por escrito que este no ha autorizado la Operación de Pago.

No obstante, si Swan tiene motivos razonables para creer que el Cliente Final ha actuado de manera deshonesto, deliberada o gravemente negligente a la hora de conservar los Datos de Seguridad de su Cuenta, Tarjeta, PIN u otras contraseñas, Swan podrá investigar más a fondo antes de conceder el reembolso y podrá suspender la transacción.

Swan lleva a cabo sus investigaciones lo antes posible y, una vez finalizadas, si Swan descubre que el Cliente Final no tiene derecho al reembolso, Swan ajustará la Cuenta del Cliente Final en consecuencia. Si se detectan errores en una transacción y Swan es responsable, Swan realizará un reembolso a favor del Cliente Final. Podrá exigirse a Swan que represente la transacción correctamente.

Así, se reembolsarán al Cliente Final las operaciones no autorizadas, bajo reserva de una franquicia máxima de cincuenta (50) euros.

21.7. Reembolso de las Operaciones de Pago no autorizadas o mal ejecutadas

El Cliente Final asumirá todas las pérdidas causadas por Operaciones de Pago no autorizadas que sean consecuencia de una actuación fraudulenta, un incumplimiento doloso o una negligencia grave por su parte. Este será el caso, en concreto, pero no exclusivamente, cuando el Cliente Final:

- (i) no haya tomado todas las medidas razonables para preservar la seguridad de sus Datos de Seguridad Personalizados;
- (ii) o haya transmitido tardíamente a Swan su oposición o impugnación a la Operación de Pago
- (iii) o haya actuado manifiestamente de mala fe.

Swan se reserva el derecho de solicitar documentos justificativos con el fin de analizar la solicitud de reembolso del Cliente Final, de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 18.5.1 de las presentes CGU.

21.8. Extracto de Cuenta ligado a las Operaciones de Pago

21.8.1. Información general

El Cliente Final tiene a su disposición en su Interfaz de Swan un extracto que resume toda la información relativa a cada Operación de Pago realizada.

En la Interfaz de Swan estará disponible un extracto mensual de las Operaciones de Pago, el cual puede descargarse en formato PDF.

En caso de litigio, la elaboración del Extracto de Cuenta (o una copia del mismo) se considerará prueba de las Operaciones de Pago registradas en el mismo, salvo en caso de error, omisión o Fraude.

21.8.2. Extracto anual de gastos

En la Interfaz de Swan del Cliente Final también está disponible un extracto anual de los gastos relacionados con la Cuenta Swan, cobrados durante el año natural anterior.

21.9. Responsabilidad de las Partes en relación con las Operaciones de Pago

21.9.1. Responsabilidad de Swan

Cuando el Cliente Final **que actúa con necesidades no profesionales** niegue haber dado su consentimiento para realizar una Operación de Pago utilizando su Cuenta de Swan, será responsabilidad de Swan restablecer el saldo de la Cuenta de Swan o aportar pruebas de que la Operación de Pago se autenticó, registró y contabilizó debidamente, y que no se vio afectada por un problema técnico o que es el resultado de un Fraude por parte del Cliente Final. Esta prueba puede declararse por todos los medios, en especial, a través de los registros de los equipos electrónicos o de su reproducción en un soporte informático del uso del Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte.

Será responsabilidad de cualquier otro Cliente Final que **actúe con necesidades profesionales** aportar pruebas de que la Operación de Pago realizada no se autenticó, registró y contabilizó debidamente.

Además, Swan no incurrirá en responsabilidad de cara al Cliente Final por ningún daño resultante directa o indirectamente de un caso de Fuerza Mayor.

Si el Cliente Final impugna la ejecución de una Operación de Pago después de los plazos estipulados en los artículos 22.4 y 22.5 de las presentes CGU, Swan no incurrirá en responsabilidad.

21.9.2. Responsabilidad del Cliente Final

El Cliente Final es responsable del pago de todos los importes debidos y exigibles en su Cuenta de Swan y en su Tarjeta en todo momento.

El Cliente Final **que actúa con necesidades no profesionales** asume las consecuencias del uso de su Cuenta de Swan y de su Tarjeta hasta que haga una oposición según las condiciones previstas en el artículo 21.5.1.

El Cliente Final **que actúa con necesidades profesionales** asume las consecuencias del uso de su Cuenta de Swan y de su Tarjeta hasta que haga una oposición según las condiciones previstas en el artículo 21.5.2 (salvo disposición en contrario). También asumirá las consecuencias una vez que se haya opuesto utilizado su Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte.

El Cliente Final deberá asegurarse de que dispone de fondos suficientes en su Cuenta de Swan para cubrir el importe total de las Operaciones de Pago que puedan presentarse. En este caso, Swan no podrá ejecutar la Operación de Pago.

El Cliente Final será responsable de las consecuencias financieras de la conservación de su Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte.

22. Órdenes de Transferencia

22.1. Normas generales aplicables a las transferencias

Los Clientes Finales deben comprobar cuidadosamente todos los datos antes de confirmar su Orden de Transferencia. De hecho, de conformidad con el artículo del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, Swan no incurrirá en responsabilidad en caso de introducción inexacta del número IBAN de la cuenta beneficiaria.

El consentimiento del Cliente Final para la ejecución de la Orden de Transferencia se obtiene según el procedimiento indicado en la Interfaz de Swan.

El Cliente Final deberá seguir cualquier procedimiento de Autenticación Fuerte solicitado por Swan.

La Orden de Transferencia es irrevocable una vez que el Cliente Final la haya confirmado definitivamente.

Las Órdenes de Transferencia llevan un sello de tiempo y se conservan durante el plazo legal aplicable.

Cuando se haya iniciado la Orden de Transferencia, a petición del Cliente Final, por un PSIP, el Cliente no podrá revocar la Orden de Transferencia una vez que haya dado su

consentimiento al PSIP.

Swan se reserva el derecho a rechazar una Orden de Transferencia si la información está incompleta o es incorrecta o si existe algún riesgo legal o reglamentario.

22.2. Recepción de transferencias expresadas y ejecutadas en euros

El Cliente Final autoriza expresamente a Swan a recibir Operaciones de Pago en su Cuenta de Swan mediante transferencia SEPA en euros desde una cuenta abierta en una entidad situada en la Unión Europea o en el Espacio Económico Europeo.

Swan recibe los fondos debidos al Cliente Final y los abona en la Cuenta inmediatamente después de recibir una Orden de Transferencia válida y ejecutable denominada y ejecutada en euros.

En cuanto la Operación de Pago se abone en la Cuenta del Cliente Final, este recibirá una confirmación del pago (que incluye información sobre el pagador, el importe de la Operación y la fecha y hora de la confirmación). Será responsabilidad del Cliente Final informar a Swan lo antes posible si los fondos no están destinados a él.

Swan es ajena a cualquier controversia que pueda existir entre el Cliente Final y el emisor del pago.

22.3. Realización de transferencias expresadas y ejecutadas en euros

El Cliente Final puede iniciar una transferencia desde su Cuenta de Swan a una cuenta abierta en una entidad situada en la Unión Europea o en el Espacio Económico Europeo.

Una Orden de Pago por transferencia puede ser puntual o permanente, clásica o instantánea, y debe incluir la información solicitada en la Interfaz de Swan y, en su caso, por el Socio. La Orden de transferencia se expresa y ejecuta en euros.

Las Órdenes de Pago por transferencia pueden prepararse desde la interfaz del Socio, si el Cliente Final le ha dado autorización para ello. Las confirmaciones de transferencias por parte de los Clientes Finales se recogen en su Dispositivo Personal de Autenticación Fuerte. Llevan sello de tiempo y Swan las conserva durante el plazo legal aplicable.

Las Órdenes de Pago por transferencia son irrevocables desde el momento en que Swan las pone en circulación en el sistema de pago. No se aceptarán cancelaciones pasadas esta fecha.

Swan puede negarse a ejecutar una Orden de Pago por transferencia que esté incompleta, incorrecta o por cualquier otro motivo. Dado que no se autoriza ningún descubierto en la Cuenta de Swan, en caso de saldo insuficiente, la Orden de Pago por transferencia se rechazará automáticamente. En caso de anomalía o error material, Swan podrá rechazar la Orden e informará al Cliente Final del motivo del error, a menos que sea imposible o esté

prohibido por la ley, y, si es posible, del procedimiento a seguir para corregir la anomalía.

En caso de sospecha de uso fraudulento de la Cuenta de Swan, de uso no autorizado o por motivos relacionados con la seguridad, Swan podrá bloquear una Orden de Pago por transferencia sin necesidad de justificar el motivo de dicho bloqueo al Cliente Final. Una Orden de Pago por transferencia rechazada por Swan se considerará no recibida y Swan no incurrirá en responsabilidad por ningún motivo ni dará lugar en ningún caso al pago de una indemnización al Cliente Final.

La Orden de Pago por transferencia se confirma al Cliente Final directamente en la Interfaz de Swan.

22.4. Transferencias clásicas en la zona SEPA expresadas y ejecutadas en euros - Plazos de ejecución

Para las transferencias clásicas en la zona SEPA expresadas y ejecutadas en euros, el momento de recepción de una Orden de Pago por transferencia es la fecha en la que Swan confirma su recepción al Cliente Final. Si la Orden de Pago por transferencia se recibe después de las 21:00 horas de un Día Hábil o se envía un día que no es Día Hábil, se considerará que Swan ha recibido la Orden el Día Hábil siguiente.

La Orden de Pago por transferencia se efectúa en el plazo de un (1) Día Hábil a partir de la fecha de recepción por parte de Swan.

Este plazo podrá ampliarse cuando sea necesario realizar comprobaciones para verificar su validez, en concreto, pero no exclusivamente, en caso de tener serias dudas sobre un uso fraudulento de la Cuenta de Swan o debido a las normas relativas a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

22.5. Transferencias instantáneas en la zona SEPA expresadas y ejecutadas en euros - Particularidades y plazos de ejecución

Una transferencia instantánea en la zona SEPA expresada y ejecutada en euros es una transferencia ocasional ejecutada al instante.

Sujeto a la disponibilidad del servicio, la transferencia instantánea está disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana, todos los días del año. El Cliente Final puede definir un importe máximo para las transferencias inmediatas, modificable a su conveniencia, mediante autenticación fuerte. A día de hoy, Swan limita las transferencias a un importe máximo de cien mil euros (100 000 €).

El beneficiario deberá disponer de una cuenta bancaria o de pago abierta en una entidad situada en la zona SEPA y capaz de ejecutar transferencias instantáneas expresadas y ejecutadas en euros.

El momento de recepción de una Orden de Pago por transferencia instantánea es la fecha en la que Swan confirma su recepción al Cliente Final. El importe de una transferencia

instantánea se abona entonces en la cuenta del beneficiario a más tardar diez (10) segundos después de que se acepte la transferencia.

Este plazo podrá ampliarse cuando sea necesario realizar comprobaciones para verificar su validez, en concreto, pero no exclusivamente, en caso de tener serias dudas sobre un uso fraudulento de la Cuenta de Swan o debido a las normas relativas a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

22.6. Responsabilidad de los intervinientes en la realización de una Transferencia en la Zona SEPA

De conformidad con el Reglamento (UE) 2024/886 de 13 de marzo de 2024, Swan implementa un servicio de verificación del beneficiario al que el Pagador pretende enviar una transferencia SEPA (clásica o inmediata).

Este dispositivo de verificación se basa en la coincidencia entre el IBAN de la cuenta del beneficiario y la identidad de este, según su personalidad jurídica (persona física o jurídica):

- Cuando el beneficiario sea una persona física, Swan verifica que su nombre y apellidos coincidan con la información transmitida por el Pagador;
- Cuando el beneficiario sea una persona jurídica, Swan verifica que el nombre comercial, la razón social y/o cualquier otro elemento de identificación autorizado coincida con la información transmitida por el Pagador.

Esta verificación se lleva a cabo en cuanto el Pagador completa la información relativa al beneficiario y antes de que autorice la transferencia.

Para las transferencias diferidas y permanentes, la verificación se lleva a cabo cuando el Pagador crea la orden de transferencia y no en cada vencimiento de la misma.

Este servicio de verificación se proporciona al Pagador de forma gratuita.

Las consecuencias de esta verificación dependen de si Swan es la entidad del Pagador o la del beneficiario:

a. Desarrollo del proceso de verificación cuando Swan actúa como entidad del Pagador:

El dispositivo que verifica la coincidencia entre el IBAN y el nombre del beneficiario depende de la información facilitada por el proveedor de servicios de pago (PSP) del beneficiario.

Al finalizar la verificación, se pueden dar cuatro resultados:

- Coincidencia total: La información proporcionada por el PSP del beneficiario es idéntica a la facilitada por el Pagador.
- Coincidencia parcial: La información proporcionada por el PSP del beneficiario difiere ligeramente de la facilitada por el Pagador, pero la identificación sigue siendo posible.
- No coincidente: La información facilitada por el PSP del beneficiario no coincide con la facilitada por el Pagador.
- Verificación fallida: El dispositivo presenta anomalías que hacen imposible la prueba de coincidencia (el error técnico puede deberse tanto a Swan como al PSP del beneficiario).

En caso de coincidencia total, el proceso de iniciación de la transferencia sigue adelante.

En los demás casos, Swan informa inmediatamente al Pagador sobre el resultado de la verificación realizada:

- En caso de coincidencia parcial: Swan comunica al Cliente el nombre y apellido exactos del beneficiario (según la información facilitada por el PSP del beneficiario) asociados al IBAN que ha facilitado.

En caso de coincidencia parcial, Swan informa al Pagador de la posibilidad de modificar los datos del beneficiario o de continuar y autorizar la transferencia SEPA.

No obstante, Swan señala que la autorización de la transferencia podría dar lugar al ingreso de los fondos en la cuenta de un beneficiario distinto al que el Pagador desea transferir los fondos.

- En caso de que el IBAN no coincida con el nombre del beneficiario: Swan no comunicará ninguna información sobre el beneficiario.

En caso de no coincidencia, Swan informa al Pagador de la posibilidad de autorizar la transferencia SEPA, pese al resultado negativo de la prueba de coincidencia.

No obstante, Swan señala que la autorización de la transferencia podría dar lugar al ingreso de los fondos en la cuenta de un beneficiario distinto al que el Pagador desea transferir los fondos.

- En caso de verificación imposible: El intercambio de información entre el PSP del beneficiario y Swan no ha permitido verificar el nombre del beneficiario asociado al IBAN.

En este caso, se informa al Pagador de que puede decidir o bien autorizar la ejecución de la transferencia SEPA, o bien aplazar su solicitud.

En estos tres casos (coincidencia parcial, no coincidente, verificación imposible), si el Pagador decide autorizar la realización de la transferencia SEPA, Swan le informa:

- (i) que la transferencia se considera realizada a favor del beneficiario correcto, de acuerdo con el consentimiento otorgado por el Pagador para la operación;
- (ii) que Swan no incurrirá en responsabilidad por la ejecución de esta transferencia a favor de un beneficiario incorrecto;
- (iii) que no tendrá derecho al reembolso de esta transferencia por el hecho de que la operación se haya ejecutado incorrectamente.

Del mismo modo, Swan no incurrirá en responsabilidad por la ejecución de una transferencia SEPA a favor de un beneficiario incorrecto, sobre la base de un IBAN inexacto facilitado por el Pagador, siempre que Swan haya cumplido con sus obligaciones en virtud del servicio de verificación del beneficiario.

En caso de incumplimiento por parte de Swan de sus obligaciones en materia de verificación del beneficiario, que tenga como consecuencia la ejecución incorrecta de una operación de pago, Swan reembolsará sin demora al Pagador el importe de la transferencia SEPA impugnada y, en su caso, restablecerá la cuenta del Pagador a la situación que habría prevalecido si la operación de transferencia anterior no se hubiera producido.

Por último, si la cuenta del beneficiario está cerrada, se informa al Pagador de que no ha sido posible realizar el servicio de verificación (verificación imposible). Si la transferencia se autoriza pese a la verificación imposible, esta será posteriormente rechazada.

Caso concreto de las transferencias por lotes (Bulk payments):

El Reglamento (UE) 2024/886 de 13 de marzo de 2024 establece una excepción al dispositivo de verificación de la coincidencia entre el nombre y el IBAN de los beneficiarios, destinada a los clientes personas jurídicas. Esta excepción se aplica principalmente a las denominadas transferencias «por lotes», es decir, aquellas que incluyen un volumen elevado de transacciones.

Para este caso específico, Swan informa al Cliente Final (persona jurídica) de que esta excepción se aplicará por defecto.

Si el Cliente Final (persona jurídica) quiere beneficiarse del sistema de verificación para esta tipología de archivo, podrá enviar una solicitud a través del siguiente enlace:

support.swan.io.

b. Desarrollo del proceso de verificación cuando Swan actúa como entidad del beneficiario:

A petición del proveedor de servicios de pago del Pagador, Swan está obligada a verificar la coincidencia entre el IBAN de la cuenta y la información de identificación de su Cliente Final (por ejemplo, nombre, apellidos, nombre comercial o cualquier otro elemento de identificación autorizado, según se trate de una persona física o jurídica), en su calidad de beneficiario de la transferencia SEPA. Si la información introducida no coincide, Swan debe informar de ello al proveedor de servicios de pago del Pagador.

En caso de coincidencia parcial, Swan tiene la obligación reglamentaria de comunicar al proveedor de servicios de pago del Pagador la información sobre el Cliente Final beneficiario de la transferencia, tal como está registrada en sus libros.

22.7. Particularidades de las transferencias expresadas y ejecutadas en euros fuera de la zona SEPA.

Una transferencia SWIFT es una transferencia realizada a través de la mensajería financiera de la sociedad SWIFT. SWIFT es el acrónimo de «Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication».

Una transferencia SWIFT puede emitirse en euros fuera de la zona SEPA.

Las transferencias SWIFT tardan entre 1 y 3 días hábiles. No obstante, este plazo es a título indicativo. Puede variar en función de la diferencia horaria, la hora a la que realice la transferencia, la divisa y el número de bancos correspondientes.

La realización de una transferencia SWIFT que implique una Operación de cambio conllevará una conversión, cuyo importe se calculará en función de los tipos vigentes el día de recepción de la Transferencia SWIFT.

Podrán aplicarse comisiones de cambio y/o gastos adicionales que serán exigibles en el momento de recepción de la transferencia SWIFT.

22.8. Particularidades de las transferencias expresadas y ejecutadas en divisa extranjera

Las transferencias expresadas y ejecutadas en una divisa extranjera, cuando Swan admita dicha divisa, pueden estar sujetas a plazos de ejecución más largos. Las divisas admitidas por Swan pueden consultarse en cualquier momento a través de este enlace <https://swan-staging.webflow.io/fx-currencies>.

En algunos casos, podrán aplicarse comisiones de cambio y/o gastos adicionales que serán exigibles en el momento de exigibilidad del importe de la transacción.

Los fondos se devolverán a la Cuenta de pago del Cliente Final al tipo de cambio vigente el día de la devolución de los fondos.

Puede haber una demora de ejecución entre la fecha de rechazo por parte de la entidad del beneficiario y la devolución de los fondos al Cliente Final.

Swan no será responsable de estos gastos y demoras.

En caso de una Transferencia en divisa extranjera, los fondos se convertirán automáticamente en euros al tipo de cambio vigente en el momento de consentimiento de la ejecución de la Orden de Transferencia.

En caso de Transferencia en euros SWIFT, el tipo aplicado es el vigente el día de la recepción de dicha Transferencia.

23. Órdenes de Adeudo Domiciliado

23.1. Recepción de Órdenes de Adeudo Domiciliado SEPA

Cuando el Cliente Final desea autorizar a un acreedor a emitir una Operación de Adeudo Domiciliado SEPA y a Swan a debitarla en su Cuenta de Swan, este autoriza a Swan a aceptar en su nombre el mandato de Adeudo Domiciliado SEPA o interempresarial facilitado por el acreedor.

El acreedor deberá disponer de una cuenta bancaria o de pago abierta en una entidad situada en la Unión Europea o en el Espacio Económico Europeo.

Swan deberá haber recibido la Orden de pago por adeudo domiciliado SEPA a más tardar un (1) Día Hábil antes de la fecha de ejecución prevista.

La fecha de valor de la Operación de Adeudo Domiciliado en cuestión no puede ser anterior al día en que se carga el importe en la Cuenta de Swan. Swan podrá rechazar o devolver una Operación de Adeudo Domiciliado cuando se presente la Orden de Pago por Adeudo Domiciliado o posteriormente en un plazo de cuatro (4) Días Hábiles por cualquier motivo autorizado y, en concreto, en caso de insuficiencia de fondos en la Cuenta de Swan.

En todos los casos en que el Cliente Final que actúa con necesidades no profesionales tenga derecho a hacerlo (por ejemplo, si no ha dado su aceptación al acreedor), el Cliente Final tiene la posibilidad, de cara a Swan:

- (i) de oponerse a una Orden de Adeudo Domiciliado antes de que se ejecute, a más tardar al final del Día Hábil anterior a la fecha de vencimiento, antes de la hora límite definida por Swan;
- (ii) de revocar un mandato y retirar la aceptación de cualquier Orden de Adeudo Domiciliado derivada de dicho mandato, a más tardar al final del Día Hábil anterior a la fecha de vencimiento, antes de la hora límite definida por Swan. Solo surtirá efecto para las Órdenes de Pago por adeudo domiciliado vinculadas a este mandato que aún no se hayan enviado al proveedor de servicios de pago del acreedor;
- (i) Esta revocación deberá hacerse de cara al acreedor por correo o, en su caso, según el procedimiento previsto por el acreedor. Esta tendrá el efecto, bajo reserva del momento de irrevocabilidad especificado anteriormente, de que cualquier Operación de Adeudo Domiciliado posterior asociada al mandato revocado se considerará no autorizada;
- (ii) La solicitud de revocación u oposición deberá hacerse por escrito al servicio de atención al cliente de Swan en la dirección support.swan.io desde la interfaz de Swan.

Se especifica que una Orden de Adeudo Domiciliado SEPA puede ser objeto de una solicitud de reembolso por parte del Cliente Final que actúa con necesidades no profesionales a Swan en un plazo de ocho (8) semanas a contar desde el débito en la Cuenta de Swan o, en el caso de Órdenes de Pago no autorizadas, en un plazo de trece (13) meses, lo que dará lugar a la anulación automática de la operación de débito en la Cuenta de Swan del Cliente Final por parte de Swan, sin perjuicio de los resultados de la búsqueda de pruebas. No se ha autorizado ninguna solicitud de reembolso parcial.

Una Orden de Adeudo Domiciliado SEPA puede ser objeto de una solicitud de reembolso por parte del Cliente Final que actúa con necesidades profesionales a Swan en un plazo de siete (7) Días Hábiles a contar desde el débito en la Cuenta de Swan o, en el caso de Órdenes de Pago no autorizadas, en un plazo de trece (13) meses, lo que dará lugar a la anulación automática de la operación de débito en la Cuenta de Swan del Cliente Final por parte de Swan, sin perjuicio de los resultados de la búsqueda de pruebas. No se autoriza ninguna solicitud de reembolso parcial.

23.2. Abono en cuenta por adeudo domiciliado SEPA

Cuando el Cliente Final desee realizar un abono en su Cuenta de Swan mediante adeudo domiciliado, este autoriza expresamente a Swan a recibir en su Cuenta de Swan Operaciones de Pago mediante adeudo domiciliado SEPA desde una cuenta bancaria a su nombre en una entidad situada en la zona SEPA.

El Cliente Final será responsable de la validez del mandato y de la información que contiene. El mandato deberá contener los números de las cuentas a cargar y abonar, la identidad de los titulares de las cuentas a cargar y abonar, la dirección postal del acreedor, la identificación del banco donde está domiciliada la cuenta a cargar, la fecha de firma del mandato y la referencia del mandato.

Swan recibe los fondos en nombre y por cuenta del Cliente Final y los abona en su Cuenta de Swan inmediatamente después de recibir los fondos de parte de la otra entidad del Cliente Final.

Al final, el Cliente Final recibirá un resumen de la realización de la Operación. Será responsabilidad suya informar a Swan lo antes posible si los fondos no están destinados a él.

En cualquier momento, el Cliente Final puede decidir rescindir el mandato SEPA informando a Swan en la dirección support.swan.io o a través de la Interfaz de Swan. La rescisión del mandato surtirá efecto a más tardar en el plazo de tres (3) Días Hábiles a partir de la fecha de recepción efectiva por parte de Swan. Las Órdenes de adeudo domiciliado realizadas en una fecha anterior a la fecha de rescisión efectiva del mandato no se verán afectadas por la rescisión y seguirán surtiendo efecto.

Swan podrá limitar en cualquier momento la posibilidad de que el Cliente Final realice cargos en su Cuenta de Swan mediante adeudo domiciliado SEPA por encima de un determinado importe por un periodo concreto. Además, cuando el Cliente Final realice un adeudo domiciliado SEPA en su cuenta, Swan podrá bloquear todo o parte de los fondos adeudados durante un periodo de tres (3) a cinco (5) días hábiles interbancarios.

23.3. Emisión de Órdenes de Adeudo Domiciliado SEPA para comerciantes

Sujeto a la aprobación por parte de Swan de su elegibilidad para esta funcionalidad, el Cliente Final que actúe con necesidades profesionales podrá autorizar expresamente a Swan a recibir en su Cuenta de Swan Operaciones de Pago por Adeudo Domiciliado SEPA para comerciantes en euros desde una cuenta bancaria a nombre de uno de sus clientes en una entidad situada en la zona SEPA.

El Cliente Final deberá rellenar primero la información relativa a su actividad profesional en el apartado correspondiente de la Interfaz de Swan. A continuación, Swan llevará a cabo un análisis de su elegibilidad para recibir adeudos domiciliados SEPA para comerciantes. Swan se reserva el derecho de aplicar límites en cualquier momento al valor de las Operaciones de Pago por adeudo domiciliado SEPA para comerciantes que puedan emitirse en relación con la Cuenta de Swan del Cliente Final.

El mandato que autoriza el adeudo domiciliado SEPA, ya sea puntual o recurrente, debe rellenarse por el titular de la cuenta a adeudar y contener los números de las cuentas a cargar y abonar, la identidad de los titulares de las cuentas a cargar y abonar, la dirección postal del acreedor, la identificación del banco donde está domiciliada la cuenta a cargar, la fecha de firma del mandato y la referencia del mandato. El Cliente Final será responsable de la validez del mandato.

La cuenta del beneficiario se abonará en D+1 tras recibir los fondos de parte del Cliente Final, deudor de la Operación de Pago por adeudo domiciliado.

Por último, el Cliente Final recibirá un resumen del pago (incluyendo la información resumida sobre la Operación: importe, identificación del beneficiario y de la cuenta, identificación del pagador y de la cuenta adeudada, hora y fecha de ejecución). Será responsabilidad suya informar a Swan lo antes posible si los fondos no están destinados a él.

El Cliente Final solo podrá reembolsar los importes adeudados si el reembolso está vinculado a la transacción objeto del mandato, se efectúa después de haber recibido dichos importes en su Cuenta de Swan y en ningún caso por un importe superior a los importes adeudados inicialmente.

Cuando el Cliente Final reciba adeudos domiciliados SEPA, el Cliente Final acepta que Swan pueda limitar su riesgo de seguridad financiera impidiendo que el saldo de la Cuenta de Swan del Cliente Final descienda por debajo de un importe determinado. Este importe se determina a discreción de Swan en función de los riesgos específicos de las operaciones del Cliente Final y de sus características (sector de actividad, valor y frecuencia de las operaciones, etc.). Con el fin de limitar dicho riesgo, el Cliente Final también puede aceptar proporcionar una garantía personal que estará sujeta a la aceptación por escrito de Swan.

Swan se reserva el derecho a suspender en cualquier momento las transferencias por adeudo domiciliado SEPA para comerciantes a la Cuenta de Swan del Cliente Final si Swan considera necesaria dicha suspensión (por ejemplo, aunque no exclusivamente, en caso de reembolsos excesivos o excesivamente anticipados o cualquier otra actividad sospechosa en relación con la Cuenta de Swan del Cliente Final).

Swan es ajena a cualquier controversia civil o comercial que pueda existir entre el Cliente Final y su propio cliente, titular de la cuenta a cargar.

23.4. Emisión de Órdenes internas de Adeudo Domiciliado

Sujeto a la aprobación por parte de Swan de su elegibilidad para esta funcionalidad, el Cliente Final puede autorizar expresamente a Swan para recibir en su Cuenta de Swan Operaciones de Pago iniciadas por él desde otras cuentas abiertas en los libros de Swan. Estas operaciones entre diferentes cuentas del Cliente Final en los libros de Swan pueden disfrutar de una exención de la obligación de autenticación fuerte.

Para poder disfrutar de este servicio, el Cliente Final deberá firmar un mandato de adeudo domiciliado interno expreso e independiente. Este mandato que autoriza el adeudo domiciliado interno debe rellenarse por el titular de la cuenta a adeudar y contener los números de las cuentas a cargar y abonar, la identidad de los titulares de las cuentas a cargar y abonar, la dirección postal del acreedor, la fecha de firma del mandato y la referencia del mandato. El Cliente Final será responsable de la validez del mandato. El mandato deberá estar firmado por el representante del Cliente Final o por cualquier persona debidamente autorizada para representar al Cliente Final. Swan se reserva el derecho a realizar

comprobaciones adicionales para asegurarse de la identidad y de los poderes de la persona que actúa en nombre del Cliente Final.

Swan realizará el abono en la Cuenta de Swan del Cliente Final acreedor en D+1 después de que se haya ejecutado la Operación de Pago.

Al final, el Cliente Final acreedor recibirá un resumen de la realización de la Operación. Será responsabilidad suya informar a Swan lo antes posible si los fondos no están destinados a él.

Cuando el Cliente Final reciba adeudos domiciliados internos, el Cliente Final acepta que Swan pueda limitar su riesgo de seguridad financiera impidiendo que el saldo de la Cuenta de Swan del Cliente Final descienda por debajo de un importe determinado. Este importe se determina a discreción de Swan en función de los riesgos específicos de las operaciones del Cliente Final y de sus características (sector de actividad, valor y frecuencia de las operaciones, etc.). Con el fin de limitar dicho riesgo, si fuera necesario, el Cliente Final también puede aceptar proporcionar una garantía personal que estará sujeta a la aceptación por escrito de Swan.

Swan se reserva el derecho a suspender en cualquier momento las transferencias por adeudo domiciliado interno para comerciantes a la Cuenta de Swan del Cliente Final si Swan considera necesaria dicha suspensión (por ejemplo, aunque no exclusivamente, en caso de reembolsos excesivos o excesivamente anticipados o cualquier otra actividad sospechosa en relación con la Cuenta de Swan del Cliente Final).

Swan es ajena a cualquier controversia civil o comercial que pueda existir entre el Cliente Final y su deudor, titular de la cuenta a cargar.

23.5. Recepción de Órdenes internas de Adeudo Domiciliado

Cuando el Cliente Final haya autorizado a un acreedor, el cual también sea titular de una cuenta en los libros de Swan, a emitir una Operación de adeudo domiciliado interno y a Swan a cargar su Cuenta de Swan, estará otorgando un poder a Swan para aceptar el mandato de adeudo domiciliado interno.

El acreedor debe disponer de una Cuenta de Swan.

Swan presenta la Orden de Pago interna de Adeudo Domiciliado al Cliente Final acreedor a más tardar un (1) Día Hábil antes de la fecha de ejecución prevista. La fecha de valor de la Operación de Pago en cuestión no puede ser anterior al día en que se carga el importe en la Cuenta de Swan.

A más tardar en la fecha y hora de la ejecución prevista, el Cliente Final podrá rechazar el adeudo domiciliado interno sin indicar el motivo.

Después de esta fecha, el Cliente Final dispone de un plazo de ocho (8) semanas para solicitar el reembolso del adeudo domiciliado interno únicamente si es una persona física que actúa con necesidades no profesionales; no será posible un reembolso para las personas que

actúan con necesidades comerciales en el sentido del artículo 17.2 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.

Se especifica que una Orden de pago por adeudo domiciliado interno puede ser objeto de una solicitud de reembolso por parte del Cliente Final que actúa con necesidades no profesionales a Swan en un plazo de trece (13) meses, lo que dará lugar a la anulación automática de la operación de débito en la Cuenta de Swan del Cliente Final por parte de Swan, sin perjuicio de los resultados de la búsqueda de pruebas. No se ha autorizado ninguna solicitud de reembolso parcial.

La revocación de un adeudo domiciliado interno deberá hacerse por el Cliente Final de cara al acreedor por correo o, en su caso, según el procedimiento previsto por el acreedor. Esta tendrá el efecto, bajo reserva del momento de irrevocabilidad especificado anteriormente, de que cualquier Operación de pago por adeudo domiciliado posterior asociada al mandato revocado se considerará no autorizada. La solicitud de revocación u oposición deberá hacerse por escrito al servicio de atención al cliente de Swan en la dirección support.swan.io desde la interfaz de Swan.

transacciones de pago se enviarán a Swan para ser procesadas a través de la interfaz de pago.

24. Cheques

24.1. Condiciones del servicio

24.1.1. Condiciones de la oferta de Swan

El cliente final solo podrá hacer uso del servicio de cheques si forma parte de la oferta propuesta por Swan.

Swan no se hace responsable en ningún caso de la no inclusión del servicio de cheques en la oferta propuesta por Swan al cliente final, ya sea directamente o a través de un socio.

24.1.2. Condiciones para el cliente final

El cliente final debe:

- (i) ser una entidad jurídica en proceso de registro, y
- (ii) estar domiciliado en Francia u otro estado de la Unión Europea.

Para utilizar el servicio de cheques, Swan debe haber validado al cliente final como comerciante.

Swan se reserva el derecho de negarse a prestar estos servicios al cliente final sin necesidad de justificar su decisión, particularmente y sin carácter taxativo, si su prestación implica un incumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias, o si plantea un riesgo concreto.

24.2. Funcionamiento del servicio

24.2.1. Depósito de cheques

El cliente final puede enviar cheques a Swan para que se abonen en su cuenta de Swan.

El cliente final deberá cumplimentar el comprobante de envío de cheque digital a través de su interfaz, seleccionando la cuenta de pago del beneficiario e indicando específicamente:

- (i) la cantidad, y
- (ii) los números de identificación de cheques (zona 1, 2 y 3):

El cliente final debe enviar el/los cheque(s) firmado(s) con el número de cuenta de pago correspondiente escrito en el reverso, dentro de un plazo de treinta (30) días desde el depósito del formulario de solicitud, a la siguiente dirección:

**SWAN
TSA 46666
35917 RENNES CEDEX 9**

Transcurrido este plazo de treinta (30) días, el comprobante digital queda cancelado.

El cliente final deberá conservar una copia de los cheques cobrados, la cual podrá ser solicitada por Swan en cualquier momento en caso de pérdida del original.

24.2.2. Plazos de tramitación

Swan abonará los cheques en la cuenta de pago del beneficiario especificada para su cobro, entre dos (2) y diez (10) días hábiles tras su recepción.

24.3. Condiciones de aceptación de cheques

24.3.1. Condiciones generales

Para ser aceptado, un cheque debe cumplir las condiciones siguientes:

- (i) ser pagadero al cliente final y referirse únicamente a su razón social o nombre comercial,
- (i) estar emitido por una entidad de crédito francesa y denominado en euros,
- (ii) los importes en cifras y palabras coinciden,
- (iii) aparece la firma, lugar y fecha de emisión del cheque,
- (iv) no hay sobreimpresión, marcas, tachaduras ni cualquier otra indicación de una posible falsificación (incluidos, entre otros, un color o grosor inusual).

24.3.2. Condiciones de consulta al FNCI

Para evitar el cobro de cheques fraudulentos, ya hayan sido cancelados o robados, Swan verifica los cheques con la *Banque de France* a través de un proveedor de servicios autorizado, garantizando al cliente la validez de los mismos.

Con este fin, el proveedor de servicios financieros consulta con el FNCI (*Fichier National des Chèques Irréguliers*), un registro de información sobre cheques robados y con órdenes de no pago, puesto a disposición de los depositantes por la *Banque de France*.

24.4. Mandato

24.4.1. Principio del mandato

Swan no tiene acceso directo al FNCI, sino a través de un tercero autorizado por la *Banque de France*, quien actúa en nombre del cliente final. Para ello, el cliente final deberá dar su consentimiento a su socio de control, Tessi Technologies, para acceder al FNCI y comprobar la validez de los cheques.

La aceptación del mandato se hace efectiva mediante la aceptación de los TyC detallados en este documento.

El cliente final podrá suspender este mandato en cualquier momento enviando un formulario a la dirección support.swan.io.

La suspensión de este mandato implica la revocación de cualquier acceso al servicio de depósito de cheques, según lo dispuesto en el Código Civil francés.

24.4.2. Mandato del proveedor

El cliente final concede a Tessi Technologies el derecho de acceder al *Fichier National des Chèques Irréguliers* (FNCI), en nombre propio o de la empresa a la que representa, en virtud del contrato entre la *Banque de France* y Tessi Technologies.

Por otro lado, el cliente final reconoce haber leído y aceptado las Condiciones generales de suscripción al servicio de verificación (*Vérifiance*) entre Tessi Technologies, el FNCI y la *Banque de France* (estipuladas en «**CGA Vérifiance**»: <https://www.verifiance-fnci.fr/content/dam/verifiance-fnci-fr/documents/CGA-2023.pdf>), así como las normas de uso de dicho servicio (falta añadir el enlace a las normas de uso), que podrán ser actualizadas por la *Banque de France*.

Este mandato está sujeto a las condiciones de duración convenidas en el artículo «Duración del contrato de suscripción» de CGA Vérifiance (<https://www.verifiance-fnci.fr/content/dam/verifiance-fnci-fr/documents/CGA-2023.pdf>). El mandato finaliza según lo dispuesto en el Código Civil francés. En caso de que el cliente final no notifique su rechazo del mandato ni envíe un correo electrónico a Swan dentro de este periodo, se entenderá que ha aceptado el mandato.

24.5. Resultados de la verificación de cheques

Los resultados de la consulta al FNCI se muestran en la interfaz del cliente final, clasificados de dos maneras:

- (i) **Resultado positivo:** no se ha encontrado el cheque en la lista del FNCI, lo que reduce el riesgo de que sea fraudulento. En este caso, Swan confirmará el depósito del cheque.
- (ii) **Resultado negativo:** el cheque está señalado en la lista del FNCI, lo que indica riesgo de fraude. En este caso, Swan no depositará el cheque.

24.6. Reserva de renovación

Swan se reserva el derecho de poner el 100 % del importe del cheque a disposición de la cuenta beneficiaria tras el pago efectivo del mismo, en un plazo no superior a diez (10) días tras la recepción del cheque por parte de Swan.

24.7. Negativa de cobro

Swan se reserva el derecho de negarse a remitir un cheque sin necesidad de justificar su decisión, particularmente y sin carácter taxativo, si su ejecución implica un incumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias.

Si un cheque se queda sin cobrar, el proveedor informará directamente al cliente final.

24.8. Disputas o cheques impagados («Incidentes con cheques»)

En caso de controversias o impagos derivados del cobro de un cheque devuelto sin pagar, el Cliente Final acepta expresamente que Swan reintegre el importe del cheque debitado de su cuenta de pago.

25. Adquisición de operaciones de pago

25.1. Definición

Adquisición de pagos	Tiene el significado establecido en el Artículo 25.2 de los siguientes Términos de adquisición de pagos.
Adquirente	Un tercero de Swan, que actúa como entidad de pago para procesar operaciones de pago en nombre de comerciantes. El adquirente envía transacciones hacia y desde los propietarios de sistemas o bancos emisores y las liquida a los comerciantes.
Comerciante	Empresa que formaliza este acuerdo con Swan y a la que Swan presta servicios para comerciantes.
Comisión por contracargo	Comisión cobrada al comerciante para compensar un contracargo.
Contracargo	Se produce cuando una transacción disputada por un cliente a través de su banco emisor o institución financiera resulta en el reembolso de los fondos transferidos inicialmente al comerciante.
Datos de la tarjeta	Información de la tarjeta, como el número, la fecha de vencimiento y el CVV.
Depósito	Suma de dinero retenida por Swan, procedente de los fondos destinados a ser liquidados al comerciante, y/o cantidad separada depositada por el comerciante a

	solicitud de Swan, como garantía por contracargos y comisiones adeudadas a Swan.
Emisor o banco emisor	Entidad que facilita el método de pago al pagador y cuyo nombre figura en los datos de la tarjeta o extractos bancarios como emisor, o que adquiere una relación contractual con el pagador respecto del método de pago.
Información KYC	Tiene el significado establecido en el Artículo 25.3.1 de los siguientes Términos de adquisición de pagos.
Interfaz de pago	Tiene el significado establecido en el Artículo 25.6 de los siguientes Términos de adquisición de pagos.
Liquidación	Última fase de la tramitación de una transacción de pago gestionada por Swan, en la que los fondos se procesan y transfieren definitivamente al comerciante, deduciendo cualquier coste incurrido como reembolsos, contracargos, comisiones de contracargo, tasas de transacción y cantidades necesarias para mantener el depósito en su nivel actual.
Método de pago	Cualquier método o mecanismo mediante el cual el pagador inicia una transacción de pago como obligación por la adquisición de bienes o servicios de un comerciante.
Normas de los sistemas	Conjunto de reglamentos, directrices, protocolos operativos, requisitos, procedimientos y cualquier exención establecida por los propietarios de sistemas. Constituyen las normas de los propietarios de sistemas que el comerciante se compromete a cumplir al habilitar o emplear un método de pago. Si un tercero (por ejemplo, un proveedor de servicios técnicos o adquirente tercero) ofrece un método de pago, cualquier reglamento complementario o distinto establecido por dicho tercero se considerará parte integral de las normas de los propietarios de sistemas para ese método de pago. Las normas de los propietarios de sistemas están sujetas a modificaciones o adiciones puntuales por parte de los propietarios de sistemas o terceros.
Pagador	Persona física o jurídica que adquiere un producto o servicio de un comerciante e inicia una transacción procesada por Swan.
Propietario	Parte que ofrece y/o regula el método de pago.
Proveedor de Swan	Se refiere a Checkout SAS, el proveedor que permite que Swan acepte y gestione pagos. Checkout SAS está debidamente registrada de conformidad con la

	legislación francesa bajo el número 841 033 970, con domicilio social en 20 bis rue, La Fayette, 75009 París, Francia.
Política de negocios no autorizados	Tiene el significado establecido en el Artículo 25.4.1 de los siguientes Términos de adquisición de pagos.
Reembolso	Reintegro de una transacción de pago previamente completada que supone la devolución de fondos del comerciante al cliente.
Servicios para comerciantes	Tiene el significado establecido en el Artículo 25.2 de estos Términos de adquisición de pagos.
Servicio Tap-to-Pay	se refiere a la función que permite al Cliente Final aceptar, de forma presencial (cara a cara) y mediante un teléfono móvil compatible con tecnología sin contacto, pagos con tarjeta bancaria o a través de un Servicio de Monedero Digital que admita Tap-to-Pay, para la compra de bienes y servicios. El Servicio Tap-to-Pay no está diseñado para las transacciones a distancia.
Tasas de transacción	Tasas que el comerciante debe pagar a Swan cada vez que Swan tramita una transacción de pago.
Términos de adquisición de pagos	Tiene el significado establecido en el preámbulo.
Transacción de pago	Intercambio de fondos entre un cliente y un comerciante a cambio de bienes o servicios. Abarca el proceso completo de iniciar la transacción, autorizarla, obtener los fondos y liquidar el pago por una compra del consumidor.

25.2. Finalidad de estos Términos de adquisición de pagos

Swan ofrece el procesamiento de transacciones de pago a solicitud del comerciante (en lo sucesivo, «**adquisición de operaciones de pago**»). Los servicios de adquisición de pagos incluyen:

- (i) Servicios de envío de fondos: enviar mensajes de transacciones en nombre del comerciante a propietarios o adquirentes autorizados;
- (ii) Servicios de adquisición de pagos: aceptar transacciones de comerciantes, enviar los fondos a las partes pertinentes y liquidarlos como corresponde;
- (iii) Servicios de conciliación:
 - a. cotejar las transacciones de pago procesadas con las liquidaciones recibidas de las partes relevantes y
 - b. gestionar disputas relacionadas con los servicios (contracargos y reembolsos) en nombre del comerciante.

(En lo sucesivo, «servicios para comerciantes»).

Los servicios para comerciantes permiten a estos beneficiarse de las redes y servicios ofrecidos por los propietarios de sistemas.

25.3. Aptitud para los servicios para comerciantes

25.3.1. Validación del estado de comerciante

Acceder a los servicios para comerciantes requiere disponer de una cuenta de Swan activa. Si la cuenta de Swan de un comerciante se vuelve inactiva o se cierra, los servicios para comerciantes quedarán suspendidos o cesados.

Con el fin de cumplir con toda la legislación aplicable, así como con las normas de los propietarios de sistemas y/o los requisitos y políticas de los adquirentes, el comerciante deberá proporcionar información sobre (i) sí mismo, como se define en el Artículo 19.1.4 de los TyC, y (ii) sus actividades, como se especifica en el Artículo 24.2 de estos Términos de adquisición de pagos (en lo sucesivo, «**información KYC**»). A partir de entonces, también deberá compartir información a solicitud de Swan. El comerciante garantiza incondicionalmente que toda la información KYC proporcionada es correcta y está actualizada.

Swan se reserva el derecho de negarse a brindar servicios para comerciantes sin necesidad de explicación, particularmente si su prestación implica un incumplimiento de requisitos legales o reglamentarias, o si plantea riesgos concretos.

Swan revisará periódicamente toda la información KYC y decidirá si activa o desactiva el perfil y los servicios para comerciantes.

Al utilizar ciertos métodos de pago, Swan podría necesitar compartir información relevante obtenida de o sobre los comerciantes con los propietarios de sistemas responsables de dichos métodos o adquirentes. Este intercambio de información puede ocurrir durante la validación del perfil del comerciante o durante el uso activo de los servicios para comerciantes. Todos los comerciantes aceptan este intercambio sin reservas.

25.3.2. Notificación de cambio en relación al KYC del comerciante

El comerciante deberá notificar inmediatamente a Swan sobre cualquier cambio en su información KYC y proporcionar sin demora cualquier dato adicional y documentación justificativa que Swan requiera.

El comerciante entiende que Swan puede realizar controles adicionales, especialmente en relación a su identidad, solvencia y antecedentes, mediante la comunicación con y consulta de registros pertinentes, proveedores de KYC y telecomunicaciones, y/o autoridades gubernamentales.

25.4. Negocios autorizados

25.4.1. Principio

El comerciante no podrá utilizar los servicios para comerciantes para facilitar el pago de productos o servicios vendidos por terceros ni revender los servicios para comerciantes a terceros sin la previa aprobación por escrito de Swan.

El comerciante se compromete a no utilizar los servicios para comerciantes para beneficiarse de cualquier negocio no autorizado ni permitir que otros se beneficien de tales negocios.

El comerciante no podrá hacer uso de los servicios para comerciantes para el pago de productos o servicios prohibidos o restringidos en la Política de uso (que incluye la «**Política de negocios no autorizados**» descrita por el proveedor de Swan en <https://www.checkout.com/legal/terms-and-policies> o en virtud de lo comunicado periódicamente por este último).

25.4.2. Notificación de cambio en relación al negocio del comerciante

Se entiende que Swan ha validado el estado de comerciante basándose en la lista de actividades proporcionada durante la activación de la cuenta y aprobada durante el proceso de incorporación. El comerciante deberá notificar cualquier cambio a Swan un mes antes de su entrada en vigor.

Swan se reserva el derecho de suspender o revocar el estado de comerciante o su acceso a los servicios para comerciantes en las siguientes circunstancias: (i) si el comerciante no notifica a Swan de este cambio, o (ii) si este cambio afecta las evaluaciones de exposición al riesgo de Swan.

25.4.3. Notificación de cambio en relación a la Política de negocios no autorizados

Cuando un cambio publicado en la Política de negocios no autorizados afecte una parte significativa de los productos y servicios del comerciante, este puede rescindir el acuerdo mediante un aviso por escrito a Swan, con un (1) mes de antelación y justificación razonable de dicho impacto material. Si la legislación aplicable lo permite, el comerciante debe informar a Swan inmediatamente sobre cualquier investigación pendiente, sanción, ejecución, orden judicial u otro reclamo por parte de una autoridad competente que indique la posible ilegalidad de los productos y servicios del comerciante.

25.5. Normas de las transacciones

El comerciante entiende y acepta que los propietarios de sistemas y/o Swan pueden suspender su oferta de servicios, cancelar ciertos métodos de pago, modificar sus características y/o cambiar las normas relativas a las transacciones.

25.5.1. Divisas y métodos de pago aceptados

Swan admite los métodos de pago especificados en la documentación de Swan. Asimismo, Swan se reserva el derecho, a su discreción, de retirar su admisión de un método de pago o

de supeditar la continuidad de este a la aceptación por parte del comerciante de condiciones o tarifas adicionales. Esto puede ocurrir si surge alguna de las siguientes circunstancias:

- (i) el propietario del sistema o adquirente tercero impone unos términos sustancialmente diferentes;
- (ii) el propietario del sistema o adquirente muestra un desempeño significativamente deficiente, o si existen razones justificadas para que Swan prevea su desempeño deficiente;
- (iii) existen motivos razonables para dudar de la solvencia crediticia del propietario del sistema o adquirente;
- (iv) existen costes significativamente más elevados u otras cargas para Swan por ofrecer o mantener el método de pago; o
- (v) cualquier cambio en la legislación aplicable afecta las condiciones del método de pago y/o cualquier conversión de moneda necesaria.

Siempre que sea posible, Swan realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para notificar al comerciante con antelación sobre modificaciones o cancelaciones de los métodos de pago. En caso de tales circunstancias y a petición del comerciante, Swan brindará asistencia razonable para identificar métodos de pago alternativos o respaldar los esfuerzos del comerciante para recuperar la aprobación del propietario del sistema o adquirente en cuestión.

25.5.2. Transacciones ilegítimas

El comerciante es responsable de su relación con sus clientes, especialmente de la naturaleza y calidad de los productos o servicios que proporciona, así como su entrega, asistencia, reembolsos, devoluciones, resolución de disputas y contracargos.

Los servicios para comerciantes no podrán utilizarse para realizar transacciones ilegítimas, incluidas aquellas que sean inexactas, incompletas, no autorizadas por el cliente, contrarias a la ley, sospechosas, fraudulentas o que no estén relacionadas con el negocio del comerciante según se describe. También abarca las transacciones que no constituyen acuerdos comerciales legítimos de bienes o servicios sin ninguna reclamación o problema legal (en lo sucesivo, «**transacciones ilegítimas**»).

Es responsabilidad del comerciante identificar y prevenir cualquier transacción ilegítima, así como supervisar las transacciones de pago para garantizar su legitimidad.

No obstante, Swan se reserva el derecho de rechazar cualquier transacción de pago en cualquier momento si los datos recopilados por Swan revelan que dicha transacción podría afectar las evaluaciones de exposición al riesgo de fraude de Swan.

25.6. Interfaz de pago

Se entiende que Swan se reserva el derecho de aplicar todas las medidas de autenticación específicas durante la tramitación de pagos, incluyendo, entre otras, 3D Secure. Estas medidas pueden implementarse en cualquier momento y a exclusivo criterio de Swan con el fin de mejorar la seguridad y mitigar el riesgo de transacciones fraudulentas.

El comerciante hará uso de una interfaz electrónica para proporcionar datos de las transacciones de pago (en lo sucesivo, la «**interfaz de pago**»).

Todas las transacciones de pago se enviarán a Swan para ser procesadas a través de la interfaz de pago.

25.7. Tramitación de pagos

25.7.1. Información sobre transacciones de pago

25.7.1.1. Suministro de información

El comerciante se compromete a facilitar todos los datos de pago solicitados por Swan como parte de la transacción, incluidos aquellos necesarios para efectuar verificaciones de fraude y/o cumplir con la legislación aplicable.

No enviar los datos necesarios asociados a una transacción puede retrasar su procesamiento. Si el comerciante no proporciona los datos solicitados reiteradamente, a pesar de las solicitudes de Swan, su cuenta podría ser suspendida.

El comerciante entiende que Swan necesita compartir cierta información con los sistemas de tarjetas para procesar los servicios para comerciantes. Todos los comerciantes dan su consentimiento para compartir la siguiente información:

- (i) situación financiera del comerciante,
- (ii) bienes y/o servicios,
- (iii) acuerdos de procesamiento,
- (iv) accionistas (y beneficiarios efectivos),
- (v) dirección registrada de la oficina,
- (vi) justificante de solvencia y liquidez,
- (vii) cualquier y todos los registros y licencias reglamentarias requeridas para vender bienes y/o servicios.

25.7.1.2. Registro de transacciones

El comerciante debe conservar copias de todos los registros electrónicos y otros documentos relacionados con las transacciones, así como los pedidos y entregas de productos y servicios, durante un mínimo de dieciocho (18) meses después de procesarse la transacción, o durante el período de garantía aplicable para los productos y servicios del comerciante, o según lo establecido por la legislación aplicable y las normas de los propietarios de sistemas correspondientes, cualquiera que sea el periodo más extenso.

25.8. Liquidación

Swan procesará la liquidación de fondos correspondientes a las transacciones de pago tramitadas si se cumplen las siguientes condiciones:

- (i) los fondos han sido liquidados a Swan por el banco emisor, el adquirente y/o el propietario del sistema en cuestión, y se han resuelto todos los contracargos pendientes, y

- (ii) el comerciante cumple con el nivel de reserva estipulado.

25.9. Reserva

Para gestionar el riesgo asociado al procesamiento de transacciones, Swan puede crear una cuenta de reserva, la cual retendrá fondos hasta alcanzar una cantidad fija o un porcentaje predefinido de las transacciones diarias procesadas por Swan para cada comerciante.

Swan deducirá fondos de los importes adeudados al comerciante con el fin de garantizar que la cuenta de reserva mantenga un saldo suficiente.

El importe, la tasa, el período de renovación y/o el período de retención de la reserva se determinan según la evaluación de riesgos de Swan y se comunican individualmente y por escrito a cada comerciante. Swan podrá modificar la reserva en cualquier momento y a su discreción en función de su evaluación de riesgos.

El nivel de reserva de Swan se establece en función de factores como los volúmenes de transacciones, los tipos de negocios/industrias, las tasas de reembolso y contracargo, así como posibles multas y otros pasivos relevantes. El nivel de reserva se ajusta periódicamente según las estimaciones de exposición al riesgo. Los parámetros y cálculos para fijar el nivel de reserva están disponibles bajo solicitud.

25.10. Contracargos

El comerciante reconoce y acepta que Swan puede deducir estas cantidades de las próximas liquidaciones enviadas por los propietarios de sistemas al comerciante, o, en el caso de que estos importes fueran insuficientes, de la reserva.

Si la evaluación de riesgos determina que los contracargos superan los niveles aceptables para Swan o el propietario del sistema correspondiente para un método de pago concreto, o se anticipa que excedan estos niveles inaceptables, Swan se reserva el derecho de tomar medidas correctivas inmediatas, como reducir significativamente los niveles de contracargo o suspender el procesamiento de pagos a través del método de pago en cuestión.

Se aplicará al comerciante una tasa de contracargo no reembolsable por cada contracargo, tal como se describe en el Apéndice 1 – Condiciones financieras.

25.11. Reembolso

La solicitud de reembolso debe ser presentada por el comerciante.

Si los fondos necesarios para el reembolso no pueden deducirse de la próxima liquidación, Swan procederá con el reembolso, el cual se procesará a través del mismo método de pago que la transacción original.

25.12. Solicitudes o reclamaciones

El comerciante se compromete a trasladar a Swan cualquier solicitud o reclamación sobre una transacción de pago en curso sin demoras indebidas. Las solicitudes o reclamaciones deben presentarse dentro de un (1) mes desde la ejecución de la transacción de pago. Si el

comerciante no ha presentado ninguna reclamación dentro de ese período, cesarán todos sus derechos y reclamaciones por cualquier motivo.

Las partes se reunirán y realizarán todos los esfuerzos posibles para colaborar en la búsqueda de una solución o brindar una respuesta.

Si no se encuentra una solución a alguna solicitud o consulta, Swan se reserva el derecho de suspender o cancelar el acceso a los servicios para comerciantes.

El comerciante no está autorizado a anular obligaciones de pago debido a reclamaciones.

25.13. Compromisos del comerciante

25.13.1. Responsabilidad general

Cada comerciante debe cumplir con las normas estipuladas por los sistemas de tarjetas. En concreto, deberá cumplir las normas aplicables fijadas por los sistemas de tarjetas. Cualquier incumplimiento de estas normas será considerado como un incumplimiento de los TyC de Swan.

El comerciante reconoce que, al habilitar un método de pago en la plataforma de Swan, acepta directamente las normas del propietario del sistema emitidas por este como requisito previo para utilizar el método de pago.

Estas normas pueden ser impuestas contra el comerciante por medio de Swan o directamente por los propietarios de sistemas. El comerciante reconoce su obligación de revisar y cumplir las normas de los propietarios de sistemas, proporcionadas por Swan previa solicitud y/o a través del área de clientes de Swan.

Swan no tiene influencia ni control sobre las normas de los propietarios de sistemas ni las políticas de aceptación de comerciantes, sujetas a cambios a discreción de los propietarios de sistemas o adquirentes. No obstante, Swan tratará de ayudar al comerciante a conseguir la aceptación de los propietarios de sistemas y adquirentes específicos mediante esfuerzos comercialmente razonables.

25.13.2. Responsabilidad de integración

El comerciante es responsable de configurar, instalar, dar servicio, mantener, asegurar y operar el equipo y software necesarios para conectarse a la interfaz de pago y enviar las transacciones a Swan para su procesamiento. El comerciante es responsable de la correcta implementación y uso de los servicios para comerciantes dentro de sus propios sistemas, de conformidad con la documentación de Swan.

Swan no tiene la obligación de informar al comerciante de cambios técnicos y en la interfaz de pago relacionada, a menos que dichos cambios afecten a la utilización de los servicios para comerciantes.

25.14. Uso del nombre

El comerciante acepta que Swan pueda utilizar su nombre y logotipo estándar (tal como aparece publicado por el comerciante) para referirse al primero como cliente de Swan en el

sitio web, materiales de ventas y otras publicaciones de Swan. Swan tiene el derecho de utilizar libremente el nombre y logotipo del comerciante en sus materiales comerciales. Cualquier otro uso del nombre, logotipo o datos del comerciante requiere la aprobación previa por escrito del comerciante, quien podrá negarse a su discreción.

Para no dar lugar a dudas, el comerciante no podrá usar el logotipo de Swan en ninguna parte de su sitio web ni crear y/o distribuir publicidad, promoción, marketing u otros materiales similares que hagan referencia a Swan o a los servicios para comerciantes sin la aprobación previa y expresa por escrito de Swan, quien podrá negarse o retirarla a su discreción.

Si el comerciante infringe tales directrices, Swan se reserva el derecho de restringir o suspender en cualquier momento el uso de la marca de Swan por parte del comerciante y/o cancelar algunos o todos sus servicios para comerciantes.

25.15. Compromisos de seguridad de las partes

Swan se adhiere a los estándares de certificación PCI DSS necesarios para procesar transacciones y brindar los servicios para comerciantes. Swan garantiza la seguridad de los datos gestionados como parte de los servicios para comerciantes, de acuerdo con los requisitos de PCI DSS establecidos por los propietarios de sistemas. Esta responsabilidad comienza cuando Swan recibe por primera vez los datos del titular de la tarjeta y continúa durante el almacenamiento, procesamiento o transmisión de los datos de la tarjeta por parte de Swan.

El comerciante también es responsable de cumplir con los requisitos del PCI DSS en su manejo de los datos del titular de la tarjeta y uso de los enlaces de pago. Si el comerciante maneja directa o indirectamente datos de tarjetas protegidos por el PCI DSS, deberá obtener la certificación PCI DSS adecuada y proporcionarla a Swan cuando la solicite.

Swan puede verificar o garantizar periódicamente el cumplimiento del PCI DSS por parte del comerciante, por ejemplo, solicitando que complete los cuestionarios de autoevaluación prescritos por los propietarios de los sistemas. Si el comerciante deja de cumplir los requisitos del PCI DSS, deberá informar inmediatamente a Swan. Incumplir esta norma puede resultar en la suspensión de los servicios para comerciantes por parte de Swan hasta que se restaure el cumplimiento.

El comerciante acepta no copiar, recopilar ni interceptar ningún dato de pago restringido introducido en la interfaz de pago a menos que cuente con la certificación PCI DSS adecuada. Infringir esta norma, aplicada por los propietarios de sistemas para prevenir el uso indebido de sus datos de pago, puede acarrear multas considerables impuestas por los propietarios de los sistemas. Si Swan sospecha de tal infracción, puede suspender de inmediato el acceso a los servicios para comerciantes.

25.16. Términos financieros

Los servicios para comerciantes, definidos en estos Términos de adquisición de pagos y facilitados por Swan, se cobran según lo establecido en el Apéndice 1 – Condiciones financieras.

Se entiende que Swan puede establecer los precios de los métodos de pago según el modelo combinado, tal como se describe en el Apéndice 1: Términos financieros.

El comerciante acepta que los precios fijados por Swan para los métodos de pago se basan en su estructura de costes actual, que incluye los gastos del propietario del sistema y/o del adquirente, los patrones de transacciones proporcionados por el comerciante y los posibles costes por cambios de divisa.

Swan se reserva el derecho de ajustar proporcionalmente la tarifa combinada si su estructura de costes experimenta cambios significativos debido a factores externos, o si los patrones de transacciones del comerciante difieren de los proporcionados. Los ajustes se comunicarán al comerciante junto con una justificación razonable. Swan no puede ajustar la tarifa combinada debido a cambios en su estructura de costes interna. Bajo este modelo, Swan cobra todos los cargos y tarifas de los propietarios de sistemas, emisores y/o adquirentes en nombre de estos.

25.17. Condiciones específicas aplicables al servicio Tap-to-Pay

25.17.1. Ámbito de aplicación

Este artículo establece las condiciones específicas aplicables al Servicio Tap-to-Pay, ofrecido por Swan en colaboración con Stripe Technology Europe, Limited (en adelante, «Stripe»).

Las disposiciones generales de los artículos 26.1 a 26.16 serán aplicables al Servicio Tap-to-Pay. En caso de conflicto, prevalecerá lo dispuesto en el presente artículo

25.17.2. Condiciones de acceso al Servicio Tap-to-Pay

El uso del Servicio Tap-to-Pay operado por Stripe está sujeto al Acuerdo de Cuentas Conectadas de Stripe (Connected Accounts) (Stripe Connected Account Agreement), que incluye el Acuerdo de Servicios de Stripe (referidos conjuntamente como «Condiciones Generales de Uso de Stripe» – Stripe Services Agreement). Al aceptar las presentes CGU, el Cliente Final acepta las Condiciones Generales de Uso de Stripe, disponibles en los siguientes enlaces:

- (i) Acuerdo de Cuentas Conectadas de Stripe: <https://stripe.com/fr/legal/connect-account>
- (ii) Acuerdo de Servicios de Stripe: <https://stripe.com/fr/legal>. En caso de que Stripe modifique sus Condiciones, prevalecerá la versión actualizada según los términos establecidos por Stripe.

El acceso y uso del Servicio Tap-to-Pay están sujetos a las siguientes condiciones:

- (i) Ser titular de una Cuenta de pago vigente abierta en Swan;
- (ii) Haber aceptado las CGU;
- (iii) Haber presentado una solicitud de Perfil de Comerciante Swan, así como del medio de pago «In Person Cards» (tarjetas en persona), validada por los equipos de Swan;
- (iv) Tener un teléfono móvil compatible.

Con el fin de permitir la prestación del Servicio Tap-to-Pay operado por Stripe, el Cliente Final autoriza a Swan a compartir con Stripe la información necesaria sobre el Cliente Final y las transacciones realizadas a través del Servicio Tap-to-Pay. Esto incluye, entre otros, información de KYC, identificación de la Cuenta de pago e IBAN, datos del Perfil de Comerciante y detalles de los pagos (importe, fecha y metadatos de la transacción). Este intercambio de información es esencial para ejecutar el Servicio Tap-to-Pay, prevenir fraudes y cumplir con las obligaciones legales. Los tratamientos de datos realizados por Swan se describen en la Política de Privacidad de Swan, mientras que los realizados por Stripe se detallan en la documentación y política de privacidad de Stripe. Las transferencias de datos fuera del EEE cumplen con las garantías aplicables.

25.17.3. Obligaciones del Comerciante con respecto al servicio Tap-to-Pay

El Cliente Final:

- asegura el acceso a su dispositivo (bloqueo, código/biometría), mantiene el entorno de software actualizado y no utiliza dispositivos comprometidos;
- verifica la identidad de sus propios clientes pagadores en presencial, de acuerdo con sus obligaciones legales y protocolos aplicables;
- no utiliza el Servicio Tap-to-Pay para llevar a cabo actividades prohibidas en las CGU, las Condiciones Generales de Uso de Stripe o la normativa vigente;
- informa a Swan sin demora de cualquier incidente de seguridad o uso no autorizado.

25.17.4. Limitación de responsabilidad

Salvo las disposiciones imperativas, Swan no será responsable de las pérdidas derivadas de:

- (i) un uso indebido del Servicio Tap-to-Pay;
- (ii) la no conformidad del dispositivo;
- (iii) la falta de disponibilidad imputable a terceros, incluidos Stripe, las redes de pago u operadores de telecomunicaciones;
- (iv) actos fraudulentos por parte del Cliente Final o sus representantes; o
- (v) cualquier causa exoneratoria prevista en las CGU. Las limitaciones y exclusiones de responsabilidad establecidas en las CGU se aplican al Servicio Tap-to-Pay.

25.17.5. Términos financieros

Los cargos aplicables del Servicio Tap-to-Pay se indican en las Condiciones Tarifarias.

Apéndice 1: Condiciones Financieras
