

# Condiciones de uso de Rakuten Pay

## (para usuarios finales)

Actualizado: 21 de junio de 2021

Los presentes Términos y Condiciones regulan el uso de la aplicación del Servicio de pago (tal y como se define en el artículo 1 (*Definiciones*)) proporcionado por Rakuten Europe Bank S.A. ("REB").

El presente documento establece las cuestiones que deben observarse con respecto al uso de Rakuten Pay (tal y como se define en el artículo 1 (*Definiciones*)).

Los usuarios del Servicio están obligados a aceptar estos Términos y Condiciones antes de utilizar el Servicio.

### Artículo 1 (Definiciones)

En estos Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación

1. **"Vinculación a la App"** se refiere al uso de un (hiper)vínculo que permite a los Usuarios iniciar la App Vinculada directamente en el dispositivo del Usuario, leer los códigos de barras de los productos por sí mismos o seleccionar los productos a comprar desde la App Vinculada y aprobar el pago de la transacción a través de Rakuten Pay independientemente de que la App Vinculada haya sido instalada o no por el Usuario.
2. **"Servicio"** es el servicio prestado por REB que permite al Usuario pagar bienes, servicios o cargos en los comercios designados por REB con una aplicación denominada R Pay que el Usuario puede descargar, con la posibilidad de que este utilice una tarjeta registrada previamente como medio de pago.
3. **"Tarjeta Designada"** se refiere a una tarjeta de crédito, de débito o de prepago confirmada y validada por REB a través de la tecnología 3D Secure (tecnología de protección de los pagos en línea con tarjeta de crédito utilizada en determinados sitios web).
4. **"Fuerza mayor"** hace referencia a un incendio, un corte de electricidad, catástrofes naturales como terremotos, erupciones, inundaciones o tsunamis, pandemias, guerras, disturbios, insurrecciones, revueltas, conflictos laborales, leyes y normativas o medidas

adoptadas en virtud de las leyes y normativas luxemburgueses que dificulten la posibilidad de prestar el Servicio, la App R Pay, la App Vinculada, la App de Comercio, el servidor, fallos o averías en las líneas de comunicación u otros equipos, o cualquier otra razón o acontecimiento que impida la prestación del Servicio y que no pueda ser razonablemente evitado por REB.

5. "**App Vinculada**" es una *app* con las funciones prescritas por REB, como una función que se conecta a la App R Pay y permite vincular datos y otra información a la App R Pay, proporcionada por una parte aprobada por REB, que el Usuario descarga en el dispositivo del Usuario.
6. "**Comercio**" se refiere a una tienda online y offline designada por REB en la que los Usuarios pueden realizar pagos mediante el uso del Servicio.
7. "**App de Comercio**" es una aplicación proporcionada por REB para permitir al Comercio gestionar las transacciones a través del Servicio.
8. "**Dispositivo del Comercio**" se refiere a un término genérico para los smartphones o tabletas gestionados por el Comercio, que se descargan con la App de Comercio y se utilizan para el pago del Servicio.
9. "**Número de Pedido**" es el número asignado a cada pago del Servicio, que REB notificará a través de la App de R Pay y de la App de Comercio.
10. "**Contraseña**" es la contraseña utilizada para la autenticación como Miembro de Rakuten y registrada por este según un método prescrito por Rakuten.
11. "**Prepago**" se refiere al pago realizado por el Usuario al seleccionar un producto u otro artículo de la App Vinculada antes de la entrega del producto u otro artículo en el Comercio.
12. "**Lector QR**" se refiere a cualquier código QR emitido por REB que se muestra en el sitio web del Comercio o en la App de Comercio como utilizado para abonar el importe del pago introducido por el comercio (en adelante, "código QR (único)"), o cualquier código QR emitido a través de un método distinto al sitio web del Comercio o la App R Pay y presentado al usuario por el Comercio.
13. "**Código QR (tipo único)**" es un código QR emitido por REB o un código QR emitido por un Comercio y presentado a un usuario a través de un método distinto a su visualización en la página web del Comercio o App de Comercio.
14. "**App R Pay**" es el software proporcionado por REB que los miembros de Rakuten pueden descargarse en su dispositivo de Usuario y activarse tras el proceso de autenticación para utilizar el Servicio.
15. "**ID de Rakuten**" es un programa unificado operado y gestionado por Rakuten Group, Inc. ("**Rakuten**") que permite a los Miembros de Rakuten conectarse fácilmente a otros

servicios de Rakuten mediante una única función de inicio de sesión, compartir la información de su cuenta y unirse a un programa de fidelización con las empresas del Grupo Rakuten que participan en el programa de ID de Rakuten.

16. **"Miembro de Rakuten"** es una persona que está registrada en un servicio de Rakuten y que ha elegido registrarse en otro servicio mediante ID de Rakuten. De conformidad con las condiciones de uso aplicables del servicio de Rakuten, al iniciar sesión en otro servicio de ID de Rakuten, el Miembro de Rakuten solicita al servicio de Rakuten que comparta las credenciales de su cuenta y la información de su perfil con los otros servicios de ID de Rakuten para los fines descritos en la Política de protección de datos de ID de Rakuten <https://corp.rakuten.co.jp/privacy/fr/rakuten-id.html>.
17. **"Rakuten Pay"** es el método de pago que permite a los Miembros de Rakuten pagar bienes y servicios con su ID de Rakuten y que incluye un programa de socios con Puntos Rakuten como programa de fidelización mediante recompensas.
18. **"Puntos Rakuten"** es el programa de fidelización de clientes de Rakuten administrado por REB.
19. **"Condiciones de uso de Puntos Rakuten"** son los Términos y Condiciones en virtud de las cuales una entidad de Rakuten ofrece Puntos Rakuten a los Miembros de Rakuten, así como cualesquiera otras condiciones de uso aplicables relacionadas con los Puntos Rakuten.
20. **"Tarjeta registrada"** es una Tarjeta Designada registrada de conformidad con el artículo 2.
21. **"Importe de liquidación"** es el importe pagado por el Usuario al Comercio por los bienes y servicios del Comercio.
22. **"Responsable de la liquidación"** es la persona del Comercio que se encarga de los pagos con el Usuario.
23. **"Usuario"** o **"Usuarios"** se refiere a una persona que se ha registrado como Miembro de Rakuten para utilizar el Servicio.
24. **"Dispositivo del Usuario"** es un smartphone u otro dispositivo electrónico propiedad de un usuario que se utiliza para descargar esta Aplicación y realizar pagos del Servicio.

## **Artículo 2 (Usuarios del Servicio)**

El Servicio solo puede ser utilizado por cualquier Miembro de Rakuten (i) que se haya registrado como Miembro de Rakuten según el método prescrito por Rakuten, (ii) que haya descargado esta App R Pay en su dispositivo, (iii) que haya pasado por el proceso de autenticación con su ID de Rakuten y su contraseña en el método prescrito por Rakuten, (iv) que haya registrado su tarjeta de crédito y/o de débito y (v) que haya procedido a la

autenticación proporcionada por el banco emisor de la tarjeta para verificar su identidad.

Los Usuarios pueden utilizar el Servicio únicamente cuando REB apruebe el uso del Servicio después del registro de una Tarjeta Designada y de la identificación.

El artículo 13 (*Modificaciones de la información de los usuarios*) aborda los cambios en la información de los usuarios.

### **Artículo 3 (Método de pago)**

1. Al utilizar el Servicio, los Usuarios pueden optar por el uso del Servicio para el pago de bienes y servicios en el Comercio, los Usuarios pueden optar por utilizar el escaneo QR o la Vinculación a la App.
2. En el caso de utilizar el Servicio, el Usuario puede utilizar los Puntos Rakuten que posea de acuerdo con los procedimientos descritos al realizar el pago del importe de la liquidación. El Usuario deberá cumplir con las Condiciones de uso de Puntos Rakuten.
3. En caso de pago mediante visualización y escaneo del código QR, el Usuario deberá realizar los pagos con arreglo al siguiente procedimiento.
  - (1) Después de iniciar la App R Pay, el Usuario deberá seguir los procedimientos de autenticación de los Miembros de Rakuten con el ID y la contraseña de Rakuten de la manera predeterminada por REB y notificada al Usuario. El ID de Rakuten utiliza sus identificadores, que usted ha proporcionado como Miembro de Rakuten, para verificar su identidad cuando inicia sesión en nuestras páginas web y/o aplicaciones. Dependiendo del ID de Rakuten con el que se conecte, su nombre de usuario puede ser su correo electrónico u otro formato disponible para los Miembros de Rakuten.
  - (2) El Usuario confirma el importe de la factura en el Comercio y, a continuación, escanea el código QR desde el dispositivo del Usuario.
  - (3) Si el Usuario desea utilizar Puntos Rakuten, deberá seguir las indicaciones que figuran en la App R Pay y seleccionar el número de Puntos Rakuten que desea canjear para pagar la totalidad o parte del Importe de Liquidación.
  - (4) El REB o el emisor de la Tarjeta Registrada podrá solicitar al Usuario que introduzca el identificador y la contraseña emitidos por el emisor de la Tarjeta Registrada como parte del Procedimiento de Autenticación de Identidad. Si el Usuario no sigue correctamente el procedimiento de autenticación de identidad, no podrá utilizar el Servicio.
  - (5) Si el emisor de la tarjeta registrada aprueba el pago del Servicio y REB aprueba la consignación de los Puntos Rakuten y el uso del Servicio, REB notificará de inmediato a la App R Pay el importe del pago íntegramente satisfecho. La tramitación del pago del Servicio será simultánea a la notificación en el momento del Servicio.

4. En el caso de que el pago deba realizarse a través de la Vinculación a la App, el Usuario deberá realizar el pago de acuerdo con el siguiente procedimiento.
  - (1) El Usuario deberá descargar la App Vinculada con el dispositivo del Usuario. Dicha descarga debe realizarse bajo la responsabilidad del Usuario. El uso de la App Vinculada estará supeditado a los Términos y Condiciones estipulados por el proveedor de la App Vinculada, y REB no será responsable de ningún fallo, avería, error, etc. del contrato (incluida la incapacidad para leer los productos, etc. según se estipula más adelante o de la correcta vinculación de la información a la Aplicación), la suspensión o interrupción del uso de la App Vinculada, o cualquier otro daño, perjuicio o controversia que se derive de, o se genere en relación con, el contrato suscrito con el uso de la App Vinculada, o la Vinculación a la App.
  - (2) El Usuario deberá iniciar la App Vinculada y seleccionar los bienes o servicios del Comercio desde la misma, y seleccionar REB como "R-Pay" o "Rakuten Pay" como método de pago de la transacción. En este caso, el Usuario acepta que se inicie la App R Pay y que los cargos del artículo, así como cualquier otra información prescrita por REB se vinculen a la App R Pay desde la App Vinculada. El Usuario reconoce que el contrato entre el Usuario y el Comercio en relación con las transacciones de bienes o servicios del Comercio se establece dentro de la App Vinculada antes del inicio de la Aplicación sin necesidad de posterior confirmación, proceso o formalidad.
  - (3) Si el Usuario desea asignar los Puntos Rakuten, deberá seguir las indicaciones que figuran en la App R Pay y seleccionar el número de Puntos Rakuten que se asignarán al pago parcial o total del Importe de Liquidación correspondiente.
  - (4) Si el emisor de la tarjeta registrada aprueba el pago del Servicio y REB aprueba la consignación de los Puntos Rakuten y el uso del Servicio, REB notificará de inmediato a la App R Pay el importe del pago íntegramente satisfecho. La tramitación del pago del Servicio será simultánea a la notificación en el momento del Servicio.
5. El pago del Servicio no puede realizarse si el emisor de la tarjeta registrada no aprueba el pago con la misma.
6. Una vez completado el pago del Servicio, el Usuario pagará al emisor de la tarjeta registrada o a su parte designada el importe pagado por el Servicio, de conformidad con el Acuerdo de Afiliación de la tarjeta de crédito con el emisor de la tarjeta registrada.
7. El Usuario acepta que, en caso de pago mediante Vinculación a la App, la información obtenida a través de la App Vinculada (fecha y hora de la compra, historial de compras, información específica sobre los bienes y servicios adquiridos al Comercio, importe de la transacción, etc.) se vinculará y facilitará a esta App R Pay. REB recogerá y utilizará dicha información de acuerdo con su Política de protección de datos, que se establecerá

por separado.

#### **Artículo 4 (Presentación de los datos de pago y preguntas relacionadas con la asistencia/problemas)**

1. Tras el pago del Servicio, REB mostrará sin demora un extracto detallado del importe de la transacción, el número de pedido y otros detalles del pago del Servicio. Cuando se muestre dicha declaración, el usuario deberá confirmar de inmediato el contenido de la declaración de uso.
2. El Usuario deberá ponerse en contacto con el Comercio en caso de que la información contenida en la declaración de uso difiera de la información de pago del Servicio, y el Comercio examinará de inmediato la información contenida en la declaración de uso y se pondrá en contacto con REB, si es necesario.
3. Además de lo dispuesto en el apartado anterior, y a excepción de los problemas mencionados en el apartado 4, los Usuarios se pondrán directamente en contacto con el Comercio en caso de que surja cualquier asunto o problema como, entre otros, la cancelación de la compra, el canje de Puntos Rakuten, la imposibilidad de acceder al Servicio o el funcionamiento inadecuado del mismo, etc. El Comercio solo se pondrá en contacto con REB en el caso de que el asunto o problema en cuestión no pueda ser resuelto directamente entre el Comercio y los Usuarios.

Para recibir asistencia técnica (únicamente) relacionada con la App R Pay y cuestiones relacionadas, los Usuarios pueden contactar directamente con REB en [info-rpay-europe@mail.rakuten.com](mailto:info-rpay-europe@mail.rakuten.com).

#### **Artículo 5 (Condiciones de Uso)**

1. REB podrá imponer las siguientes restricciones de uso del Servicio, notificándolo al Usuario con una antelación de un (1) mes.
  - (1) La cantidad máxima de uso del Servicio por parte del Usuario en un momento dado
  - (2) El importe del límite acumulado del Usuario por Comercio y por día
  - (3) El límite de uso diario acumulado del Servicio por parte del Usuario
  - (4) El límite diario acumulado del Servicio para cada Comercio
  - (5) Cualquier otra restricción de uso que REB pueda establecer según su criterio.
2. Salvo lo dispuesto en el apartado siguiente, (i) si se descubre que se produjo un error en el Importe de Liquidación pagado por el Servicio tras la realización del pago a través de la App R Pay, (ii) si, después del pago del Importe de Liquidación, se descubre que se produjo un error en el importe monetario pagado en concepto de esta transacción de liquidación que realizó el Miembro (incluidos los casos en que se descubra como

resultado de la investigación establecida en el apartado 2 del artículo 4 (*Presentación de los datos de pago*), (iii) si se produce la devolución de los bienes, (iv) si se descubre que la transacción con el Comercio es incorrecta o no es válida o (v) si la transacción se cancela, el Usuario será responsable del pago del importe monetario adeudado. Si se produce una devolución, o si la transacción con el Comercio resulta ser incorrecta, no es válida o se cancela, el Usuario entiende que REB o el Comercio pueden cancelar el pago del Servicio. En tal caso, si quedan importes pendientes de liquidación, el usuario deberá abonarlos al Comercio a través de un método distinto al Servicio o al pago del Servicio.

3. En caso de que se produzca lo siguiente, el Usuario se avendrá a la cancelación de la transacción de pago.
  - (1) Si una vez realizada la transacción de liquidación del Servicio se comprueba que se produjo un error en el importe monetario abonado (o que debería haberse abonado) por esta operación de liquidación
  - (2) Si se produce una devolución de la mercancía por cualquier motivo.
4. Si la transacción con el Comercio se cancela o se da por terminada al comprobarse que esta es incorrecta o no es válida, el Usuario no podrá solicitar la cancelación de la liquidación. En tal caso, el Usuario efectuará el pago basándose en el pago realizado por la App R Pay y el Usuario recibirá un reembolso del Comercio o resolverá el asunto directamente con este último. El Usuario reconoce y acepta que REB no debe indemnizar ni responsabilizarse del reembolso o del importe equivalente al mismo, que debería ser responsabilidad exclusiva del Comercio.
5. El Usuario reconoce que el Comercio puede negarse a aceptar la cancelación o el reembolso si el motivo del mismo no es razonable, si el importe del pago es elevado, si la cancelación o el reembolso se produce debido a solicitudes reiteradas o si el Comercio tiene cualquier otro motivo para creer que existe un riesgo de recaudación de efectivo indebida, no válida o ilegal.
6. El Usuario reconoce que REB tiene derecho a cancelar, rechazar o suspender en cualquier momento la transacción, si REB tiene razones para sospechar un uso no autorizado o fraudulento de los Servicios o si existe un precepto legal o normativo para llevar a cabo comprobaciones o investigaciones adicionales relacionadas con la transacción o el Usuario, según lo prescrito por la legislación aplicable. REB no será responsable ante el Usuario en caso de que se produzca dicha cancelación, rechazo o suspensión.

## **Artículo 6 (Programa de recompensas Puntos Rakuten)**

En el caso de que la App R Pay permita la concesión de Puntos Rakuten, de acuerdo con dichas condiciones, se concederán Puntos Rakuten al Usuario en proporción a la cantidad de uso del Servicio. En este caso, el Usuario deberá utilizar los Puntos Rakuten según las Condiciones de uso de los Puntos Rakuten. En caso de conflicto entre las Condiciones de uso de los Puntos Rakuten y estas Condiciones, primarán las primeras.

#### **Artículo 7 (Gestión del ID y la contraseña de Rakuten, etc.)**

1. El Miembro de Rakuten que se haya registrado en la App R Pay según lo dispuesto en el artículo 2 (*Usuarios de los Servicios*) será responsable de gestionar el ID y la contraseña de Rakuten, cambiándolos periódicamente para evitar su divulgación y el acceso no autorizado por parte de cualquier persona que no sea el Usuario.
2. Además de gestionar el ID y la contraseña de Rakuten según lo establecido en el apartado anterior, el Usuario deberá adoptar medidas, preparadas por separado por REB, para evitar que personas distintas al Usuario utilicen el Servicio en su nombre.
3. Si REB confirma mediante el método prescrito que el ID y la contraseña de Rakuten introducidos coinciden con lo registrado, incluso si el ID y la contraseña de Rakuten son utilizados por una persona distinta del Miembro de Rakuten correspondiente debido a robo, uso indebido u otras circunstancias, REB no será responsable de los daños causados, salvo en caso de dolo o negligencia grave.

#### **Artículo 8 (Pérdida, Robo, Falsificación y Reedición de Dispositivos con la App)**

1. En el caso de que el dispositivo de un Usuario se pierda, sea robado o se dañe de alguna manera, el Usuario deberá cambiar inmediatamente su ID y contraseña de Rakuten, borrar la información de su Tarjeta Registrada (y cualquier copia de la misma).
2. En caso de pérdida, robo o apropiación indebida, el Usuario está obligado a notificar a REB, sin demora injustificada en el momento en que tenga conocimiento de que se ha producido la pérdida, el robo o la apropiación indebida del instrumento de pago o de su uso no autorizado.
3. El Usuario no asumirá ninguna consecuencia económica derivada del uso de la App R Pay perdida, robada o sustraída después de su notificación con arreglo a lo indicado en el apartado anterior, salvo que haya actuado de forma fraudulenta o ilícita.
4. El Usuario puede verse obligado a asumir las pérdidas relacionadas con cualquier pago no autorizado, hasta un máximo de 50 euros, como consecuencia del uso de una App R Pay perdida o robada.
5. En el caso de que la App R Pay sea utilizada por un tercero por negligencia en la introducción de los cambios descritos en los apartados 1 y 2 o por incapacidad de



adoptar las medidas descritas en el artículo 2, a menos que esté causado por un acto u omisión doloso o por negligencia grave imputable a REB, las Condiciones de Uso se aplicarán a cualquier obligación de pago derivada del uso de la App R Pay, y el Miembro de Rakuten cuyo ID haya sido utilizado será plenamente responsable y estará obligado a responder por dichas obligaciones.

#### **Artículo 9 (Suspensión del Servicio)**

REB se reserva el derecho de suspender total o parcialmente el Servicio en caso de que un Usuario se encuentre en alguna de las siguientes circunstancias, o si REB considera que el Usuario ha incurrido en alguno de los siguientes puntos, y REB no será responsable de los daños causados al Usuario o a cualquier tercero como consecuencia de dicha suspensión, salvo en el caso de conducta dolosa o gravemente negligente por parte de REB.

1. Si el usuario ya no es Miembro de Rakuten.
2. Si el Usuario ha efectuado una declaración falsa en la autenticación o el registro de la App R Pay.
3. Si el procedimiento de autenticación del usuario no se lleva a cabo satisfactoriamente.
4. Si el Usuario infringe cualquiera de las disposiciones del Acuerdo de Miembro de Rakuten, los Términos y Condiciones, el uso de los Puntos Rakuten o cualquier otra norma impuesta a los Miembros de Rakuten en relación con el Servicio.
5. Si el Usuario no cumple con sus obligaciones de pago con el Comercio o con el emisor de la Tarjeta Registrada.
6. Si la situación crediticia del usuario se ha deteriorado significativamente, como en el caso de embargo, quiebra, procedimiento de rehabilitación civil o suspensión de pagos.
7. Si REB considera que el uso de la App R Pay es inapropiado, como, por ejemplo, si se emplea con fines distintos al pago o para la recaudación de efectivo.

#### **Artículo 10 (Suspensión, Terminación, Modificación del Servicio, modificaciones de los Términos y Condiciones y responsabilidad de REB)**

1. REB se reserva el derecho de suspender temporalmente la totalidad o parte del Servicio sin previo aviso a los Usuarios en caso de Fuerza Mayor, tareas de mantenimiento, revisiones, reparaciones o cambios regulares o de emergencia en los sistemas (incluidos los servidores, las líneas de comunicación y las fuentes de alimentación, así como los edificios que los albergan) y en cualquier otro supuesto en el que REB considere necesario suspender el Servicio por razones operativas o técnicas. En tal caso, REB no será responsable de los daños causados al Usuario, salvo en caso de dolo o negligencia grave imputable a REB.

2. REB podrá, por cualquier motivo, dar por terminado el Servicio, total o parcialmente, notificándolo con una antelación de un (1) mes al Usuario, reservándose REB el derecho a hacerlo cursando notificación al Usuario en cualquier momento por correo electrónico. REB no será responsable de los daños y perjuicios causados a los Usuarios o a terceros como consecuencia de la terminación del Servicio según lo establecido en el apartado anterior, salvo en caso de dolo o negligencia grave por parte de REB.
3. REB podrá realizar cambios en los Términos y Condiciones, notificándolos a los Usuarios en la App R Pay o por correo electrónico.
4. REB podrá, por cualquier motivo, modificar el Servicio, total o parcialmente, notificándolo con una antelación de dos (2) meses al Usuario, reservándose REB el derecho a hacerlo cursando notificación al Usuario en cualquier momento por correo electrónico. REB no será responsable de los daños y perjuicios causados a los Usuarios o a terceros como consecuencia de la modificación del Servicio conforme a lo establecido en el apartado anterior, salvo en caso de dolo o negligencia grave por parte de REB.
5. Las modificaciones de los Términos y Condiciones se consideran efectivamente acordadas entre REB y los Usuarios una vez que el Usuario utilice la App R Pay después de que REB le haya notificado dichos cambios con la antelación mencionada en el apartado anterior, siempre y cuando el Usuario no se oponga a los cambios de los Términos y Condiciones.
6. Si el Usuario no acepta los Términos y Condiciones, REB podrá suspender de inmediato la totalidad o parte del Servicio al Usuario.
7. El Usuario se compromete a indemnizar a REB, sin limitación alguna, en concepto de todos los daños, costes y gastos que se deriven de la negligencia del Usuario o de la violación intencionada de estos Términos y Condiciones.

#### **Artículo 11 (Derechos de Propiedad Intelectual y Copias de Seguridad)**

1. Los derechos de todos los materiales que integran el Servicio, incluida la App R Pay y su contenido, en particular los textos, ilustraciones, diseños, gráficos, maquetas, imágenes, herramientas, contenido de audio y vídeo, son propiedad de REB o de terceros, licenciarios y socios contractuales titulares de dichos derechos, y la concesión del permiso para utilizar el Servicio de acuerdo con los Términos y Condiciones no constituye una licencia de uso del Servicio, y el Usuario no adquiere ningún derecho sobre ninguno de los materiales del Servicio. Los usuarios se abstendrán, sin la autorización del correspondiente titular de los derechos, de realizar ningún acto que infrinja los derechos de propiedad intelectual, incluidos, entre otros, los derechos de propiedad, los derechos de autor, los derechos de publicidad o cualquier

otro derecho relacionado con el material del contenido y no podrán reproducirse, copiarse, distribuirse, alquilarse, prestarse, presentarse, mostrarse al público, ponerse a disposición del público, editarse, adaptarse, rediseñarse o utilizar de cualquier otro modo la App R Pay y su contenido sin el consentimiento previo por escrito de REB.

2. REB no tiene ninguna obligación de realizar copias de seguridad de los datos de la App R Pay. Si el Usuario necesita hacer una copia de seguridad de los datos, deberá efectuarla por su cuenta y bajo su responsabilidad.
3. No se concede ningún otro derecho al Usuario más allá de los derechos de uso expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones.

#### **Artículo 12 (Método de comunicación)**

1. En caso de que REB considere necesario notificar o comunicarse con un Usuario, como por ejemplo si el Usuario cambia de dispositivo, REB notificará o se comunicará con el Usuario por servicio de mensajería, correo electrónico, teléfono o correo postal a la dirección de correo electrónico, número de teléfono o cualquier otro dato de contacto registrado en la App R Pay. REB tendrá derecho a cursar notificación al Usuario informándole del contenido del sitio web. Además, REB no será responsable de ningún inconveniente para el Usuario en el caso de que, a pesar de la notificación o comunicación de REB al Usuario, no se reciba respuesta del Usuario en cuestión en el plazo especificado por REB.
2. REB no será responsable de los daños y perjuicios causados por el hecho de no entregar, o de retrasarse en la entrega de, notificaciones y comunicaciones de REB por motivos imputables al Usuario.
3. En caso de que el Usuario necesite notificar, ponerse en contacto con, o realizar una consulta a REB, el Usuario podrá hacerlo enviando un formulario de consulta en esta App R Pay, o enviando un correo electrónico a la dirección de contacto indicada en esta App R Pay o por correo postal. Tenga en cuenta que REB no acepta llamadas telefónicas ni visitas.
4. Cuando se produzca una consulta de un Usuario en virtud del apartado anterior, REB podrá verificar la identidad del Usuario por el método que este último especifique. Además, en cuanto al método de respuesta a las consultas (p. ej., correo electrónico, correo postal, teléfono, etc.), REB podrá utilizar el que considere más adecuado en cada caso, sin que el Usuario pueda decidir sobre dicho método de respuesta.

#### **Artículo 13 (Modificación de la información de los Usuarios)**

1. Si se produce algún cambio en la información registrada en esta App R Pay de acuerdo

con el artículo 2 (*Usuarios del Servicio*) (como: nombre, dirección de correo electrónico, etc.), el Usuario deberá volver a registrar el contenido de los cambios sin demora.

2. En el caso de que (i) una notificación de REB, (ii) los documentos enviados o bien (iii) otros elementos hayan sido objeto de demora o no hayan llegado por no haberse registrado según el apartado anterior, se considerarán recibidos por el Usuario cuando normalmente debería haberlos recibido.

#### **Artículo 14 (Legislación Aplicable)**

1. Todos los acuerdos entre el Usuario y REB se regirán por las leyes del Gran Ducado de Luxemburgo.
2. Si el Usuario es un consumidor, la legislación aplicable mencionada no afecta y se entiende sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones imperativas que restringen la elección de legislación aplicable y, en particular, la aplicabilidad de las leyes imperativas del estado en el que el consumidor tiene establecida su residencia habitual, como las leyes de protección del consumidor.

#### **Artículo 15 (Jurisdicción Acordada)**

1. El Usuario acepta someterse a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales de la ciudad de Luxemburgo en caso de que surja cualquier controversia relacionada con los Términos y Condiciones, independientemente de la cuantía de la acción.
2. Si el Usuario es un consumidor, la elección de la jurisdicción indicada en el apartado anterior no impide que el consumidor, en el supuesto de que se suscite cualquier controversia en relación con los Términos y Condiciones e independientemente de la cuantía de la acción, se someta a la jurisdicción del Estado en el que tenga establecida su residencia habitual.

#### **Artículo 16 (Reclamación extrajudicial)**

1. Para cualquier solicitud de información o reclamación relacionada con el Servicio, se invita al Usuario a comunicarse con REB mediante el envío de un mensaje a la dirección de correo electrónico [complaints@bank.rakuten.eu](mailto:complaints@bank.rakuten.eu)
2. Rakuten acusará recibo de la solicitud del Usuario en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de la recepción de dicha reclamación, salvo que haya cursado una respuesta directa a la reclamación del Usuario dentro de este plazo. En cualquier caso, REB responderá a la reclamación del Usuario en el plazo de un (1) mes desde su recepción. En el supuesto de que existan circunstancias especiales que impidan

a REB respetar estos plazos, se informará al Usuario en consecuencia.

3. Si el Usuario no está satisfecho con la respuesta proporcionada por REB a su reclamación, o en ausencia de respuesta dentro del plazo mencionado, puede remitir el asunto al mediador de la Comisión de Supervisión del Sector Financiero de Luxemburgo (*Commission de Surveillance du Secteur Financier*) ("**CSSF**") por correo postal a la dirección que aparece a continuación o por correo electrónico a [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu) o por fax al (+352) 26 25 1-2601:

*Commission de Surveillance du Secteur Financier*

Département Juridique CC

283, route d'Arlon

L-2991 Luxemburgo

4. Si la reclamación o la controversia no pueden resolverse de forma amistosa, cualquiera de las partes podrá someterla a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales de la ciudad de Luxemburgo, tal como se indica en el artículo 15 (*Jurisdicción Acordada*).

#### **Artículo 17 (Usurpación de Identidad)**

1. **En caso de que la tarjeta de crédito del Usuario sea robada o las credenciales de la tarjeta de crédito del Usuario se vean comprometidas de cualquier otro modo, el Usuario debe ponerse en contacto con el banco (emisor de la tarjeta de crédito del Usuario) inmediatamente para bloquear la tarjeta de crédito del Usuario.**
2. **Al mismo tiempo:**
  - (1) **si el Usuario ha registrado la tarjeta directamente en la app, el Usuario deberá sustituir inmediatamente la tarjeta de crédito en R Pay App por otra tarjeta de crédito;**
  - (2) **en caso de que la tarjeta ya haya sido registrada por el Usuario en el perfil de Rakuten ID al utilizar otro servicio de Rakuten, el Usuario deberá sustituir la tarjeta en el perfil de Rakuten ID de la página web del servicio de Rakuten correspondiente en el que el Usuario se haya registrado previamente.**
3. **Si el Rakuten ID del Usuario es robado o la contraseña del Usuario se pierde o se ve comprometida de alguna manera, o el Usuario tiene razones para creer que ha sido comprometida, el Usuario debe cambiar la contraseña en el perfil del Rakuten ID en la página web del Club Rakuten o en en las páginas web de otros servicios de Rakuten:**

- (1) <https://rakuten.co.uk/>
- (2) <https://rakuten.es/>
- (3) <https://www.rakuten.tv/>
- (4) <https://fr.shopping.rakuten.com/event/club-rakuten>
- (5) cualquier otro servicio de Rakuten en Europa.

4. Si el usuario tiene dificultades para cambiar la contraseña, debe ponerse en contacto con REB en [info-rpay-europe@rakuten.com](mailto:info-rpay-europe@rakuten.com).

Si el Usuario observa cualquier comportamiento o actividad sospechosa en la R Pay App del Usuario, éste deberá ponerse en contacto inmediatamente con REB en [info-rpay-europe@rakuten.com](mailto:info-rpay-europe@rakuten.com).

#### **Artículo 17 (Derecho de desistimiento)**

1. El plazo en el que el consumidor puede desistir de un contrato de venta o de un contrato de servicios es de catorce (14) días naturales. En el caso de los contratos de servicios, el plazo de desistimiento debería vencer a los catorce (14) días de la celebración del contrato. En el caso de los contratos de compraventa, el plazo de desistimiento debería vencer a los catorce (14) días a contar desde la fecha en que el consumidor adquirió la posesión física del artículo. Este derecho de desistimiento puede ejercerse antes de adquirir la posesión física del artículo.
2. Cuando se compran varios artículos, pero se entregan por separado, el derecho de desistimiento caduca a los catorce (14) días a contar desde la fecha de adquisición por parte del consumidor de la posesión física del último artículo.
3. El consumidor está obligado a devolver los artículos en un plazo máximo de catorce (14) días posteriores a la fecha en que hubiera informado al comerciante de su decisión de desistir del contrato.
4. El Comercio reembolsará todos los pagos recibidos del consumidor, incluidos, en su caso, los gastos de envío, sin demora injustificada.

#### **Artículo 18 (Divisibilidad)**

Si cualquier disposición contenida en los Términos y Condiciones es declarada nula de pleno derecho o ineficaz en su totalidad o en parte por cualquier ley o normativa aplicable, el resto de las disposiciones de los Términos y Condiciones, así como el resto de cualquier disposición que se hubiera considerado nula de pleno derecho o ineficaz parcialmente, permanecerán en pleno vigor y efecto.

#### **Artículo 20 (Idiomas)**

En caso de discrepancia entre las versiones en diferentes idiomas de las Condiciones de Uso de Rakuten Pay, la versión en inglés será legalmente vinculante y prevalecerá.

*[Fin del archivo]*