

CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL PORTAL Y DE LA APP “CARREFOUR PASS – ZONA CLIENTES”

- I.- Introducción.**
- II.- Condiciones generales de utilización y aceptación de las mismas.**
- III.- Servicios accesibles desde la Aplicación.**
- IV.- Información al consumidor: Ley de comercialización a distancia de servicios financieros.**
- V.- Servicio de Atención al Cliente y resolución de quejas y reclamaciones.**
- VI.- Veracidad de los datos.**
- VII.- Exclusión de responsabilidad.**
- VIII.- Uso de la Aplicación de SFC.**
- IX.- Protección de Datos.**
- X.- Contratación electrónica.**
- XI.- Vigencia y finalización del contrato.**
- XII.- Modificación del Servicio y las Condiciones.**
- XIII.- Aviso de Privacidad y de Cookies.**
- XIV.- Ley y jurisdicción.**

I.-Introducción

Servicios Financieros Carrefour, E.F.C, S. A., entidad de pago híbrida, (en adelante, "SFC" o la "Entidad") con domicilio en Ctra. de Burgos Km. 14,500, 28108 Alcobendas, Madrid y con C.I.F. A-79456232, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 275, Folio 165, Hoja M5555 inscripción 1ª. Inscrita en el Registro de Establecimientos Financieros de Crédito con el número 8.795. Asociada a ASNEF con el número 525

A través del presente documento se regulan las condiciones generales de uso de la aplicación, en sus modalidades web y app (versiones IOS y Android), a través de la cual SFC ofrece información y la posibilidad de configurar determinadas funcionalidades de la tarjeta PASS, de los datos personales del Usuario y de contratar algunos de los productos comercializados por SFC (en adelante la "Aplicación" o la "Zona Clientes"). SFC es la única titular de la Aplicación.

II. Condiciones generales de utilización y aceptación de las mismas

II.a). Las presentes condiciones generales de utilización de la Aplicación (las "Condiciones Generales"), junto con las condiciones generales del servicio que efectivamente se preste, y/o las condiciones particulares que fueran de aplicación a dicho servicio, tienen por finalidad regular la auto-configuración de la tarjeta PASS, el tratamiento de los datos personales y la puesta a disposición de la información de los productos y servicios ofrecidos por SFC y las relaciones comerciales que puedan surgir entre SFC y los usuarios de la Aplicación (los "Usuarios").

La condición de Usuario se adquiere por el acceso con sus claves de Titular Principal/Autorizado y el uso de la Aplicación y/o por la utilización de los servicios ofrecidos a través de la misma. Para acceder a la Aplicación es necesario ser Titular Principal/Autorizado de una tarjeta PASS activa. La descarga, la navegación, y la utilización de la Aplicación suponen la aceptación como Usuario, sin reservas de ninguna clase, de todas y cada una de las Condiciones Generales, de las condiciones generales de los servicios efectivamente prestados a través de la Aplicación, así como en su caso, a las condiciones particulares que fueran de aplicación.

II.b). SFC podrá en todo momento y sin previo aviso, modificar las presentes Condiciones Generales, así como las Condiciones Generales expuestas, y/o las condiciones particulares que, en su caso, se incluyan, mediante la publicación de dichas modificaciones con el fin de que puedan ser conocidas por los Usuarios, siempre antes de la descarga y/o uso de la Aplicación.

III- Servicios accesibles desde la Aplicación.

En particular, a través de la Aplicación o Zona Cliente, SFC ofrece la posibilidad de realizar las siguientes operaciones (i) Registro y acceso a la Zona Cliente (ii) Creación de la "Validación móvil" para validar y autenticar la identidad en determinadas operaciones (iii) Obtención de información sobre distintos servicios que solo se podrán contratar a través de otros canales de comercialización, (iv) Contratación de varios productos vinculados a la Tarjetas PASS, (v) Configuración de determinadas funcionalidades de su Tarjeta PASS, (vi) Contratación de productos adicionales y diferentes a la Tarjeta PASS, (vii) Modificación y consulta de determinados datos personales, (viii) Obtención de información sobre los productos financieros contratados.

Asimismo, se ofrece en todo momento la posibilidad de contactar con SFC a través de diferentes medios para ampliar la información ofrecida por la Aplicación.

Los servicios, así como la documentación que por razón de los mismos se suscriban con la entidad se tramitará y documentará en castellano. La Entidad pone a disposición del/los Usuario/s medios técnicos para identificar y corregir errores en la introducción de datos como son los siguientes: a) Mecanismos que impiden avanzar en los servicios si no se introduce la tipología de datos correctos, b) Posibilidad de retroceso en los pasos de los servicios, c) Resumen de los datos configurados por los Usuarios previamente a la finalización de los servicios a efectos de que pueda comprobarlos. En todo caso, los Usuarios tendrán a su disposición el contacto con el Dpto. Atención al Cliente en el números de teléfono 91 468 91 94.

Todos los servicios prestados por SFC a través de la Aplicación se denominarán, en lo sucesivo, el "Servicio". En particular existen los siguientes Servicios:

III.a) Alta en Zona Cliente

El uso de la Zona Cliente y/o Aplicación requiere que el usuario sea cliente de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. (en adelante la "Entidad") mediante la previa suscripción de un Contrato de Tarjeta PASS y proceda, a través del presente portal, al proceso de registro o alta.

Seguando la terminología del Contrato de Tarjeta Pass, el Cliente, una vez haya celebrado el contrato de Tarjeta PASS, será el "**Titular Principal**" y cualquier otra persona autorizada será el "**Titular Autorizado**"; el Titular Principal y el Titular Autorizado, conjuntamente, se definirán como los "**Titulares**".

El proceso generará una clave de acceso propia e intransferible para cada uno de los Titulares, que estos deberán custodiar con la debida diligencia junto a cualesquiera otras claves o elementos que les identifiquen, así como mantener las mismas en la más estricta confidencialidad y tomar todas las medidas a su alcance, a fin de proteger los elementos de seguridad de que vayan provistas.

El acceso se realizará a través de internet y requerirá que los Titulares se identifiquen debidamente antes de cada acceso a la Zona Clientes y/o Aplicación con su Usuario y Clave. Cuando los Titulares tengan conocimiento de la ejecución incorrecta o no autorizada de una operación realizada a través de la Zona Clientes y/o Aplicación, deberán comunicarlo sin tardanza injustificada a la Entidad, a fin de que ésta pueda proceder a la oportuna rectificación. Del mismo modo, en caso de extravío, sustracción, utilización no autorizada de las claves, o en caso de que los Titulares detectaran el conocimiento de éstos por terceras personas, estarán obligados a notificarlo a la Entidad sin demoras indebidas, desde que tengan conocimiento o sospecha fundada de tales circunstancias. En el supuesto de voluntad de desactivación de la Zona Clientes y/o Aplicación se procederá según las instrucciones que se determinen.

SFC se reserva el derecho a bloquear el acceso o el perfil de los Titulares, por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad o la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta; los Titulares no podrán usar la Zona Clientes y/o Aplicación afectadas por el bloqueo. SFC no será responsable en caso de acciones operativas o de trámites no autorizados realizados a través de la Aplicación, extravío o sustracción de las claves o datos.

Los titulares quedan informados de que la operativa a través de la Zona Clientes y/o Aplicación comporta ciertos riesgos derivados de la proliferación de prácticas delictivas en internet, cuyo propósito es la captura fraudulenta de las claves u otros elementos identificativos. Al objeto de evitarlos, los Titulares deberán adoptar las siguientes medidas de seguridad y cualesquiera otras que se publiquen por SFC: (i) Mantener en la más estricta confidencialidad la clave de acceso así como de cualquier otro elemento de autenticación que le identifique, y no facilitar nunca estas, ni las posiciones de su firma electrónica fuera de los canales de SFC. (ii) No facilitar información personal o financiera o acerca de sus claves en respuesta a un correo electrónico, SMS, llamada telefónica o medio equivalente (iii) No utilizar nunca, para acceder, enlaces a la Aplicación de SFC incorporados en un correo electrónico o en páginas "web" de terceros. (iv) Ante cualquier duda sobre la autenticidad de las páginas visitadas o sobre el solicitante de los datos, contactar de manera inmediata con SFC, (v) Adicionalmente, se aconseja la protección del ordenador personal, o dispositivo móvil, y la información contenida en ellos adoptando, las últimas actualizaciones de seguridad, "software" antivirus actualizado así como mantener copia de seguridad de la información en el dispositivo.

III.b) Servicio "Validación Móvil"

El servicio "Validación Móvil" consiste en la creación o activación de un sistema de seguridad reforzada (SCA), que permitirá a los Titulares de tarjeta PASS la validación y autenticación de diferentes operativas realizadas a distancia relacionadas con la tarjeta PASS. Los elementos de autenticación necesarios para la creación de la Validación Móvil, son al menos dos de los siguientes:

- Elementos categorizados como conocimiento: algo que solo el Cliente conoce como, por ejemplo, una contraseña online.
- Elementos categorizados como posesión: algo que solo el Cliente posee, por ejemplo, el dispositivo móvil.
- Elementos categorizados como inherencia: algo que solo es el Cliente, como por ejemplo, su huella dactilar.

La Validación Móvil será necesaria para determinadas operaciones realizadas a través de un canal a distancia, como por ejemplo: (i) utilización de la Tarjeta para iniciar una operación de pago electrónico en línea; (ii) acceder a la información en línea de los movimientos efectuados o información de su tarjeta PASS; (iii) introducir los datos de la tarjeta en una aplicación que le permita usarla para efectuar pagos; (iv) modificación de datos personales.

***) Proceso de creación de la "Validación Móvil":** Para poder utilizar la validación móvil es necesario tener la Aplicación PASS descargada en el teléfono móvil (Smartphone) del titular de una Tarjeta PASS.

En cuanto al proceso de creación o "enrolment", se deberán cumplir los siguientes pasos:

Paso 1. Registrarse o estar registrado en la Zona Cliente.

Paso 2. Una vez identificado con el Usuario y Clave de acceso, se deberá crear la contraseña de "Validación móvil".

Paso 3. Recibirá un SMS con un código temporal (OTP) que habrá que introducir en la pantalla del proceso.

Paso 4. Finalmente, tras la confirmación mediante OTP, el registro habrá finalizado. Se recibirá una comunicación informando de su activación.

Paso 5. Opcionalmente, se podrá registrar la huella dactilar para utilizar la Validación Móvil a través de dicha huella.

Tras el proceso de creación, el funcionamiento de autenticación o validación de operaciones consistirá en la recepción de una notificación push al teléfono móvil a través de la aplicación PASS. Después, al acceder a dicha notificación, habrá que introducir la contraseña de Validación Móvil creada en el proceso inicial, o bien, introducir la huella dactilar.

La Validación Móvil permite cumplir con la normativa de servicios de pago, entre otras, el *Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera*; el *REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2018/389 DE LA COMISIÓN de 27 de noviembre de 2017 por el que se complementa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada de clientes y unos estándares de comunicación abiertos comunes y seguros*; y la *DIRECTIVA (UE) 2015/2366 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior*.

III.c) Consulta de información sobre los productos contratados

Mediante este servicio, se podrá consultar toda la información útil relacionada con cualquiera de los productos contratados con SFC. Principalmente, respecto a la Tarjeta PASS se podrán consultar:

- Autorizaciones y extractos: Las autorizaciones son las operaciones recientes que ha realizado el Usuario y que se verán reflejadas en su cuenta como movimientos, cargos o abonos, a partir del momento en el que se hayan confirmado. También se podrán consultar los extractos mensuales que se emiten tras cada periodo de facturación (tras el día 20 de cada mes) y contienen la información sobre los movimientos de tal periodo.
- Crédito/contado disponible y crédito/contado dispuesto: Es la cantidad que el Usuario todavía tiene disponible de sus líneas de crédito y de contado. El Usuario podrá utilizar el crédito o contado disponible para realizar más disposiciones.
- Las operaciones se muestran en orden cronológico, claramente diferenciadas para que su revisión resulte más cómoda. Adicionalmente la Aplicación le permitirá, filtrar las operaciones realizadas en base a diferentes criterios.

En cuanto a los préstamos, tanto mercantiles como personales, se podrá consultar:

- Movimientos: contendrá las diferentes domiciliaciones de recibos, los diferentes conceptos que las conforman, así como posibles devoluciones y otros conceptos que se puedan aplicar.
- Importe pendiente de pago e importe pagado: se podrán consultar el estado actual del préstamo en concreto.
- Plazos restantes de pago: se podrá consultar la duración restante del préstamo.

III.d) Configuración de determinadas funcionalidades de su Tarjeta PASS

III. d). 1. Ampliación de la Línea de Crédito o de la Línea de Contado

El Usuario que sea Titular Principal (el "**Usuario Titular Principal**") estará autorizado para realizar la operación de Ampliación de la Línea de Crédito (*) o de la Línea de Contado a través de la Aplicación, dentro de los límites definidos por la Entidad. Una vez que el Usuario Titular Principal haya realizado este proceso, la línea elegida se aumentará en el importe designado por este una vez efectuado el estudio posterior por parte de la Entidad. El estudio o análisis de la solicitud de ampliación se realizará mediante una evaluación de solvencia, teniendo en cuenta la información y/o documentación facilitada por el Titular Principal en el proceso de ampliación, así como la información generada durante la relación contractual, toda ella debidamente contrastada contra los datos aportados por las entidades de información sobre solvencia patrimonial consultadas. Asimismo se informa al Usuario Titular Principal que para la determinación del importe se ha aplicado la política de riesgos crediticios y de control interno de la Entidad.

III. d). 2. Cambio de Cuota Mensual y Cambio de forma de pago

Por un lado, el Usuario Titular Principal podrá seleccionar y modificar el importe de cuota mensual que considere según sus necesidades y preferencias de la Línea de Crédito de la Tarjeta PASS. La modalidad de pago a crédito conlleva la aplicación de un tipo de interés (*), que será el acordado en su contrato de Tarjeta PASS. La finalización de este proceso implicará la modificación de la cuota sin necesidad de declaraciones adicionales por parte de la Entidad.

Por otro lado, el Usuario también podrá modificar y elegir la forma de pago, Contado o Crédito (*), que se aplicará a las compras u operaciones realizadas fuera de los establecimientos Carrefour (red externa). La modalidad de pago en los establecimientos Carrefour (red interna) se podrá elegir en el mismo momento de la operación.

(* *Ejemplo representativo del crédito: **Utilización de la línea de crédito (TIN anual 20,04%) sin comisión a 15/01/2023 por importe de 1.500 € con 47 cuotas de 45,32€ y una última de 44,92€. TAE DEL EJEMPLO 21,98%. Importe total del crédito 1.500 €. Importe total adeudado 2.174,96€. Coste total del crédito 674,96€ (674,96€ son intereses). Crédito REVOLVING con amortización de cuotas constantes a excepción de la última.***

Consideraciones en relación al ejemplo: La TAE de la operación presentada en el ejemplo puede verse alterada por la fecha de realización de la misma (intervalo significativo entre el 21,97% y el 22,03%). El ejemplo representativo puede no reflejar las condiciones de su contrato de tarjeta PASS en lo que respecta a la línea de crédito y a la cuota o a otros productos accesorios contratados, p.ej. seguros, igualmente, los valores presentados en el ejemplo pueden variar en caso de efectuar otras disposiciones de la línea de crédito, para mayor información, consulte su Zona Clientes o contacte con la entidad. La cuota elegida influye en el coste del crédito y en la rapidez con la que se amortiza, a mayor cuota, menos intereses y más rapidez en la amortización.

III. d). 3. Solicitud de Dinero Disponible PASS

El proceso de Solicitud de Dinero Disponible Pass tiene por objeto la solicitud de un ingreso de dinero, en la cuenta bancaria Domiciliataria del Contrato de Tarjeta PASS comunicada por el Titular Principal a la Entidad, de una cantidad entre las dispuestas en el portal. Dicho importe será ingresado mediante transferencia con cargo al Límite de Crédito disponible por los Titulares en el momento de la solicitud. La operación está sujeta a la disponibilidad de la línea de crédito de la tarjeta y conlleva una comisión del 4% (comisión máxima, sujeta a promociones comerciales).

- **Ejemplo con comisión 4%.** Si la operativa conlleva una comisión al 4% sobre el importe ingresado:

*El importe solicitado se pagará en la modalidad de pago a crédito. **Disposición de la línea de crédito (TIN anual 20,04%) con comisión del 4%, a 15/01/2023 por importe de 1.500 € con 47 cuotas de 47,13€ y una última de 46,92€. TAE DEL EJEMPLO 24,78%. Importe total del crédito 1.500 €. Importe total adeudado 2.262,03€. Coste total del crédito 762,03€ (702,03€ son intereses y 60€ son comisión).** Crédito REVOLVING con amortización de cuotas constantes a excepción de la última.*

Consideraciones en relación al ejemplo: La TAE de la operación presentada en el ejemplo puede verse alterada por la fecha de realización de la misma (intervalo significativo entre el 24,76% y el 24,83%). El ejemplo representativo puede no reflejar las condiciones de su contrato de tarjeta PASS en lo que respecta a la línea de crédito y a la cuota o a otros productos accesorios contratados, p.ej. seguros, igualmente, los valores presentados en el ejemplo pueden variar en caso de efectuar otras disposiciones de la línea de crédito, para mayor información, consulte su Zona Clientes o contacte con la entidad. La cuota elegida influye en el coste del crédito y en la rapidez con la que se amortiza, a mayor cuota, menos intereses y más rapidez en la amortización.

- **Ejemplo con comisión 0% (promoción comercial).** Si la operativa conlleva una comisión al 0% sobre el importe ingresado:

*El importe solicitado se pagará en la modalidad de pago a crédito. **Utilización de la línea de crédito (TIN anual 20,04%) sin comisión a 15/01/2023 por importe de 1.500 € con 47 cuotas de 45,32€ y una última de 44,92€. TAE DEL EJEMPLO 21,98%. Importe total del crédito 1.500 €. Importe total adeudado 2.174,96€. Coste total del crédito 674,96€ (674,96€ son intereses).** Crédito REVOLVING con amortización de cuotas constantes a excepción de la última.*

Consideraciones en relación al ejemplo: La TAE de la operación presentada en el ejemplo puede verse alterada por la fecha de realización de la misma (intervalo significativo entre el 21,97% y el 22,03%). El ejemplo representativo puede no reflejar las condiciones de su contrato de tarjeta PASS en lo que respecta a la línea de crédito y a la cuota o a otros productos accesorios contratados, p.ej. seguros, igualmente, los valores presentados en el ejemplo pueden variar en caso de efectuar otras disposiciones de la línea de crédito, para mayor información, consulte su Zona Clientes o contacte con la entidad. La cuota elegida influye en el coste del crédito y en la rapidez con la que se amortiza, a mayor cuota, menos intereses y más rapidez en la amortización.

III.d). 4. Cambio de datos

Este proceso tiene por objeto la solicitud por el Usuario de la actualización de los datos del Titular Principal y/o los del Titular Autorizado y de aquellas informaciones utilizadas en su relación contractual con la Entidad. Asimismo, en caso de acceso al proceso por el Usuario que sea Titular Autorizado (el "**Usuario Titular Autorizado**") tendrá por objeto la solicitud de actualización de sus datos como Usuario Titular Autorizado.

El Usuario Titular Principal, o en su caso el Usuario Titular Autorizado, asevera la veracidad y exactitud de la información introducida, a efectos de todas las gestiones y comunicaciones que la Entidad realice con posterioridad a la realización de este proceso. De este modo a través del presente proceso el Usuario Titular Principal podrá cambiar su Número de Teléfono, E-mail, Dirección postal y Cuenta Bancaria, así como el Número de Teléfono y E-mail del Titular Autorizado.

Por su parte, el Usuario Titular Autorizado a través del presente proceso podrá cambiar su Número de Teléfono y e-mail. La finalización de este proceso implicará la modificación de los datos sin necesidad de declaraciones adicionales por parte de la Entidad.

Cualquier cambio de datos deberá ser confirmado y autorizado por los Usuarios mediante un proceso de validación online. Por ejemplo, la realización de la Validación Móvil.

III.d). 5. Automatización de crédito.

Mediante este proceso el Usuario podrá realizar, indistintamente, las siguientes dos configuraciones de la Tarjeta PASS:

- **Automatizar compras:** Esta operativa permite que, a partir de la cantidad elegida por el Usuario, las compras realizadas sobre la línea de contado se traspasen automáticamente a la línea de crédito. La cantidad traspasada a la línea de crédito se pagará en cuotas mensuales y se aplicarán los intereses correspondientes.

Por ejemplo, si eliges un máximo de 150 € a partir del cual, cualquier compra de contado que supere dicho importe se pasará automáticamente a crédito, y realizas una compra por importe de 250 €, con esta opción activada, automáticamente se pasará dicha compra a la línea de crédito. De esta forma, pagarás la compra de 250 € a crédito (*).

- **Automatizar recibos:** Esta operativa permite elegir el importe máximo que se pagará en los recibos de la línea de contado, traspasando automáticamente a la línea de crédito la cantidad que se sobrepase del importe elegido para pagarla mediante cuotas mensuales. Este traspaso se producirá con una recurrencia diaria, siempre que se haya superado el importe máximo elegido para pagar a contado y exista disponible en tu línea de crédito.

Por ejemplo, si eliges un máximo de 200 € a pagar en tus recibos de contado, y realizas una o varias disposiciones a contado por importe total de 500 €, con esta opción activada, en el plazo de 24 horas, automáticamente se pasarán 300 € a la línea de crédito. De esta forma, pagarás 200 € a contado y 300 € a crédito ().*

Esta operativa solamente está disponible para la modalidad de pago de contado a fin de mes. La operación está sujeta a la disponibilidad de la línea de la tarjeta y a las condiciones de su contrato de Tarjeta PASS.

En estos casos, ese traspaso del importe sobrante consumirá disponible de tu línea de crédito, pasando a considerarse una operación a crédito que podrás pagar en cuotas mensuales por el importe que elijas.

La devolución de disposiciones realizadas con la tarjeta, se imputarán en la misma forma de pago en la que se realizó inicialmente. Es decir, aunque en un momento determinado se produzca el traspaso a crédito del importe en conjunto que incluya varias compras, si una de ellas es "devuelta", el importe traspasado a crédito no se verá afectado, siendo imputada la devolución a la línea de contado.

Continuando con el ejemplo anterior, si eliges un máximo de 200 € a pagar en tus recibos de contado, y realizas una o varias disposiciones a contado por importe total de 500 €, con esta opción activada, en el plazo de 24 horas, automáticamente se pasarán 300 € a la línea de crédito. De esta forma, pagarás 200 € a contado y 300 € a crédito. No obstante, si posteriormente a este traspaso, se produce la devolución de una de las compras realizadas a contado, por importe de 50 €, este importe será imputado a la línea de contado, sin afectar a la línea de crédito. Por lo tanto, pagarás 150 € (200 € utilizados – 50 € devolución) a contado y 300 € a crédito.

Sin embargo, recuerda que puedes realizar pagos anticipados del crédito de la tarjeta PASS forma gratuita en cualquier momento a través de www.carrefourpagofacil.es

(*) *Ejemplo representativo del crédito: **Utilización de la línea de crédito (TIN anual 20,04%) sin comisión a 15/01/2023 por importe de 1.500 € con 47 cuotas de 45,32€ y una última de 44,92€. TAE DEL EJEMPLO 21,98%. Importe total del crédito 1.500 €. Importe total adeudado 2.174,96€. Coste total del crédito 674,96€ (674,96€ son intereses). Crédito REVOLVING con amortización de cuotas constantes a excepción de la última.***

Consideraciones en relación al ejemplo: La TAE de la operación presentada en el ejemplo puede verse alterada por la fecha de realización de la misma (intervalo significativo entre el 21,97% y el 22,03%). El ejemplo representativo puede no reflejar las condiciones de su contrato de tarjeta PASS en lo que respecta a la línea de crédito y a la cuota o a otros productos accesorios contratados, p.ej. seguros, igualmente, los valores presentados en el ejemplo pueden variar en caso de efectuar otras disposiciones de la línea de crédito, para mayor información, consulte su Zona Clientes o contacte con la entidad. La cuota elegida influye en el coste del crédito y en la rapidez con la que se amortiza, a mayor cuota, menos intereses y más rapidez en la amortización.

III. e) Préstamo personal

La Zona Cliente permite a los Usuarios la contratación de préstamos personales. Para ello, podrán realizar una simulación orientativa de las condiciones que supondría la concesión de un préstamo personal de SFC, adaptado a las necesidades manifestadas por cada cliente. En caso de disponibilidad, el Usuario podrá continuar el proceso de contratación y solicitar el préstamo personal. Las condiciones particulares del producto dependerán, entre otras, del importe, plazo, tipo de interés aplicado, comisiones y, en su caso, el seguro. Debe tenerse en cuenta que las simulaciones de las condiciones que se ofrecen no son vinculantes, y por lo tanto, no constituyen una oferta en firme por parte de SFC. Por lo tanto, es posible que el precio final del producto pueda variar desde el momento de la simulación hasta el momento de su contratación.

A continuación, se muestran los Términos y Condiciones de la contratación on-line de los préstamos personales: Los presentes términos y condiciones (las “Condiciones”) regulan el proceso de solicitud no presencial de Préstamo Personal, y en caso de que así lo decida, también regulan el proceso de contratación de Tarjeta PASS, emitidos ambos productos por la Entidad, a través de dispositivos electrónicos con la intervención de un Prestador de Servicios de Confianza Digital. Mediante la aceptación de las Condiciones manifiesta Usted su conformidad a que todos los trámites relacionados con la contratación del Préstamo Personal se realicen de forma electrónica y a que la constancia documental de la contratación se realice en un soporte electrónico duradero.

Participación de Prestadores de Servicios de Confianza Digital.

Para la formalización de los Contratos a través de la Aplicación de contratación on-line, es necesaria la intervención de un Prestador de Servicios de Confianza Digital, cuyas funciones en el proceso son las siguientes:

- Facilitar los medios tecnológicos oportunos para la realización de la captura de los documentos identificativos.
- Facilitar un medio seguro de firma, independiente de las partes que formalizan el contrato, custodiando las evidencias del proceso de firma de los Contratos.

Proceso de contratación, documentación e información necesaria.

El proceso de contratación consta de los siguientes pasos:

Paso 1) Realizar una simulación de Préstamo Personal que se ajuste a sus intereses y necesidades. Los datos de esa simulación serán los datos de su préstamo. Podrá opcionalmente contratar también un seguro de protección de pagos del Préstamo, que cubre incapacidad permanente, incapacidad absoluta, desempleo y fallecimiento. En caso de contratarlo, la prima del seguro se añadirá a la cuota mensual y será pasada a cobro junto con la misma.

Paso 2) Confirmación y revisión de los datos personales. Una vez confirmados, recibirá un email con la información precontractual adecuada. En ese email podrá acceder a la información legal que debe conocer como parte del proceso de contratación (Información Normalizada Europea, Política de Privacidad...).

Paso 3) Capturar el documento de identidad físico. Facilitar la captación por OCR de la imagen del anverso y reverso del DNI ó Tarjeta de Residencia.

Paso 4) Podrá revisar y confirmar los datos económicos del Préstamo Personal, con el objetivo de comprobar que la operación es correcta y no existen errores en la solicitud.

Paso 5) Adjuntar la documentación necesaria para solicitar el Préstamo (documentación justificativa de ingresos).

Paso 6) Firma del contrato de Préstamo Personal. La firma de los contratos se realizará mediante el envío de un código temporal al número de móvil facilitado en el inicio del proceso de contratación (OTP).

Documentación e información necesaria:

Para llevar a cabo el proceso de contratación on-line del Préstamo, será necesario que tenga a mano la siguiente documentación:

- Documento identificativo original y en vigor (DNI o Tarjeta de Residencia con fotografía).
- Documento bancario en el que figure la cuenta bancaria a asociar el Préstamo.
- Documentación justificativa de ingresos como nómina, declaración IRPF, vida laboral...

Adicionalmente, en el proceso de contratación o con posterioridad al mismo, se podrá solicitar al Usuario información adicional, entre otras:

- Información necesaria para formalizar el contrato de Préstamo y Tarjeta, como el nombre, apellidos, dirección postal, DNI, teléfono, e-mail, cuenta bancaria, nacionalidad...
- Información profesional y económica necesaria para evaluar su solvencia, como sus ingresos, edad, composición familiar...
- Otra información necesaria por normativa, como si es Usted una persona pública o si tiene relación con alguna, de acuerdo a la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Este proceso, así como la documentación que por razón del mismo se suscriba con la Entidad se tramitará y documentará en castellano. Una vez completado el proceso de contratación, SFC remitirá al Usuario el correspondiente Plan de Amortización del producto contratado.

III. f) Préstamo Pago Aplazado o Financiación Express

Este producto es de contratación exclusiva a través de la Aplicación. En este caso, SFC le ofrece al Titular Principal la posibilidad de diferir o aplazar el pago del importe de las disposiciones realizadas en la línea de contado (inmediato o fin de mes) de su tarjeta PASS, restituyendo el importe de la línea de contado para que pueda seguir realizando operaciones a través de la misma.

El importe del Préstamo Personal será el importe de la operación u operaciones de Tarjeta PASS cuyo pago va a ser diferido. El pago del préstamo se realizará mediante la presentación al cobro del número de cuotas mensuales elegidas por el Usuario dentro de las opciones puestas a su disposición.

Una vez que el Usuario haya elegido su opción de préstamo deseada, deberá realizarse la firma del documento contractual que formalizará la solicitud del préstamo. Por ello, será necesaria la participación de Prestadores de Servicios de Confianza Digital para la formalización de los Contratos a través de la Aplicación de contratación on-line, cuya función principal en este proceso consiste en facilitar un medio seguro de firma, independiente de las partes que formalizan el contrato, custodiando las evidencias del proceso de firma de los Contratos.

III. g) Pago móvil. Samsung Pay

De utilización exclusiva a través del wallet puesto a disposición por Samsung en ciertos dispositivos Android. El Usuario podrá dar de alta la Tarjeta PASS en el wallet de Samsung a través de la Aplicación.

Los términos y condiciones de uso de la Tarjeta PASS en Samsung Pay están disponibles en Samsung Pay, la utilización de Samsung Pay comporta su conformidad con los términos y condiciones de uso del mismo.

III. g) Pago móvil. Google Pay

De utilización exclusiva a través del wallet puesto a disposición por Google en ciertos dispositivos Android. El Usuario podrá dar de alta la Tarjeta PASS en el wallet de Google a través de la Aplicación.

Los términos y condiciones de uso de la Tarjeta PASS en Google Pay están disponibles en Google Pay, la utilización de Google Pay comporta su conformidad con los términos y condiciones de uso del mismo.

III. g) Pago móvil. Apple Pay

De utilización exclusiva a través del wallet puesto a disposición por Apple en ciertos dispositivos iOS. El Usuario podrá dar de alta la Tarjeta PASS en el wallet de Apple a través de la Aplicación.

Los términos y condiciones de uso de la Tarjeta PASS en Apple Pay están disponibles en Apple Pay, la utilización de Apple Pay comporta su conformidad con los términos y condiciones de uso del mismo.

III. h) Papel 0

Con el registro en la Zona Cliente, el Usuario se dará de alta en el servicio "Papel 0", mediante el cual recibirá todas las comunicaciones operativas o transaccionales en formato digital. De esta manera, se facilita la información adecuada de manera segura, sostenible y en soporte duradero que dará la posibilidad de consultarla en cualquier momento.

No obstante, si el Usuario decide recibir las comunicaciones en otro medio de contacto (correo postal), puede dirigirse a la Entidad solicitando el cambio del medio de contacto.

IV – Información al consumidor: Ley de comercialización a distancia de servicios financieros

SFC le informa de que: De acuerdo con lo establecido en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, los clientes que realicen algún tipo de contratación con SFC a través de una técnica de comunicación a **distancia dispondrán de un plazo de catorce días naturales a contar desde la fecha de celebración de los Contratos para desistir de los mismos**. No podrá ejercerse el derecho de desistimiento si el contrato de que se trata se ha ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del Cliente.

Para ejercer este derecho el titular deberá remitir escrito por correo, dirigido al DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, Ctra. de Burgos Km. 14,500; 28108 Alcobendas, Madrid. La fecha de dicha comunicación deberá ser anterior al transcurso del plazo recogido en el párrafo anterior. La comunicación deberá estar debidamente firmada por el cliente, indicando su nombre completo, el número de su Documento Nacional de Identidad (del que se adjuntará fotocopia) y la fecha de celebración del contrato. El cliente deberá devolver a SFC cualquier cantidad que haya recibido de la misma con anterioridad al ejercicio de su derecho de desistimiento a la mayor brevedad y, en todo caso, en el plazo máximo de treinta días naturales a contar desde la notificación del desistimiento. Por su parte, SFC podrá retener las cantidades que haya recibido del cliente que retribuyan los servicios financieros realmente prestados hasta el momento del desistimiento.

V- Servicio de Atención al Cliente y resolución de quejas y reclamaciones

Se informa al Usuario de que SFC, dispone de un servicio de atención al cliente para la atención de cualquier consulta, queja y/o reclamación, así como para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Los Usuarios y clientes de los servicios ofrecidos por SFC podrán presentar sus quejas o reclamaciones potestativamente mediante las hojas de reclamaciones a su disposición en los de cualquier hipermercado del Grupo Carrefour, también podrá enviarlas por correo dirigido a la dirección del Dpto. de Atención al Cliente (Ctra. de Burgos Km. 14,500; 28108 Alcobendas, Madrid y en el número de teléfono 91 468 91 94 o en la dirección de e-mail atenciónclientessfc@carrefour.com cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa sobre firma electrónica vigente. Si la respuesta no fuese satisfactoria o transcurriera un mes sin obtener respuesta, podrá dirigirse directamente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (C/Alcala 48, 28014 Madrid, WEB: www.bde.es – Telf: 901 545 400/91 338 8830), autoridad supervisora de la Entidad.

El funcionamiento, actividad y competencias del servicio de atención al cliente, y el procedimiento completo de formulación de quejas y de respuesta de las mismas se regulan en el "[Reglamento de Funcionamiento para la defensa de los clientes de Servicios Financieros Carrefour E.F.C., S.A.](#)".

Departamento de Servicio de Atención al Cliente:

Ctra. de Burgos Km. 14,500
28108 Alcobendas, Madrid

Para formular reclamaciones existe un Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios del Banco de España. En todo caso, deberá acudir al Departamento de Servicio de Atención al Cliente con carácter previo a la formulación de reclamaciones ante el citado Comisionado.

La Dirección postal del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios es:
BANCO DE ESPAÑA

Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios

C/Alcalá, 48 28014 Madrid

[WEB de Servicio Reclamaciones del Banco de España](#)

Telf: 901 545 400 / 91 338 8830

VI- Veracidad de los datos.

El Usuario y cliente es responsable de la veracidad de los datos introducidos a través de la Aplicación en la contratación de los productos ofrecidos por SFC, y, si los datos no fueran suyos, de que el titular de los datos introducidos conozca y apruebe el contenido de este aviso. Para evitar errores debe comprobar que toda la información suministrada es correcta.

VII- Exclusión de responsabilidad.

1. Responsabilidad por el uso de la Aplicación.

SFC, únicamente responderá de los daños que el Usuario pueda sufrir como consecuencia de la utilización de la Aplicación cuando dichos daños sean imputables a una actuación dolosa de esta compañía.

El Usuario reconoce y acepta que la utilización de la Aplicación, así como la prestación de los servicios ofrecidos a través de la Aplicación se realiza bajo su entero riesgo y su entera responsabilidad.

SFC no se hace responsable de los perjuicios que se pudieran derivar de, con carácter meramente enunciativo y no limitativo (i) Inferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías y/o desconexiones en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico o en los aparatos y equipos informáticos de los Usuarios, motivadas por causas ajenas a SFC, que impidan o retrasen la prestación de los servicios o la navegación por el Sistema; (ii) Retrasos o bloqueos en el uso causados por deficiencias o sobrecargas de Internet o en otros sistemas electrónicos; (iii) Que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control de SFC y que no sean atribuibles a SFC; (iv) De la imposibilidad de dar el Servicio o permitir el acceso por causas no imputables a SFC, debidas al Usuario, a terceros, o a supuestos de fuerza mayor.

SFC no controla, con carácter general, la utilización que los Usuarios hacen de la Aplicación. En particular SFC no garantiza bajo ningún extremo que los Usuarios utilicen la Aplicación de conformidad con la ley, las Condiciones, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, ni tampoco que lo hagan de forma diligente y prudente.

2. Responsabilidad por la incorrección de los datos suministrados

SFC no es responsable de los daños y/o perjuicios causados por la incorrección de los datos que le hayan sido suministrados para la contratación de los productos ofrecidos. SFC tampoco es responsable de los daños causados por la inobservancia por parte de los interesados y de la consecuente caducidad de los plazos de desistimiento, reclamación o de cualesquiera otros trámites.

3. Interacciones de terceros

En la Aplicación y los Servicios podrán ocasionalmente presentarse vínculos a sitios web que son propiedad y están controlados por terceros y a través de los cuales se posibilita a adquirir sus productos o servicios o participar en sus promociones. Estos vínculos le remitirán fuera de la Aplicación y del Servicio y están fuera del control de SFC.

VIII- Licencia de Uso de la Aplicación de SFC.

Para utilizar la Aplicación y los Servicios el usuario debe leer atentamente el contrato de licencia de uso y la utilización de la Aplicación conlleva igualmente la manifestación de su conformidad con los términos del presente contrato de la Aplicación de SFC (el "**Contrato de la Aplicación**"). Para poder utilizar la Aplicación y los Servicios, en primer lugar deberá ser cliente de SFC, habiendo contratado una Tarjeta

PASS, y registrarse a través de la Aplicación o de la zona Clientes de la [página web de SFC](#) . Tras cumplimentar adecuadamente el registro con SFC, SFC le facilitará una cuenta personal a la que podrá acceder con la contraseña que elija.

SFC tendrá derecho, en todo momento, a comprobar la información facilitada y a denegar el Servicio o el uso de la Aplicación por causas objetivamente justificadas.

Solo podrá acceder al Servicio utilizando medios autorizados. Es su responsabilidad asegurarse de que descarga la Aplicación correcta para su dispositivo. SFC no será responsable si no tiene un dispositivo móvil compatible o si descarga la versión errónea de la Aplicación para su dispositivo móvil. SFC se reserva el derecho a finalizar el Servicio y el uso de la Aplicación en caso de que utilice el Servicio o la Aplicación con un dispositivo incompatible o no autorizado.

1. Titularidad de la Propiedad Intelectual sobre la Aplicación.

SFC ostenta la plena titularidad y dominio, incluyendo todos los derechos de propiedad intelectual, en y sobre la Aplicación y el Servicio.

Las presentes Condiciones no constituyen una venta o cesión, y no le transferirán ningún derecho de titularidad en o sobre la Aplicación o el Servicio, ni sobre ningún derecho de propiedad intelectual ostentado por SFC. El nombre, el logotipo y los nombres de productos de SFC asociados con la Aplicación y el Servicio son marcas registradas de SFC, de las sociedades de su Grupo o de terceros, y no se otorga ningún derecho ni licencia para su uso.

2. Otorgamiento de Licencia de la Aplicación

Con sujeción al cumplimiento de las presentes Condiciones, SFC otorga una licencia limitada, no exclusiva y no transferible para descargar e instalar una copia de la Aplicación en un dispositivo móvil que posea o controle y para ejecutar esta copia de la Aplicación solamente para su uso personal. Concretamente Usted podrá ver, descargar e imprimir cualquier Contenido de SFC únicamente con fines personales y no comerciales. No tendrá derecho a otorgar sublicencias de ninguno de los derechos de licencia otorgados en la presente sección.

No podrá usar, copiar, adaptar, modificar, crear obras derivadas de, distribuir, otorgar bajo licencia, vender, transferir, mostrar públicamente, representar públicamente, reproducir, transmitir, retransmitir, emitir ni explotar de otro modo el Servicio o la Aplicación, salvo en la medida permitida expresamente en estas Condiciones. No podrá volver a utilizar ningún Contenido sin obtener en primer lugar el consentimiento por escrito de SFC. No se le otorgará ninguna licencia ni derecho implícitamente o de otro modo en virtud de cualquier derecho de propiedad intelectual ostentado o controlado por SFC o sus licenciatarios, excepto las licencias y derechos que se otorgan expresamente en las presentes Condiciones.

Se abstendrá de

- i. otorgar bajo licencia, otorgar sublicencias, vender, revender, transferir, ceder o explotar comercialmente de otro modo o de poner a disposición de cualquier tercero el Servicio o la Aplicación en modo alguno;
- ii. modificar o realizar obras derivadas basadas en el Servicio o la Aplicación;
- iii. crear "vínculos" en Internet al Servicio o de "gestionar marcos" o reproducir en sitios web "espejo" cualquier Aplicación en cualquier otro servidor o dispositivo inalámbrico o basado en Internet;
- iv. realizar ingeniería inversa o acceder a la Aplicación para
 - a. diseñar o construir un producto o servicio de la competencia,
 - b. diseñar o construir un producto usando ideas, rasgos, funciones o gráficos similares a los del Servicio o la Aplicación, o
 - c. copiar cualquier idea, rasgo, función o gráfico del Servicio o la Aplicación, o
- v. lanzar un programa o comando automático, incluyendo, sin limitación, arañas web, robots web, ants de web, indexadores web, bots, virus o gusanos, o cualquier programa que pueda realizar múltiples solicitudes por segundo al servidor o dificulte o entorpezca el funcionamiento o el rendimiento del Servicio o la Aplicación.
- vi. interferir con o interrumpir en la integridad o el rendimiento de la Aplicación o el Servicio o los datos contenidos en los mismos; o
- vii. intentar obtener acceso no autorizado a la Aplicación o el Servicio o sus sistemas y redes relacionados.

3. Canales de descarga de la Aplicación (en terminales móviles).

3.1. Aplicación descargada de la App Store

Con respecto a cualquier Aplicación a la que se acceda o se descargue mediante la Apple App Store de Apple ("**Aplicación descargada de la App Store**"), usará la Aplicación descargada de la App Store únicamente:

- i. en un producto de la marca Apple con iOS (el software del sistema operativo propiedad de Apple); y
- ii. de acuerdo con lo permitido por las "Normas de Uso" que se establecen en las Condiciones de Servicio de la App Store de Apple. SFC se reserva todos los derechos en y sobre la Aplicación que no se le otorguen expresamente en las presentes Condiciones.

3.2. Aplicación descargada de Google Play.

Con respecto a cualquier Aplicación a la que se acceda o se descargue mediante la tienda de Google Play ("**Aplicación descargada de Google Play**"), usará la Aplicación descargada únicamente:

- i. en dispositivos con sistema operativa Android (el software del sistema operativo propiedad de Google); y
- ii. de acuerdo con lo permitido por las "Normas de Uso" que se establecen en las Condiciones de Servicio de Google Play. SFC se reserva todos los derechos en y sobre la Aplicación que no se le otorguen expresamente en las presentes Condiciones.

IX-Protección de Datos.

SFC recopila y procesa los datos personales de los Usuarios de acuerdo a sus políticas de privacidad, disponibles en el apartado "POLÍTICA DE PRIVACIDAD" de <https://www.pass.carrefour.es/politica-de-privacidad>.

X- Contratación electrónica

El presente contrato se celebrará y formalizará por medios electrónicos. Mediante la celebración de los contratos por este medio manifiesta usted su conformidad a que todos los trámites relacionados con la contratación se realicen de forma electrónica y a que la constancia documental de la contratación se realice en un soporte electrónico duradero. La presentación o contratación de documentos vinculados a SFC a través de los Stand de Servicios Financieros Carrefour no afectará a su conformidad para que el proceso se verifique de forma electrónica.

XI- Vigencia y finalización del contrato

Se suscribe el Contrato entre SFC y usted por un periodo indefinido.

Tendrá derecho a finalizar el Contrato en todo momento mediante la eliminación permanente de la Aplicación instalada en su dispositivo móvil, con lo que deshabilitará el uso de la Aplicación y sus Servicios. Podrá cerrar su cuenta de usuario en cualquier momento siguiendo las instrucciones de SFC.

SFC tendrá derecho a terminar el Contrato en todo momento y con efecto inmediato (deshabilitando su uso de la Aplicación y el Servicio) si usted:

- a. viola o incumple cualquier condición de las presentes Condiciones del Usuario, o
- b. hace un uso indebido de la Aplicación o el Servicio.

SFC no estará obligado a dar un aviso previo de la terminación del Contrato. Después de su terminación SFC avisará de ello con arreglo a las presentes condiciones del Usuario.

XII - Modificación del Servicio y las Condiciones.

SFC se reserva el derecho de modificar o sustituir cualquiera de las presentes condiciones de uso de la Aplicación, o cambiar, suspender o interrumpir el Servicio o la Aplicación (incluyendo, sin limitación, la disponibilidad de cualquier característica, base de datos o contenido) en cualquier momento mediante la publicación de un aviso en el Sitio Web y el envío con antelación razonable de un aviso a través del Servicio, la Aplicación o a través de correo electrónico. SFC también podría imponer límites a características y servicios determinados o restringir su acceso a la totalidad o parte del Servicio sin dar preaviso ni incurrir por ello en ninguna responsabilidad.

XIII -Aviso de Privacidad y de Cookies

SFC recopila y procesa los datos personales de los Usuarios de acuerdo con su política de cookies presente en la web <http://www.carrefour.es/politica-de-cookies/mas-info/>. En este sentido, SFC utiliza cookies propias y de terceros para mejorar sus servicios y realizar actividades de análisis y publicitarias. Continuando la navegación, acepta usted el uso de las cookies, puede cambiar la configuración de las cookies u obtener más información en el link indicado al inicio de la presente Cláusula.

XIV- Ley y jurisdicción

Las presentes condiciones se rigen por la legislación española que será de aplicación en lo no dispuesto en las mismas en materia de interpretación, validez y ejecución.