

Términos y Condiciones de Uso de Alipay Wallet

(Octubre 2020)

1. INFORMACIÓN IMPORTANTE

- 1.1 Los presentes Términos y Condiciones rigen el acceso y utilización por el Usuario de la cartera digital de Alipay “**Alipay Wallet**” y de los servicios ligados a la misma “**Servicios de Alipay Wallet**” a efectos del pago del precio de cualesquiera productos, información, bienes, servicios o materiales a favor de los Comercios correspondientes. A efectos aclaratorios, los presentes Términos y Condiciones prevalecen sobre cualesquiera otros acuerdos alcanzados entre Alipay y el Usuario (o entre cualquiera de las afiliadas de Alipay y el Usuario) en relación al uso de Alipay Wallet a efectos de la realización de cualesquiera pagos por cualesquiera productos adquiridos en cualquier Comercio que vendiera tales productos a través del Sitio Web del Operador de la Plataforma.
- 1.2 Alipay Wallet es una cuenta que almacena “dinero electrónico” y presta una función de cartera digital (*e-wallet*). Se puede acceder a dicha función a través del Sitio Web del Operador de la Plataforma. Sin perjuicio de la Cláusula 1.1, cuando nos referimos a “Sitio Web del Operador de la Plataforma” en estos Términos y Condiciones, nos referimos a esta función *e-wallet* accesible a través del Sitio Web del Operador de la Plataforma. Con carácter general, en los presentes Términos y Condiciones se utilizará el término “fondos” para referirse al dinero electrónico del Usuario.
- 1.3 Los Servicios de Alipay Wallet son servicios prestados por nosotros para facilitar pagos en relación con operaciones *online* y fuera de línea (*offline*) mediante la utilización de Alipay Wallet. Podemos recibir apoyo desde nuestras filiales, en el contexto de acuerdos de externalización, para la prestación de los Servicios de Alipay Wallet (nuestras filiales, junto con nosotros, el “**Grupo Alipay**”).
- 1.4 Alipay Wallet es operada por Alipay (Europe) Limited S.A. (“**Alipay**”). Para más información sobre Alipay, véase la definición de “Alipay” en el Anexo 1 de los presentes Términos y Condiciones.
- 1.5 El Usuario deberá tener al menos 18 años para abrir y utilizar Alipay Wallet. Podemos pedirle en cualquier momento que nos aporte documentación justificativa de su edad.

Excepto que se indique expresamente lo contrario o que el contexto exija una interpretación diferente, todas las referencias a “Ud.” o “su” se han incluido con la intención de hacer referencia al Usuario de Alipay Wallet, y, las referencias a “Alipay”, “nosotros” o “nuestro” en los presentes Términos y Condiciones habrán de entenderse referidas a Alipay (o cualquier afiliada de Alipay) en su condición de operador de Alipay Wallet y de los Servicios de Alipay Wallet. **Al solicitar o utilizar su Alipay Wallet, el Usuario acepta los presentes Términos y Condiciones.**

2. **ACCESO A ALIPAY WALLET**

2.1 El Usuario se compromete a:

2.1.1 utilizar su Alipay Wallet de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, exclusivamente con fines legítimos y con arreglo a la legislación vigente, así como a actuar en todo momento de buena fe en relación con su Alipay Wallet; y

2.1.2 asegurarse de la exactitud de cualquier información o datos que facilitara a Alipay en relación con su Alipay Wallet.

3. **REGISTRO**

3.1 A efectos de su registro el Usuario deberá facilitar a Alipay información personal exacta y completa, incluyendo su nombre, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, dirección de correo electrónico y cualquier otra información que entendamos necesaria (la “**Información de Registro**”). El Usuario se compromete a mantener su Información de Registro debidamente actualizada en todo momento a efectos de garantizar la exactitud y el carácter completo de la misma.

3.2 De forma adicional a dicha Información de Registro, Alipay podrá solicitar cualquier otra información o documentación adicional que entendiera justificada a efectos del debido funcionamiento y operativa de Alipay Wallet y de cualquiera otros servicios relativos a éste, incluyendo información y documentación necesaria para verificar la identidad del Usuario, su edad o sus datos bancarios o relativa a cualquier tarjeta de débito o crédito u otro instrumento de pago en relación con el uso por el Usuario de Alipay Wallet. El Usuario se compromete a facilitar dicha información o documentación a Alipay inmediatamente a solicitud de esta última. En el supuesto de que el Usuario no facilitara dicha información o documentación inmediatamente, Alipay podrá restringir el uso por el Usuario de Alipay Wallet, pudiendo asimismo suspender o cerrar su Alipay Wallet de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 17 posterior.

3.3 El Usuario autoriza a Alipay a realizar cualquier gestión que consideremos necesaria a efectos de validar y verificar su identidad (bien directamente o a través de terceros) en cualquier momento y por cualquier causa, incluyendo a efectos de tramitar cualquier reembolso.

3.4 El Usuario únicamente podrá abrir un (1) Alipay Wallet a su nombre.

4. **INFORMACIÓN DE ALIPAY WALLET**

4.1 El Usuario se compromete a adoptar cualesquiera medidas razonables que procedan a efectos de garantizar la seguridad de los datos de acceso (incluyendo cualquier nombre de usuario y contraseña) a su Alipay Wallet. Le recomendamos que cambie periódicamente su contraseña, y le rogamos advierta que, con sujeción a lo dispuesto en la Cláusula 13 posterior, Alipay no será responsable por ninguna revelación o uso no autorizado de sus datos de acceso (incluyendo su nombre de usuario y contraseña).

- 4.2 Si en cualquier momento advirtiera que sus datos de inicio de sesión (incluyendo su nombre de usuario y contraseña) se hubieran visto comprometidos (por ejemplo, en caso de que le hubieran sido sustraídas sus claves de acceso), o en el supuesto en que advirtiera cualquier uso no autorizado de su Alipay Wallet, deberá notificar dicha circunstancia a Alipay lo antes posible. Una vez recibida dicha notificación, Alipay adoptará medidas a efectos de impedir (pudiendo asimismo bloquear) cualquier operación posterior o uso adicional de su Alipay Wallet, hasta el momento en que Alipay entendiera apropiado reactivar la utilización de la cuenta en cuestión.
- 4.3 Alipay le facilitará cierta información sobre cada Operación de Pago abonada o cargada en su Alipay Wallet, gratuitamente y de forma continua a través del Sitio Web del Operador de la Plataforma, incluyendo:
- 4.3.1 una referencia que le permita identificar la Operación de Pago en cuestión junto con, en su caso, información relativa al beneficiario del pago o al ordenante (según proceda en cada caso), incluyendo cualquier información que hubiera sido transmitida con dicha Operación de Pago;
 - 4.3.2 el importe de la Operación de Pago, en la divisa en la que hubiera de anotarse el pago en cuestión al debe o haber de su Alipay Wallet (o en la divisa utilizada en la Solicitud de Pago), según proceda en cada caso;
 - 4.3.3 el importe al que ascendieran cualesquiera comisiones o gastos por la Operación de Pago junto con, en su caso, un desglose de los mismos, o los intereses que el Usuario tenga que satisfacer;
 - 4.3.4 en su caso, el tipo de cambio utilizado por Alipay a efectos de la Operación de Pago, así como el importe al que ascendiera dicha Operación de Pago una vez practicada la oportuna conversión de divisas; y
 - 4.3.5 la fecha de valor del cargo o de recepción de la Solicitud de Pago, o la fecha de valor del abono correspondiente (según proceda en cada caso).

5. SALDO EXISTENTE EN ALIPAY WALLET

- 5.1 El Usuario podrá mantener fondos disponibles en su Alipay Wallet. Tales fondos, menos cualesquiera importes debidos por el Usuario a favor de Alipay, conforman el saldo de su Alipay Wallet (el “**Saldo de Alipay Wallet**”).
- 5.2 El Usuario podrá ingresar fondos en su Alipay Wallet mediante la utilización de cualquier instrumento o medio de pago que Alipay pudiera aceptar en cada momento (incluyendo tarjetas de débito, transferencias entre cuentas o cualquier otra forma de pago aceptada en cada momento por Alipay) (conjuntamente, los “**Instrumentos de Pago**”). En aquellos casos en que el Usuario transfiriera cualquier importe a Alipay mediante el uso de tales Instrumentos de Pago, o en el supuesto de que un tercero transfiriera tales fondos a Alipay Wallet del Usuario, a favor de o por cuenta de este último, Alipay anotará el importe en cuestión (una vez convertido, en su caso, a la divisa que proceda) al saldo acreedor de Alipay Wallet del Usuario, tras descontar de dicho importe cualquier saldo deudor existente a cargo del Usuario y a favor de Alipay. Si los fondos transferidos a su Alipay Wallet no consistieran en dinero electrónico emitido por Alipay, Alipay emitirá dinero electrónico en un importe equivalente a los fondos

transferidos, y anotar á dicho dinero electrónico al saldo acreedor de la Alipay Wallet del Usuario sin dilaciones indebidas.

- 5.3 En el caso de cualquier transferencia realizada a favor de su Alipay Wallet mediante cualquier Instrumento de Pago, Alipay no otorga manifestación o garantía alguna respecto de dicho Instrumento de Pago, ni sobre el hecho de que el emisor del Instrumento de Pago en cuestión hubiera o no de autorizar o aprobar dicha transmisión.
- 5.4 Salvo acuerdo expreso en otro sentido, Alipay no será responsable por cualesquiera honorarios o cargos de terceros incurridos a efectos de la aportación de fondos a su Alipay Wallet. Alipay se reserva el derecho en cada momento a rechazar el ingreso de cualesquiera fondos en la Alipay Wallet del Usuario que hubiera de tener lugar a través del uso de cualquier Instrumento de Pago, en aquellos casos en que así lo entendí áramos adecuado.
- 5.5 Asimismo, nos reservamos el derecho a imponer en cualquier momento cualesquiera restricciones a la utilización por su parte de Alipay Wallet, incluyendo en cuanto a (i) el importe máximo que el Usuario pudiera ingresar o mantener en su Alipay Wallet en cada momento; (ii) el saldo total existente en cada momento en su Alipay Wallet; y (iii) el número de operaciones que el Usuario pudiera realizar a través de su Alipay Wallet.
- 5.6 El Usuario podrá solicitar retirar la totalidad o cualquier saldo existente a su favor de su Alipay Wallet en cualquier momento. Realizar una retirada de fondos de su Alipay Wallet constituye un supuesto de reembolso de dinero electrónico.

Dicha solicitud deberá ir acompañada de (salvo en la medida en que dicha información o documentación ya hubiera sido facilitada anteriormente):

- 5.6.1 información actualizada de la cuenta bancaria a la que hubiera de abonarse el importe en cuestión, debiendo coincidir el nombre y dirección del titular de dicha cuenta con el nombre y dirección facilitados por el Usuario en relación con su Alipay Wallet; y
 - 5.6.2 copia de un documento identificativo en vigor, emitido por cualquier administración pública, acreditativa de la identidad del Usuario (p.ej., pasaporte o carnet de conducir). Alipay podrá aceptar o rechazar dicha documentación en cualquier momento, a su absoluta discreción.
- 5.7 Alipay no paga intereses ni ningún otro beneficio relacionado con el periodo de tiempo durante el cual el Usuario ha mantenido dinero electrónico en su Alipay Wallet.

6. UTILIZACIÓN DE SU ALIPAY WALLET

- 6.1 El Usuario puede utilizar su Alipay Wallet a efectos de abonar el importe de cualesquiera productos, información, bienes, servicios o material adquirido en cualquier Comercio.
- 6.2 Alipay podrá solicitar al Usuario la presentación de documentación identificativa adicional con carácter previo a la realización por el Usuario de cualquier compra. En tal caso, Alipay le solicitará dicha documentación a través del Sitio Web del Operador de la Plataforma o de otros canales de comunicación.

- 6.3 Cada vez que el Usuario utiliza su Alipay Wallet para realizar cualquier pago, nos autoriza a reducir el Saldo de su Alipay Wallet en el importe de dicho pago, así como en el importe de cualesquier honorarios asociados a la operación y en el de cualesquiera comisiones por conversión de divisa (en su caso) que procedan.
- 6.4 El Usuario podrá realizar pagos a través de su Alipay Wallet únicamente en la medida en que su Saldo de su Alipay Wallet sea positivo, i.e., el Saldo de su Alipay Wallet sea suficiente para hacer frente a dicho pago. El Usuario no podrá efectuar compra alguna por importe superior al Saldo de su Alipay Wallet y deberá abstenerse de cualquier intento de compra en dicha circunstancia. Alipay no reconocerá crédito alguno al Usuario en relación con la utilización por el mismo de su Alipay Wallet, por lo que el Usuario deberá reembolsar inmediatamente a Alipay cualquier saldo negativo que en cualquier momento pudiera, por cualquier causa, existir en su Alipay Wallet (por ejemplo, en el supuesto en el que el Usuario debiera cualesquiera honorarios o comisiones a favor de Alipay).
- 6.5 Los pagos realizados a través de su Alipay Wallet podrán ser tratados a través de una o varias cuentas pertenecientes a Alipay o a cualquiera de sus afiliadas, o a través de cualquier tercero proveedor de servicios debidamente registrado que actuara en nuestro nombre.
- 6.6 A la hora de liberar cualesquiera fondos, Alipay podrá deducir o retener cualesquiera cargos o tasas por servicio (incluyendo los Honorarios por Servicio) que se encontraran vencidos y fueran exigibles a favor de Alipay.
- 6.7 El Usuario acepta que, en la medida en que tenga derecho a recibir, y haya recibido, un reembolso por nuestra parte en el Saldo de Alipay Wallet en relación con una Operación de Pago (incluidas, entre otras, las circunstancias descritas en las Cláusulas 12.2, 13.1 y 14), y en la medida en que posteriormente le sea reembolsado la totalidad o parte del importe cubierto por dicho reembolso a través de cualquier fuente alternativa (incluido, entre otros, cualquier emisor de tarjetas), nos autoriza a deducir el importe correspondiente (equivalente al importe del reembolso que recibió a través de dicha fuente alternativa) de su Saldo de Alipay Wallet.
- 6.8 El Usuario se compromete a realizar cualquier notificación, aportar cualquier información y materiales necesarios, otorgar cualesquiera consentimientos necesarios y prestar cualquier asistencia y colaboración razonable que hubiera de necesitar Alipay a efectos de la operación por esta última de su Alipay Wallet, así como a efectos del cumplimiento por Alipay de cualesquiera disposiciones y requisitos exigidos por el Sistema Alipay de Procesamiento de Pagos. El incumplimiento de esta obligación por su parte podrá dar lugar a retrasos en nuestro procesamiento de cualesquiera Operaciones de Pago y puede determinar que decidamos ejercitar los derechos que se nos reconocen en la Cláusula 17.
- 6.9 El Usuario acepta que cuando los pagos de su Alipay Wallet se inicien a través de un Proveedor de Servicios de *Open Banking* Autorizado al que haya dado su consentimiento, las disposiciones de esta Cláusula 6 también serán aplicables a dichos pagos.

7. DENEGACIÓN DE OPERACIONES

- 7.1 Alipay podrá rechazar o demorar cualquier operación en su Alipay Wallet si:
- 7.1.1 la operación infringiera los presentes Términos y Condiciones, o el Usuario incumpliera cualquiera de las obligaciones a su cargo previstas a favor de Alipay;
 - 7.1.2 existieran razones objetivas justificadas, relativas a la seguridad de la Alipay Wallet del Usuario, o cualquier sospecha de un uso no autorizado o fraudulento de la Alipay Wallet del Usuario;
 - 7.1.3 Alipay tuviera razones para entender que la operación pudiera infringir cualquier legislación o normativa, o bien pudiera derivar en cualquier forma de responsabilidad u obligaciones para Alipay o para cualquiera de sus afiliadas (incluyendo, a efectos aclaratorios, aquellos casos en que la operación hubiera de suponer el incumplimiento por Alipay de cualesquiera normas o requisitos del Sistema Alipay de Procesamiento de Pagos);
 - 7.1.4 su Solicitud Pago adoleciera de cualquier error de hecho o no respondiera al formato acordado, o no hubiera sido transmitida a través de los medios de comunicación pactados;
 - 7.1.5 no fuera posible ejecutar la Solicitud de Pago por la totalidad de su importe;
 - 7.1.6 los fondos que hubieran de ser recibidos a efectos de ejecutar la Operación no fueran efectivamente recibidos por Alipay (p.ej., los fondos se encuentran retenidos o bloqueados por un tercero); o si
 - 7.1.7 cualquier tercero alegara ostentar cualquier derecho sobre los fondos relativos a la Operación.
- 7.2 Alipay le informará previamente o bien a la mayor brevedad posible (y no más tarde de la finalización del siguiente Día Hábil tras la recepción de su Solicitud de Pago) una vez hubiera denegado cualquier operación (salvo que dicha notificación hubiera de reducir su seguridad o la de Alipay, o en aquellos casos en que la ley prohibiera dicha notificación). Alipay le informará asimismo de las razones por las que hubiera denegado la operación (salvo en aquellos casos en que dicha notificación hubiera de o pudiera reducir su seguridad o la nuestra, o en aquellos supuestos en que la ley prohibiera dicha notificación).
- 7.3 Alipay no será responsable por cualesquiera daños y perjuicios que el Usuario pudiera sufrir como consecuencia de la demora o negativa de Alipay a atender cualquier pago de conformidad con la presente Cláusula 7.
- 7.4 En determinados casos Alipay podrá informar al Usuario sobre el procedimiento a seguir a efectos de subsanar las circunstancias que hubieran llevado a la denegación de la operación (salvo que ello hubiera de o pudiera reducir su seguridad o la nuestra, o en supuestos en que la ley prohibiera dicha notificación).

8. **USO DE DATOS PERSONALES**

- 8.1 Para proporcionar los Servicios de Alipay Wallet y cumplir con sus obligaciones bajo los presentes Términos y Condiciones, Alipay procesa información sobre el Usuario que constituye “datos personales”.
- 8.2 Alipay es el “controlador” responsable del procesamiento de los datos personales del Usuario y recabar á procesar á y transferir á sus datos personales de conformidad con el Aviso de Privacidad de Alipay Wallet (“**Aviso de Privacidad**”) disponible en el siguiente link:
<https://render.alipay.com/p/c/17qdsxvw4mm8/1599120623473.html?country=ES&language=es>.

El Aviso de Privacidad proporciona al Usuario la información legalmente requerida en relación con el procesamiento de sus datos personales por Alipay en el contexto de los Servicios de Alipay Wallet, las obligaciones de Alipay y sus derechos al respecto (que incluyen el derecho de acceso, rectificación y objeción a la comercialización directa, así como, en determinadas circunstancias, el derecho de borrado, restricción del procesamiento, portabilidad de los datos y el derecho a objetar otras formas de procesamiento, así como el derecho a retirar su consentimiento).

9. **CONSENTIMIENTO A LA TRANSFERENCIA CON FINES DE SECRETO PROFESIONAL**

- 9.1 En relación con obligaciones de secreto profesional que nos resultan aplicables de conformidad con la Ley de Servicios de Pago, el Usuario expresamente autoriza e instruye expresamente a Alipay a efectos de que esta última pueda transmitir cualquier información relativa al propio Usuario, incluyendo, entre otros extremos, su nombre, apellidos, dirección, fecha y lugar de nacimiento, datos de contacto, Operaciones de Pago y demás información que constara en su Alipay Wallet o relativa a los servicios prestados por Alipay a este último o a otros miembros del Grupo Alipay y terceros localizados en China, Luxemburgo, Singapur, España, u otros países en los que los miembros del Grupo Alipay o los correspondientes terceros están establecidos, en el marco de cualesquiera contratos de externalización de servicios vinculados a las distintas funciones operativas y técnicas propias de los servicios prestados en virtud de estos Términos y Condiciones incluyendo, en particular, procedimientos de incorporación de clientes (*onboarding*), atención al cliente, tecnología, análisis de datos, detección y prevención de la monitorización de sanciones penales y FX.
- 9.2 Las transferencias a que se refiere la Cláusula 9.1 se llevarán a cabo en todo momento de conformidad con la Notificación de Privacidad. A efectos aclaratorios, el consentimiento solicitado en virtud de la presente Cláusula 9 tiene como único objetivo la regulación financiera y no constituye base jurídica para la transferencia de sus datos personales en virtud del Aviso de Privacidad.

10. **CONSENTIMIENTO PARA EJECUTAR OPERACIONES**

- 10.1 A efectos de la realización de cualquier Operación de Pago, el Usuario deberá cursar su Solicitud de Pago siguiendo las instrucciones disponibles en el Sitio Web del Operador

de la Plataforma, por ejemplo, seleccionando su Alipay Wallet como método de pago en el momento de realizar una compra o especificando un importe a detracer y añadiendo los datos de una cuenta bancaria vinculada (en la medida en que el Usuario quiera retirar fondos de su Alipay Wallet y transferirlos a otra cuenta).

- 10.2 El Usuario reconoce y acepta que, en virtud de la presentación de su Solicitud de Pago a través del Sitio Web del Operador de la Plataforma, presta su consentimiento a la Solicitud de Pago y a la ejecución de la Operación de Pago.

11. PAGOS SALIENTES

- 11.1 Salvo acuerdo por escrito (en los presentes Términos y Condiciones o en cualquier otro instrumento) en otro sentido, cualquier Solicitud de Pago se entenderá recibida en el momento en que nosotros recibamos la Solicitud de Pago (excepto que otra cosa se haya acordado por escrito).
- 11.2 Una vez nosotros hayamos recibido la Solicitud de Pago del Usuario, el Usuario no podrá revocar su Solicitud de Pago.
- 11.3 Respecto de cada Operación de Pago, Alipay comunicará al Usuario a través del Sitio Web del Operador de la Plataforma la información que proceda sobre el tiempo máximo de ejecución de la orden en cuestión, así como cualesquiera cargos que hubiera de abonar el Usuario.

12. SUPUESTOS DE NO EJECUCIÓN O EJECUCIÓN DEFECTUOSA O TARDÍA DE LAS OPERACIONES DE PAGO

- 12.1 Alipay será responsable frente al Usuario de la correcta ejecución de la Operación de Pago derivada de cualquier Solicitud de Pago cursada por el Usuario o por un Proveedor de Servicios de *Open Banking* Autorizado, salvo que nosotros podamos probar que el proveedor de servicios de pago del Usuario recibió el importe correcto de la Operación de Pago de conformidad con la información prevista en la Solicitud de Pago.
- 12.2 En el supuesto de que Alipay hubiera ejecutado erróneamente cualquier Operación de Pago y fuera responsable al respecto en los términos del párrafo anterior, Alipay reembolsará al Usuario el importe de la Operación de Pago a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, no más tarde de la finalización del primer Día Hábil posterior a aquel el que Alipay hubiera tenido constancia de que la Operación de Pago se ejecutó incorrectamente. Si el Usuario hubiera venido obligado a abonar cualesquiera recargos o intereses como consecuencia de nuestro error, Alipay le reembolsará igualmente tales importes. En la medida en que el Usuario recibiera cualquier reembolso en virtud de lo dispuesto en la presente Cláusula 12.2, el Usuario se abstendrá de reclamar importe alguno correspondiente a la totalidad o a cualquier parte del importe que le hubiera sido reembolsado por cualquier otra vía (incluyendo, entre otros, por cualquier entidad emisora de tarjetas). A solicitud de Usuario, nosotros (de forma gratuita) también nos esforzaremos en realizar un seguimiento de las Operaciones de Pago no ejecutadas o ejecutadas erróneamente y, sin perjuicio de que no podemos garantizar que seremos capaces de realizar dicho seguimiento, en cualquier caso, nos comprometemos a notificarle el resultado de dicho seguimiento.

- 12.3 En caso de ejecución incorrecta de cualquier Solicitud de Pago, Alipay podrá igualmente adoptar cualquier otra medida correctora, distinta del reembolso, en la medida en que ello fuera posible, p.ej., en el caso de que la Orden de Pago incluyera toda la información que nosotros necesitamos para subsanar cualquier supuesto de ejecución incorrecta, en particular en aquellos casos en que Alipay hubiera transferido un importe distinto del señalado en la Solicitud de Pago. Si la ejecución incorrecta radicara en el hecho de que el proveedor de servicios de pago del beneficiario hubiera recibido el pago una vez transcurrido el período de ejecución, no procederá reembolso alguno (siempre que, en tales circunstancias, la recepción tardía del pago no impacte la compra a la que se vincula la Operación de Pago).
- 12.4 Si el Usuario advirtiera la existencia de cualquier Operación de Pago que no hubiera sido debidamente ejecutada, vendrá obligado a notificar dicha circunstancia a Alipay a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, en un plazo máximo de trece (13) meses desde la fecha en que le hubiera sido adeudada dicha operación. En caso contrario, el Usuario podrá perder cualquier derecho de reembolso que pudiera asistirle.
- 12.5 Si la persona a la que el Usuario pretendiera pagar no recibiera los fondos, Alipay no será responsable siempre que hubiera procesado el pago de conformidad con las instrucciones de pago que hubiera facilitado el Usuario, pero el Usuario hubiera identificado de forma errónea a la persona que hubiera de recibir el pago o los datos de la cuenta de destino, por ejemplo, el número de cuenta o número de teléfono móvil (el llamado identificador único). A solicitud del Usuario, Alipay realizará cualesquiera esfuerzos razonables que procedan a efectos de obtener la devolución de los fondos, sin que no obstante pueda garantizar el éxito de tales esfuerzos. Alipay le facilitará igualmente cualquier información relevante de la que dispusiera (incluyendo los datos del beneficiario que recibió los fondos) en el supuesto de que el Usuario pretendiera reclamar la devolución de los fondos sin la intervención de Alipay (salvo en aquellos casos en que la entrega de dicha información hubiera de o pudiera reducir su seguridad o la nuestra, o en aquellos supuestos en que la ley prohibiera dicha entrega).

13. OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS

- 13.1 Con sujeción a lo dispuesto en la presente Cláusula 13, y con carácter general, en aquellos casos en que Alipay hubiera ejecutado cualquier Operación de Pago que no hubiera sido autorizada por el Usuario, Alipay reembolsará al Usuario el importe de dicha Operación de Pago y, en su caso, reinstaurará su Alipay Wallet del Usuario al estado en el que dicha cuenta se habrá encontrado si la Operación de Pago no autorizada no hubiera tenido lugar (incluyendo, en su caso, la deducción del importe correspondiente de su Saldo de Alipay Wallet en la medida en que la Operación de Pago no autorizada se refiera a una colocación de fondos en su Alipay Wallet). En la medida en que el Usuario recibiera cualquier reembolso en virtud de lo dispuesto en la presente Cláusula 13.1, el Usuario se abstendrá de reclamar importe alguno correspondiente a la totalidad o a cualquier parte del importe reembolsado por cualquier otra vía (incluyendo, entre otros, por cualquier entidad emisora de tarjetas).
- 13.2 Si el Usuario advirtiera la ejecución de cualquier Operación de Pago que no hubiera sido autorizada, deberá notificar dicha circunstancia a Alipay a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, en un plazo máximo de trece (13) meses desde la fecha en que los fondos correspondientes le hubieran sido adeudados en su Alipay Wallet. En

caso contrario, el Usuario podrá perder cualquier derecho de reembolso que pudiera asistirle.

- 13.3 Alipay no indemnizará al Usuario por cualesquiera pérdidas que trajeran causa de cualquier reclamación por el uso no autorizado de su Alipay Wallet en aquellos casos en que el Usuario hubiera, de forma fraudulenta, dolosa o gravemente negligente, incumplido su obligación de mantener con carácter seguro sus datos de inicio de sesión (incluyendo cualquier nombre de usuario y contraseña), entre otros en supuestos en los que el Usuario hubiera revelado los datos de acceso a su Alipay Wallet (incluyendo su nombre de usuario y/o contraseña) a cualquier tercero (salvo que el Usuario hubiera notificado dicha circunstancia a Alipay, de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 13.2, antes de que el pago en cuestión fuera detrá de su Alipay Wallet) de forma dolosa o intencionada. En tales casos, el Usuario será responsable frente a Alipay por cualesquiera daños y perjuicios sufridos e incurridos por esta última por razón de la Operación de Pago no autorizada.
- 13.4 Por excepción a lo dispuesto en la Cláusula 13.3, y salvo que el Usuario hubiera actuado fraudulentamente, Alipay reembolsará al Usuario el importe al que ascendiera la Operación de Pago no autorizada y, en su caso, reinstaurará la Alipay Wallet del Usuario al estado en el que dicha cuenta se habrá encontrado si la Operación de Pago no autorizada no hubiera tenido lugar, siempre que se dieran cualquiera de los siguientes supuestos:
- 13.4.1 si el Usuario no pudiera haber sabido del riesgo de uso indebido al que se encontraran sujetos sus datos de acceso o su Alipay Wallet;
- 13.4.2 si el pago hubiera tenido lugar debido a cualquier error imputable a cualquier persona o entidad por la que Alipay hubiera de responder;
- 13.4.3 si el pago hubiera sido sustrá de la Alipay Wallet del Usuario después de que el Usuario hubiera notificado a Alipay que un tercero conoce sus datos de acceso, o si Alipay no hubiera facilitado al Usuario una v á para que el Usuario hubiera notificado a Alipay dicha circunstancia;
- 13.4.4 si vini éramos obligados por ley a exigirle cualquier procedimiento en el momento en que nos hubiera ordenado el pago, y aun así no le hubi éramos exigido cumplir dicho procedimiento; o
- 13.4.5 si el Usuario hubiera realizado cualquier pago respecto de cualesquiera bienes o servicios adquiridos por Internet o a través de cualquier otra forma de contratación a distancia (con sujeción a ciertas excepciones, por ejemplo en el caso de contratos de alquiler de vivienda, respecto de los cuales le podremos facilitar información adicional una vez nos hubiera notificado la suscripción del contrato en cuestión).
- 13.5 En aquellos casos en que entendamos que el Usuario ha actuado en la forma prevista en la Cláusula 13.3 anterior, Alipay le acreditará dicha circunstancia mediante la oportuna documentación (excepto que al hacerlo se reduzca, o pueda reducirse, su seguridad o la nuestra; o hacerlo se considere, o pueda considerarse, contrario a la ley).

14. **PAGOS INSTADOS POR EL BENEFICIARIO**

14.1 Si el Usuario hubiera facultado a cualquier beneficiario de un pago o proveedor de servicios de pago de dicho beneficiario la retirada de cualesquiera fondos de su Alipay Wallet, el Usuario podrá no obstante solicitar un reembolso en aquellos casos en que se cumplieran todas y cada una de las siguientes circunstancias, a saber:

14.1.1 que el Usuario hubiera acordado la realización del pago, sin haber no obstante acordado el importe del mismo;

14.1.2 que el importe retirado fuera superior a aquel que el Usuario pudiera razonablemente esperar en cualquier circunstancia (incluyendo a la luz de su patrón de gastos);

14.1.3 que la persona beneficiaria del pago se encontrara en el Espacio Económico Europeo;

14.1.4 que el Usuario no hubiera instruido a Alipay directamente el pago en cuestión;

14.1.5 que ni Alipay ni la persona que hubiera recibido el pago hubiera facilitado información alguna al Usuario sobre el pago en cuestión durante un plazo de (4) semanas anteriores al momento de la retirada de los fondos; y

14.1.6 que el Usuario nos hubiera solicitado el reembolso dentro de las ocho (8) semanas posteriores al momento en que el importe del pago en cuestión hubiera sido retirado de su Alipay Wallet.

14.2 Alipay podrá solicitar al Usuario cualquier información adicional a efectos de investigar lo sucedido. Alipay le reembolsará el importe que proceda o, en su caso, le notificará las razones por las que Alipay no pudiera acceder al reembolso, dentro de un plazo de diez (10) Días Hábiles contados desde la fecha en la que el Usuario hubiera entregado a Alipay la información solicitada por esta última.

14.3 En la medida en que el Usuario recibiera cualquier reembolso en virtud de lo dispuesto en la presente Cláusula 14, el Usuario se abstendrá de reclamar importe alguno correspondiente a la totalidad o a cualquier parte del importe que le hubiera sido reembolsado por cualquier otra vía (incluyendo, entre otros, por cualquier entidad emisora de tarjetas).

14.4 Si el Usuario hubiera solicitado cualquier reembolso y Alipay hubiera denegado el mismo, Alipay notificará dicha circunstancia al Usuario e igualmente le informará de los órganos a los que el Usuario pudiera acudir en el supuesto en que no aceptara las razones notificadas por Alipay (excepto que al hacerlo se reduzca, o pueda reducirse, su seguridad o la nuestra; o hacerlo se considere, o pueda considerarse, contrario a la ley).

15. **COMISIONES**

15.1 Alipay podrá cobrar al Usuario ciertas comisiones en cada momento en relación con su Alipay Wallet y el uso del Sistema Alipay de Procesamiento de Pagos, incluyendo por razón de la configuración y el mantenimiento de su Alipay Wallet (las “**Comisiones de Servicio**”), a pesar de que en la actualidad no cobramos Comisiones de Servicio.

- 15.2 Con sujeción a lo dispuesto en la Cláusula 18 y su derecho a cerrar su Alipay Wallet de conformidad con la Cláusula 17, Alipay se reserva el derecho a modificar las Comisiones de Servicio en cualquier momento. Cualesquiera Comisiones de Servicio (y modificaciones de las Comisiones de Servicio) deberán ser notificadas al Usuario con anterioridad a que dichas Comisiones de Servicio sean aplicadas. Las Comisiones de Servicio ya pagadas o aquellas cuyo pago ya ha sido notificado no serán modificadas.
- 15.3 Si otro proveedor de servicios de pago nos notificara su intención de solicitar o exigir el pago de cualquier importe por cualquier Operación de Pago con ocasión de la utilización por el Usuario de su Alipay Wallet, Alipay le notificará dicha circunstancia antes del inicio de la Operación de Pago.

16. **CONVERSIONES DE DIVISA**

Actualmente no realizamos conversiones de divisas extranjeras en relación con las Operaciones de Pago realizadas desde o con destino a su Alipay Wallet. Cualesquiera Operaciones de Pago deberán ser realizadas en su divisa local.

17. **CIERRE, SUSPENSIÓN Y FALTA DE ACCESO A SU ALIPAY WALLET**

- 17.1 El Usuario podrá solicitar el cierre de su Alipay Wallet en cualquier momento mediante notificación al respecto a nuestro servicio de atención al cliente. El servicio de atención al cliente se encuentra disponible en un “centro de ayuda” en el Sitio Web del Operador de la Plataforma.
- 17.2 Con sujeción a lo dispuesto en la legislación aplicable y por razones objetivas justificadas (tales como la seguridad de su Alipay Wallet o de los servicios o plataforma correspondiente, o si Alipay razonablemente entendiera que el Usuario pudiera haber realizado cualesquiera Actividades Prohibidas), Alipay podrá llevar a cabo cualesquiera (o una combinación de) las siguientes:
- 17.2.1 suspender o restringir la utilización por el Usuario de su Alipay Wallet;
 - 17.2.2 cerrar la Alipay Wallet del Usuario; o
 - 17.2.3 cancelar la prestación de los Servicios de la Alipay Wallet.
- 17.3 También podemos denegarle el acceso a cualquier Proveedor de Servicios de *Open Banking* Autorizado a su Alipay Wallet, por ejemplo, si tenemos sospechas razonables de que un Proveedor de Servicios de *Open Banking* Autorizado se encuentra involucrado en actividades fraudulentas o si estuviéramos obligados a ello de conformidad con la legislación aplicable.
- 17.4 En el supuesto de que Alipay pretendiera adoptar cualquiera de las medidas previstas en la Cláusula 17.2 o Cláusula 17.3 anteriores, le notificaremos dicha circunstancia previamente (con una antelación razonable) o bien en el momento inmediatamente posterior a la adopción de la medida en cuestión (salvo en aquellos casos en que dicha notificación hubiera de o pudiera reducir su seguridad o la nuestra, o en aquellos supuestos en que la ley prohibiera dicha notificación).
- 17.5 Si, de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 17.2 o Cláusula 17.3, suspendiéramos o restringiéramos la utilización por su parte (o por parte de cualquier

Proveedor de Servicios de *Open Banking* Autorizado) de su Alipay Wallet o de los servicios asociados a la misma, habilitaremos nuevamente su acceso (o el del referido Proveedor de Servicios de *Open Banking* Autorizado) a su Alipay Wallet a la mayor brevedad posible una vez entendamos que hubieran decaído los motivos que hubieran derivado en dicha circunstancia.

- 17.6 Alipay no será responsable frente al Usuario por razón de la imposibilidad del mismo (o de cualquier Proveedor de Servicios de *Open Banking* Autorizado) para acceder a su Alipay Wallet en aquellos casos en que la misma hubiera sido suspendida o cerrada de conformidad con la Cláusula 17.2 o con la Cláusula 17.3.
- 17.7 Si Ud. o Alipay cerrara su Alipay Wallet por cualquier causa:
- 17.7.1 dicho cierre no supondrá la cancelación de aquellas Operaciones de Pago que ya hubieran sido autorizadas, sin que el cierre de su Alipay Wallet pueda liberar al Usuario de cualquier responsabilidad a la que pudiera estar sujeto en relación con su Alipay Wallet; y
- 17.7.2 su Alipay Wallet será suspendida hasta que (i) cualquier Operación de Pago pendiente haya sido liquidada o cancelada; (ii) los fondos remanentes en su Alipay Wallet hayan sido transferidos fuera de su Alipay Wallet (a una cuenta bancaria válida en la que el nombre y dirección del titular de la referida cuenta bancaria coincida con el nombre y la dirección aportada por el Usuario en relación con su Alipay Wallet); (iii) cualquier reembolso en relación con su Alipay Wallet haya sido procesado; y (iv) se hayan completado todos los controles necesarios de *know-your-customer*, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, fraude, sanciones o cualquier otra actividad de control requerida por la ley, en cuyo momento su Cartera Alipay será cerrada
- 17.8 Si Alipay sospechara que el Usuario ha utilizado su Alipay Wallet para cualquier fin ilícito, Alipay podrá retener el Saldo de la Alipay Wallet durante el tiempo que Alipay entendiera conveniente a su absoluta discreción o bien por cualquier plazo exigido por la legislación aplicable.
- 17.9 Alipay podrá negarse a devolver al Usuario cualesquiera fondos respecto de los cuales existiera cualquier discrepancia, o cualesquiera fondos que estuvieran relacionados con cualquier incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, en cada caso hasta que la discrepancia en cuestión hubiera sido resuelta o hasta que cualquier juzgado o tribunal competente se hubiera pronunciado al respecto.
- 17.10 Alipay se reserva el derecho a realizar cualesquiera comprobaciones necesarias en materia de lucha contra el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, supuestos de fraude, sanciones u otras actividades ilícitas antes de autorizar cualquier retirada o transferencia de los fondos del Usuario o de cualquier Saldo de Alipay Wallet, incluyendo reintegrar cualesquiera fondos al Usuario una vez que el Usuario o nosotros hayamos solicitado el cierre de su Alipay Wallet o antes de que se hubieran procesado cualesquiera devoluciones. Alipay podrá denunciar cualquier actividad sospechosa ante las autoridades competentes. En virtud de la Cláusula 9.1, el Usuario autoriza a Alipay a comunicar su nombre y otros detalles relevantes a nuestras filiales que participaran en el Sistema Alipay de Procesamiento de Pagos a efectos de llevar a cabo cualquier verificación en materia de posibles sanciones existentes.

18. MODIFICACIONES

- 18.1 Alipay podrá modificar tanto los presentes Términos y Condiciones y a cualesquiera Comisiones de Servicio como las características y funciones de la Alipay Wallet del Usuario, en el supuesto de que tuviera lugar cualquier cambio de la legislación o normativa vigente o la jurisprudencia aplicable, o de la práctica o de las condiciones del mercado, cambios en las funcionalidades de su Alipay Wallet o al objeto de garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, mediante la publicación de una versión actualizada en el Sitio Web del Operador de la Plataforma o la comunicación con el Usuario a este respecto por otros canales.
- 18.2 Le informaremos de estos cambios a través del Sitio Web del Operador de la Plataforma o de otros canales de comunicación. Estos cambios tendrán efecto de forma inmediata si los cambios no son desfavorables al Usuario (incluyendo, entre otros, proteger la seguridad de su Alipay Wallet y los fondos de su Alipay Wallet o prestando un mejor servicio o una nueva funcionalidad) o para cumplir con la legislación aplicable. Para cualesquiera otros cambios, se avisará al Usuario por escrito y con una antelación de al menos dos meses de modo que pueda valorar los cambios propuestos. En caso de que el Usuario no desee aceptar los cambios propuestos, podrá dar por concluida la prestación de los Servicios Alipay Wallet, de conformidad con la Cláusula 24.3, antes de que estos resulten de aplicación. En este caso, el cierre de su Alipay Wallet no implicará penalización o coste alguno.

19. MANIFESTACIONES Y GARANTÍAS

Mediante la aceptación por su parte de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario manifiesta y garantiza a favor de Alipay que (i) la utilización por su parte de su Alipay Wallet no supone infracción de legislación o normativa aplicable alguna, y que (ii) a efectos de la realización de cualquier Operación de Pago, podrá entenderse que el Usuario actúa en su propio nombre y representación, y no por cuenta de tercero alguno. El Usuario se compromete a indemnizarnos a nosotros así como a cualquiera Personas con Derecho a Ser Indemnizadas, afiliadas y a sus representantes autorizados de todo daño, pérdida, actuación, reclamación y responsabilidad (incluyendo costes legales sobre la base de indemnidad absoluta) que pudiese surgir, directa o indirectamente, de su uso de Alipay Wallet o de su incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones..

20. ¿CUANTO SE TARDA EN REALIZAR UN PAGO?

En circunstancias normales, desde que recibamos la Solicitud de Pago, aplican los siguientes plazos:

- (i) cargo a su Alipay Wallet: inmediato; y,
- (ii) recepción de confirmación de pago por parte del beneficiario: 10 segundos.

21. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

- 21.1 Excepto que se haya establecido otra cosa en los presentes Términos y Condiciones, el Usuario reconoce y acepta que cualesquiera riesgos derivados del uso por su parte de su Alipay Wallet serán asumidos por el mismo.
- 21.2 Si bien nosotros acordamos cumplir con nuestras obligaciones de conformidad con los presentes Términos y Condiciones y excepto que hayamos incurrido en negligencia grave o dolo, Alipay no otorga manifestación y garantía alguna de que:
- 21.2.1 la Alipay Wallet del Usuario vaya a responder a las necesidades del mismo;
- 21.2.2 los servicios de Alipay relativos a la Alipay Wallet puedan ser prestados de forma ininterrumpida, sin demora alguna y sin errores; ni de que
- 21.2.3 los productos, información, bienes, servicios o material adquiridos por el Usuario a través de su Alipay Wallet respondan a las necesidades del Usuario.
- 21.3 Ni nosotros ni Alipay Global Connect otorgamos manifestación, garantía o compromiso alguno de ninguna naturaleza, ni expreso ni tácito, incluyendo manifestación o garantía alguna en materia de titularidad, exactitud de la descripción del producto o servicio, no infracción por el producto o servicio en cuestión de cualesquiera de derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros, facultades de licencia, o la comerciabilidad o idoneidad de sus servicios para cualquier propósito en particular, ni sobre el hecho de que el Sistema Alipay de Procesamiento de Pagos o los servicios prestados por Alipay Global Connect en relación con dicho sistema hubiera de encontrarse libres de cualesquiera defectos o errores o hubieran de funcionar sin interrupción.
- 21.4 Salvo por lo dispuesto expresamente en los presentes Términos y Condiciones, tanto su Alipay Wallet y el Sistema Alipay de Procesamiento de Pagos como los servicios asociados a los mismos se ofrecen al Usuario “tal cual”, en la forma en que se encontraran en cada momento y con cualesquiera defectos y carencias que, en su caso, pudieran existir en cada momento. Alipay excluye en este acto la aplicación de dichas manifestaciones, garantías, compromisos y demás términos y disposiciones, en cada caso expresas o tácitas, que pudieran proceder.
- 21.5 Con la máxima extensión en que así lo permitiera la legislación, ni Alipay ni sus afiliadas serán responsables por:
- 21.5.1 cualesquiera daños indirectos, consecuenciales, especiales o punitivos, incluyendo daños por lucro cesante o pérdida de ingresos, interrupción de la actividad, pérdida de oportunidades de negocio, pérdidas de clientela o daños de imagen, pérdidas de datos o de cualesquiera otros intereses económicos, al margen de que dicha responsabilidad pudiera pretender ser exigida al amparo de cualquier disposición contractual, o por razón de cualquier negligencia, ilícito civil o en virtud de cualquier otra teoría de la responsabilidad, que en cada caso pudieran derivar de la utilización -o incapacidad de utilización- por el Usuario de su Alipay Wallet y de cualesquiera servicios asociados a la misma (incluyendo de la utilización del Sistema Alipay de Procesamiento de Pagos)

excepto en el supuesto de que hayan sido causados, directa o indirectamente, por nosotros o nuestras afiliadas por negligencia grave o dolo; y

- 21.5.2 cualesquiera pérdidas, daños y perjuicios, costes o gastos causados, directa o indirectamente, por cualquier tercero (con sujeción tanto a nuestra responsabilidad como la de nuestras afiliadas, en su caso, por la actuación de nuestros propios representantes), cualesquiera acciones u omisiones que hubieran sido expresamente autorizadas por el Usuario o, en el caso de nuestras afiliadas, por cualesquiera productos (incluyendo cualquier hardware o software) que no hubieran sido facilitados por las mismas.
- 21.6 Nada de lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones excluirá o limitará cualquier responsabilidad por fallecimiento o daños personales que derivara de cualquier supuesto de negligencia o fraude atribuible a Alipay.
- 21.7 Algunas jurisdicciones no permiten la exclusión de aquellas garantías tácitas que hubieran sido reconocidas por ley o la limitación o exclusión de responsabilidad por daños incidentales o consecuenciales, supuesto en el que las limitaciones y exclusiones previstas anteriormente pudieran no ser de aplicación al Usuario. Asimismo, el Usuario puede disponer de otros derechos a su favor en función de la jurisdicción aplicable.
- 21.8 Excluyendo Disposiciones de Carácter Imperativo (incluyendo en particular aquellas bajo la Ley de Servicios de Pago o legislación de protección de consumidores), nuestra responsabilidad total agregada respecto del Usuario (incluyendo por reclamaciones, gastos, costes o cualesquiera otras obligaciones de indemnización) bajo los presentes Términos y Condiciones no excederá de (i) 1.000 USD y (ii) el valor de la Operación de Pago en relación con la cual se genera la responsabilidad.

22. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

- 22.1 Con carácter general, Alipay contactará con el Usuario a través del Sitio Web del Operador de la Plataforma o bien por su teléfono móvil o dirección de correo electrónico. Alipay podrá contactar con el Usuario a través de otras aplicaciones. Alipay utilizará dichos medios de comunicación para notificar al Usuario los datos de su cuenta así como informarle sobre cualquier sospecha de amenaza o incidencia en materia de seguridad o fraude.
- 22.2 Los presentes Términos y Condiciones y otros documentos importantes en relación con su Alipay Wallet se encuentran disponibles en el Sitio Web del Operador de la Plataforma.
- 22.3 Usted puede contactarnos a través del “centro de ayuda” disponible en el Sitio Web del Operador de la Plataforma.

23. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONTROVERSIAS

- 23.1 Si tuviera cualquier dificultad con su Alipay Wallet o tuviera cualquier pregunta al respecto, le rogamos se ponga en contacto con nosotros en la forma prevista en la Cláusula 22 anterior.

- 23.2 Cualquier reclamación o queja relativa a los presentes Términos y Condiciones será tramitada de conformidad con nuestro procedimiento de resolución de incidencias, cuyas disposiciones estarán a disposición del Usuario, en inglés (y que Alipay podrá asimismo poner a su disposición en otros idiomas), en el Sitio Web del Operador de la Plataforma y que asimismo se resumen en los siguientes términos:

Alipay considerará debidamente todas las reclamaciones recibidas. Cualquier reclamación respecto de Alipay o sobre los servicios prestados habrá de ser realizados a través del “centro de ayuda” disponible en el Sitio Web del Operador de la Plataforma. El Usuario deberá indicar claramente su intención de presentar una reclamación. Ello nos ayudará a distinguir su reclamación de una mera consulta. El procedimiento de gestión de reclamaciones de Alipay prevé el procedimiento a seguir a efectos de presentar y resolver cualquier incidencia.

Alipay acusará recibo de la reclamación en un plazo de 10 Días Hábiles, salvo en aquellos casos en que ya hubiera previamente contestado al Usuario dentro de dicho plazo. Alipay, en un plazo de quince (15) Días Hábiles desde la recepción de la reclamación, notificará su respuesta final al Usuario, o bien le remitirá una comunicación explicando las razones por las que no le fuera posible ofrecer una respuesta final en ese momento. En supuesto de especial dificultad o en circunstancias específicas, la gestión de la reclamación podrá exceder del plazo de quince (15) Días Hábiles. En tal caso, Alipay notificará al Usuario, a través de una respuesta provisional, las razones que motivaran la demora, así como la fecha prevista para la contestación a su reclamación. En este supuesto, la respuesta final a su reclamación será comunicada en un mes. Si la respuesta de Alipay no fuera satisfactoria para el Usuario, o en ausencia de respuesta alguna, el Usuario podrá elevar su reclamación al equipo gestor de Alipay.

Si, una vez seguido el procedimiento y los pasos referidos anteriormente, el Usuario no estuviera conforme con la gestión de la reclamación realizada por Alipay, podrá dirigirse a la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero de Luxemburgo (la *Commission de Surveillance du Sector Financier* o CSSF) en los términos previstos a continuación.

La Comisión de Vigilancia del Sector Financiero (CSSF) es competente para recibir las reclamaciones del Usuario así como a efectos de actuar como intermediario al objeto de alcanzar una solución amistosa de estas reclamaciones. La apertura del procedimiento de reclamación ante la CSSF está sujeta a que el Usuario haya previamente agotado el procedimiento interno de reclamación que ofrece Alipay, sin haber visto satisfechas sus pretensiones.

El Usuario podrá ponerse en contacto con la CSSF a efectos de su reclamación y solicitar la apertura del procedimiento correspondiente a través de la siguiente dirección y datos de contacto:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
283, route d’Arlon
L-1150 Luxemburgo
Tel.: +352 26 25 1 1

Fax: +352 26 25 1 2601
Email: reclamation@cssf.lu

Puede descargar los formularios e instrucciones necesarias a efectos de interponer una reclamación ante la CSSF en el sitio web de dicho organismo, disponible en la dirección <http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>.

En cualquier caso, la utilización de dicho procedimiento no supone renuncia u obstáculo alguno que impida al Usuario reclamar directamente ante los correspondientes juzgados y tribunales o cualquier otra autoridad regulatoria competente.

23.3 El Usuario podrá asimismo utilizar la plataforma de resolución de conflictos disponible en la siguiente dirección: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

23.4 El Usuario acepta y está de acuerdo con que cualquier reclamación sea resuelta en inglés (sin perjuicio de que podamos implementar procedimientos de reclamación en cualquier otro idioma).

24. RESOLUCIÓN

24.1 Con sujeción a las siguientes disposiciones, los presentes Términos y Condiciones han sido suscritos por plazo indefinido, y en consecuencia continuarán en vigor hasta la fecha en que todas las obligaciones previstas en los mismos hubieran sido debidamente satisfechas.

24.2 Alipay podrá resolver la prestación de los Servicios de Alipay Wallet previa notificación al respecto al Usuario realizada con al menos dos (2) meses de antelación.

24.3 El Usuario podrá resolver la prestación de los Servicios de Alipay Wallet en cualquier momento mediante notificación al respecto remitida por escrito a Alipay a través de los servicios del Sitio Web del Operador de la Plataforma. El Usuario no deberá abonar ningún coste o comisión como consecuencia de la resolución.

24.4 La Alipay Wallet del Usuario será cerrada de conformidad con la Cláusula 17 si el Usuario o nosotros resuelve la prestación de los Servicios de Alipay Wallet de conformidad con la Cláusula 24.2 o Cláusula 24.3 (según el caso concreto).

25. DISPOSICIONES GENERALES

25.1 **Carácter no excluyente de los derechos y acciones previstas en los presentes Términos y Condiciones**

Salvo disposición en otro sentido prevista en los presentes Términos y Condiciones, los derechos y acciones previstas a favor de Alipay y del Usuario en los presentes Términos y Condiciones no excluyen y se entenderán sin perjuicio de cualesquiera otros derechos y acciones que por ley pudieran asistir a Alipay o al Usuario, sin que el ejercicio por su parte o por la nuestra de cualquiera de tales derechos o acciones, respectivamente, pudiera (salvo en la medida en que, en su caso, así se hubiera previsto en los presentes Términos y Condiciones) perjudicar o impedir el ejercicio por Alipay o por el Usuario

de dichos derechos o acciones que, respectivamente, les reconociera a cada uno de ellos la correspondiente legislación.

25.2 Inexistencia de renuncia

En el supuesto de que Alipay o el Usuario incumpliera cualquier disposición de los presentes Términos y Condiciones, y aun cuando Alipay o el Usuario no hicieran valer, en cada caso, sus respectivos derechos al respecto, o bien se demoraran en el ejercicio de tales derechos, ello no podrá ser considerado como una renuncia a tales derechos por su titular, sin que dicha falta de ejercicio o demora en el ejercicio impida a Alipay o al Usuario el ejercicio de tales derechos (o de cualesquiera otros) en cualquier otro momento posterior.

25.3 Nulidad parcial

Si cualquier disposición o cualquier parte de la misma prevista en los presentes Términos y Condiciones fuera o deviniese nula, inválida o ineficaz, habrá de entenderse modificada con la mínima extensión necesaria que permita considerarla válida y eficaz. Si ello no fuera posible, la disposición o parte afectada de la misma en cuestión se tendrá por no puesta. Ninguna modificación o supresión de cualquier disposición o parte de la misma que tuviera lugar al amparo de lo dispuesto en el presente apartado afectará a la validez y exigibilidad de los restantes Términos y Condiciones.

25.4 Derechos de terceros

Nada de lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones, ya sean referencias expresas o implícitas, debe ser interpretado en el sentido de que tiene la intención de reconocer o de que reconoce derechos, beneficios o remedios de cualquiera naturaleza en favor de terceros diferentes de las propias partes de estos Términos y Condiciones de conformidad o por causa de los mismos..

25.5 Elementos de prueba

25.5.1 Cualesquiera registros y documentación en formato electrónico elaborada por Alipay será considerada válida y eficaz a efectos de acreditar suficientemente la existencia y contenido de cualesquiera notificaciones remitidas e instrucciones cursadas por el Usuario, así como la conformidad de tales operaciones así documentadas con las instrucciones del Usuario. Los registros electrónicos o cualesquiera otros elaborados por Alipay sobre la base de cualquier documentación original tendrán el mismo valor, a efectos de prueba, que la documentación original en cuestión.

25.5.2 Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1341 del Código Civil de Luxemburgo, Alipay, en aquellos casos en que ello fuera conveniente o necesario, podrá acreditar sus alegaciones por cualquier medio de prueba admisible en derecho en cuestiones de naturaleza mercantil, incluyendo a través de cualesquiera interrogatorios de testigos, declaraciones juradas, registros electrónicos y cualquier otra documentación adecuada al respecto.

25.6 Ley aplicable y jurisdicción

25.6.1 Los presentes Términos y Condiciones se regirán por la legislación del Gran Ducado de Luxemburgo.

25.6.2 La Cláusula 25.6.1 no excluirá o limitará su capacidad para ampararse en Disposiciones de Carácter Imperativo (incluyendo la normativa de protección de los consumidores) aplicables de conformidad con la legislación del país de residencia del Usuario.

25.6.3 En el caso de cualquier controversia o reclamación derivada de o en relación con los presentes Términos y Condiciones o la utilización por el Usuario de su Alipay Wallet, dicha controversia o reclamación, incluyendo cualquier asunto relativo a su existencia, validez o terminación, será remitida y resuelta en última instancia mediante arbitraje bajo el Reglamento de Arbitraje de la LCIA, que se considera incorporado por referencia en la presente Cláusula. El número de árbitros será uno. La sede o lugar legal del arbitraje será Londres. El idioma que se utilizará en el procedimiento arbitral será el inglés.

25.6.4 Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del Usuario a instar cualquier reclamación ante el organismo responsable de la supervisión del sector financiero en Luxemburgo (la *Commission de Surveillance du Secteur Financier*) o de su derecho a contactar con otras autoridades regulatorias, conforme se ha previsto en la Cláusula 23.

25.7 Idioma

Usted acepta y está de acuerdo con que cualquier notificación, información o comunicación que hubiera de ser realizada al amparo de los presentes Términos y Condiciones será realizada en inglés (sin perjuicio de que podamos implementar procedimientos de comunicación en otros idiomas). Le rogamos contacte con Alipay en el caso de que en cualquier momento deseara recibir copia de los presentes Términos y Condiciones o cualquier otra información sobre su Alipay Wallet.

25.8 Integridad del Contrato

Los presentes Términos y Condiciones constituyen la totalidad del acuerdo entre las partes en relación con la Alipay Wallet del Usuario, y sustituyen y reemplazan íntegramente a cualquier acuerdo, comunicación y contrato anterior relativo a la Alipay Wallet del Usuario.

25.9 Cesión

Ni el Usuario ni nosotros o podremos ceder nuestros derechos u obligaciones derivadas de los presentes Términos y Condiciones sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte, excepto en el caso de cesión por imperativo legal.

Sin perjuicio de lo anterior, Alipay puede ceder los derechos y obligaciones derivados de los presentes términos y condiciones a cualquier afiliada o tercero en la medida que sus derechos y obligaciones derivados de los presentes Términos y Condiciones no se vean afectados.

25.10 Fuerza Mayor

Alipay no será responsable de ninguna falta de cumplimiento, error, interrupción o demora en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de los presentes Términos y Condiciones (o de cualquier parte de los mismos) ni por la falta de exactitud, fiabilidad o carácter inadecuado de la Alipay Wallet del Usuario, en aquellos casos en que ello fuera atribuible, directa o indirectamente, a cualquier hecho o circunstancia ajena al control razonable de Alipay.

25.11 Reconocimiento y aceptación

El Usuario reconoce y acepta que Alipay no tiene la condición de banco o agente de remesas, y que los servicios que prestare al Usuario en relación con su Alipay Wallet no podrán ser considerados en forma alguna como servicios bancarios o de envío de remesas, y que Alipay Wallet no deberá ser considerado o cualificado como si se tratase de una entidad de crédito o cuenta de depósito de conformidad con la legislación aplicable. Alipay no actúa como persona interpuesta (*trustee*), fiduciario o agente de depósito en relación con el Saldo de Alipay Wallet.

ANEXO 1

DEFINICIONES

Salvo que del contexto se desprendiera otra cosa, los siguientes términos y expresiones tendrán, a efectos de los presentes Términos y Condiciones, el significado que en cada caso se señala a continuación:

“**Alipay**” tiene el significado que se le atribuye a dicho término en la Cláusula 1.4, e incluye tanto a sus cesionarios como a cualesquiera otras personas que pudieran sucederle en su actividad. Alipay es una sociedad anónima (*société anonyme*) constituida de conformidad con la legislación del Gran Ducado de Luxemburgo, inscrita en el registro mercantil y de sociedades de dicho país (R.C.S. Luxembourg) con el número B188095, con domicilio social en 9, rue du Laboratoire, L-1911 Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo. Alipay está autorizada por el Ministerio de Economía (*Ministère des Finances*) de Luxemburgo y sujeta a la supervisión del organismo regulador del sector financiero en Luxemburgo (la *Commission de Surveillance du Secteur Financier*) como entidad de dinero electrónico, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Servicios de Pago. Alipay se encuentra en el registro CSSF de entidades supervisadas (<https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>) con el número W00000009.

“**Alipay Global Connect**” significa Alipay Singapore Holding Pte. Ltd.

“**Grupo Alipay**” significa Alipay y sus afiliadas que prestan el Servicio Wallet Alipay.

“**Alipay Wallet**” tiene el significado que se le atribuye a dicha expresión en la Cláusula 1.1.

“**Saldo de Alipay Wallet**” tiene el significado que se le atribuye a dicha expresión en la Cláusula 5.1.

“**Servicios Alipay Wallet**” significa todos los servicios que Alipay ofrece al Usuario en relación con su Alipay Wallet.

“**Sistema Alipay de Procesamiento de Pagos**” significa el sistema de procesamiento, compensación y liquidación de pagos que el Usuario puede utilizar en relación con Operaciones de Pago, el cual es operado por Alipay Global Connect.

“**Proveedor de Servicios de Open Banking Autorizado**”, significa un tercero al que (a) el Usuario ha consentido expresamente acceder a la información relativa a su Alipay Wallet o al que ha consentido expresamente realizar pagos desde su Alipay Wallet en su nombre y representación (o, si fuese el caso, ambos), (b) ha suscrito un acuerdo separado con el Usuario en relación con dichos servicios y (c) ha sido debidamente autorizado por su regulador a prestar dichos servicios.

“**Día Hábil**” significa cualquier día (salvo sábados, domingos o festivos que tuvieran dicha condición en Luxemburgo) en el que los bancos se encontraran normalmente abiertos en Luxemburgo a efectos de sus operaciones.

“**Cláusula**” significa cualquiera de las Cláusulas numeradas como tal en los presentes Términos y Condiciones.

“**EEE**” significa el Espacio Económico Europeo y el Reino Unido.

“Personas con Derecho a Ser Indemnizadas” significa los directivos, empleados, administradores, agentes, contratistas y cesionarios de Alipay.

“Disposiciones de Carácter Imperativo” significa cualesquiera derechos u obligaciones, bajo la Ley de Servicios de Pago o cualquiera legislación aplicable, que no puede ser excluida, inaplicada o limitada mediante los presentes Términos y Condiciones..

“Comercio” significa el proveedor de cualesquiera productos, información, bienes, servicios o materiales que pudiera aceptar cualesquiera pagos efectuados desde Alipay Wallet.

“Instrumento de Pago” tiene el significado que se le atribuye a dicha expresión en la Cláusula 5.2.

“Solicitud de Pago” significa cualquier solicitud del Usuario, dirigida a Alipay, en la que instara a esta última la ejecución de cualquier Operación de Pago en el Sitio Web del Operador de la Plataforma a través del Sistema Alipay de Procesamiento de Pagos.

“Ley de Servicios de Pago” significa la ley luxemburguesa de 10 de noviembre de 2009 sobre servicios de pago, en su forma vigente en cada momento.

“Operación de Pago” se refiere a la actuación consistente en depositar, transferir o retirar cualesquiera fondos en o de (según proceda en cada caso) la Alipay Wallet del Usuario, independientemente de cualesquiera obligaciones subyacentes a la relación entre el obligado al pago y el beneficiario del mismo.

“Sitio Web del Operador de la Plataforma” significa el sitio web o la aplicación móvil a través de la cual pudieran adquirirse cualesquiera bienes o servicios ofertados por el grupo AliExpress y mediante la que el Usuario pudiera, entre otros extremos, acceder e instruir cualesquiera Operaciones de Pago con cargo a su Alipay Wallet.

“Aviso de Privacidad” tiene el significado que se le atribuye a dicha expresión en la Cláusula 8.2.

“Información de Registro” tiene el significado que se le atribuye a dicha expresión en la Cláusula 3.1.

“Actividades Prohibidas” significa cualquiera de las siguientes actividades, en aquellos casos en que fueran realizadas por el Usuario en relación con el uso de su Alipay Wallet:

- (i) la comunicación de información falsa, inexacta o engañosa a Alipay;
- (ii) la utilización de su Alipay Wallet para cualquier actividad ilícita;
- (iii) la utilización de su Alipay Wallet en cualquier forma que pudiera derivar en cualesquiera quejas, reclamaciones, disputas, penalizaciones y otra responsabilidad para Alipay, otros usuarios o terceros, o que pudiera ser considerada como un abuso o infracción de cualquier servicio (o de los términos y condiciones que rigen dicho servicio) prestado por un tercero y que fuera utilizado por el Usuario a los efectos de ingresar (o retirar) cualquier importe en (o de) la Alipay Wallet del Usuario en cuestión.
- (iv) el incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, del Aviso de Privacidad o de cualquier legislación y normativa aplicable.

“Comisiones de Servicio” tiene el significado que se le atribuye a dicha expresión en la Cláusula 15.1.

Las referencias a cualquier legislación en particular, incluyendo a la Ley de Servicios de Pago, habrán de entenderse realizadas a dicha legislación en la forma en que la misma hubiera sido modificada, actualizada o sustituida por cualquier instrumento normativo en cada momento. El uso del término “incluyendo” significa “incluyendo, entre otros”.