

## REUNIDOS

De una parte, Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y Monte de Piedad con N.I.F. : G24611485 y domicilio social en Plaza de San Marcelo, 5, 24002 - León, en adelante denominada la CAJA.

De otra, D/Dª -----, con N.I.F. .... mayor de edad y domiciliado en ....., denominado/a en lo sucesivo, el usuario de los servicios de pago o el cliente. Actúa en su propio nombre y derecho como "**CONSUMIDOR**".

## EXPONEN

I.- Que Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y Monte de Piedad es una Entidad autorizada para la prestación de los servicios de pago recogidos en este contrato como proveedor de servicios de pago, inscrita en el Registro de Cajas Generales de Ahorro Popular del Banco de España e inscrita en el Registro Mercantil de León.  
II.- Que el usuario de los servicios de pago, quiere mantener relaciones comerciales con la CAJA, y abrir cuentas o contratar productos a través de los cuales pueda realizar operaciones de pago, reguladas por la Ley de Servicios de Pago.  
III.- Que en cumplimiento de dicha Ley y, habiéndose facilitado previamente y con antelación suficiente la información exigida por la orden sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, con el fin de que conozca la normativa aplicable a dichas operaciones, ambas partes formalizan el presente CONTRATO MARCO, comprensivo de la normativa aplicable a dichas operaciones, todo ello de conformidad con lo establecido a continuación:

## DEFINICIONES A LOS EFECTOS DE ESTE CONTRATO:

- Servicio de pago:** cualquiera de las actividades comerciales contempladas la cláusula 1 del presente contrato.
- Operación de pago:** una acción, iniciada por el ordenante o por el beneficiario, consistente en situar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre ambos.
- Sistema de pago:** un sistema de transferencia de fondos regulado por disposiciones formales y normalizadas, y dotado de normas comunes para el tratamiento, liquidación o compensación de operaciones de pago.
- Ordenante:** una persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, en el caso de que no exista una cuenta de pago, la persona física o jurídica que dicta una orden de pago.
- Beneficiario:** una persona física o jurídica que sea el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.
- Proveedor de servicios de pago:** los organismos públicos, entidades y empresas autorizadas para prestar servicios de pago en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, se acojan o no a las excepciones previstas en el artículo 26 de la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de noviembre de 2007 sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE, así como los de terceros países, que se dediquen profesionalmente a la prestación de servicios de pago.
- Usuario de servicios de pago:** una persona física o jurídica que haga uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, como beneficiario o ambos.
- Consumidor:** una persona física que, en los contratos de servicios de pago que son objeto del presente contrato, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional.
- CONTRATO MARCO:** un contrato de servicio de pago que rige la ejecución futura de operaciones de pago individuales y sucesivas, y que puede estipular la obligación de abrir una cuenta de pago y las correspondientes condiciones.
- Cuenta de pago:** una cuenta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que sea utilizada para la ejecución de operaciones de pago.
- Fondos:** billetes y monedas, dinero escritural y dinero electrónico con arreglo al artículo 1.2 del Real Decreto 322/2008, de 29 de febrero, sobre el régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico.
- Orden de pago:** toda instrucción cursada por un ordenante o beneficiario a su proveedor de servicios de pago por la que se solicite la ejecución de una operación de pago.
- Fecha de valor:** momento utilizado por un proveedor de servicios de pago como referencia para el cálculo del interés sobre los fondos abonados o cargados a una cuenta de pago.
- Tipo de cambio de referencia:** tipo de cambio empleado como base para calcular cualquier cambio de divisas, ya sea facilitado por el proveedor del servicio de pago o proceda de una fuente disponible públicamente.
- Autenticación:** un procedimiento que permita al proveedor de servicios de pago comprobar la utilización de un instrumento de pago específico, incluyendo sus características de seguridad personalizadas.
- Tipo de interés de referencia:** tipo de interés empleado como base para calcular cualquier interés que deba aplicarse y procedente de una fuente disponible públicamente que pueda ser verificada por las dos partes en un contrato de servicios de pago;
- Identificador único:** una combinación de letras, números o signos especificados por el proveedor de servicios de pago al usuario de dichos servicios, que este último debe proporcionar a fin de identificar de forma inequívoca al otro usuario del servicio de pago, a su cuenta de pago en una operación de pago o a ambos;
- Instrumento de pago:** cualquier mecanismo o mecanismos personalizados, o conjunto de procedimientos acordados por el proveedor de servicios de pago y el usuario del servicio de pago, utilizado por éste para iniciar una orden de pago.
- Medio de comunicación a distancia:** cualquier medio que, sin la presencia física simultánea del proveedor y del usuario de servicios de pago, pueda emplearse para la celebración de un contrato de servicios de pago.
- SopORTE duradero:** cualquier instrumento que permita al usuario de servicios de pago almacenar la información que le ha sido transmitida personalmente, de manera fácilmente accesible para su futura consulta, durante un período de tiempo adecuado para los fines de dicha información, y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada.
- Día hábil:** día de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago, de los proveedores de servicios de pago del ordenante o del beneficiario que intervienen en la ejecución de la operación de pago. En el caso de cuentas de pago contratadas telemáticamente, se seguirá el calendario correspondiente a la plaza en la que esté ubicada la sede social del proveedor de servicios de pago con el que se hubieren contratado;
- Adeudo domiciliado:** servicio de pago destinado a efectuar un cargo en la cuenta de pago del ordenante, en el que la operación de pago es iniciada por el beneficiario sobre la base del consentimiento dado por el ordenante al beneficiario, al proveedor de servicios de pago del beneficiario o al proveedor de servicios de pago del propio ordenante.

## 1. OBJETO.

Estas Condiciones Generales tienen por objeto regular la prestación en territorio español por Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y Monte de Piedad (como proveedor de servicios de pago) de los servicios de pago que se enumeran a continuación y que facilitan a los usuarios, tanto ordenantes como beneficiarios de dichos servicios, la realización de operaciones de pago.

La CAJA se reserva el derecho de exigir la apertura de una cuenta de pago específica a los usuarios para la prestación de los servicios de pago que se recogen en el presente CONTRATO MARCO.

Servicios de pago afectados:

- a) Los servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
- b) Los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
- c) La ejecución de las siguientes operaciones de pago, a través de una cuenta de pago o a través de la cuenta abierta en otro proveedor de servicios de pago:
  - 1º) Adeudos domiciliados, incluidos los no recurrentes.
  - 2º) Operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
  - 3º) Transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
- d) La ejecución de las siguientes operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago:
  - 1º) Adeudos domiciliados, incluidos los no recurrentes.
  - 2º) Operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
  - 3º) Transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
- e) La emisión y adquisición de instrumentos de pago, utilizados por el usuario para iniciar órdenes de pago.
- f) La ejecución de operaciones de pago en las que se transmita el consentimiento del ordenante a ejecutar una operación de pago mediante dispositivos de telecomunicación, digitales o informáticos y se realice el pago a través del operador de la red o sistema de telecomunicación o informático, que actúa únicamente como intermediario entre el usuario del servicio de pago y el prestador de bienes y servicios.

## 2. CUENTAS DE PAGO.

Son cuentas de pago: todas las cuentas a la vista, las cuentas corrientes de crédito, la cuenta específica de pagos que la Caja puede exigir que se abra y cualesquiera otras que se puedan utilizar en el futuro para la ejecución de operaciones de pago.

## 3. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.

Serán de aplicación a estas condiciones, lo previsto en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago y demás disposiciones dictadas o que en lo sucesivo se promulguen para su modificación o desarrollo.

## 4. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES.

Las Condiciones Generales pactadas en este Contrato, así como la información y las condiciones relativas a la prestación de servicios de pago que se fijen, podrán ser modificadas por la CAJA, previa comunicación por escrito a la otra parte de dicha circunstancia, con una antelación mínima de respecto de la fecha en que deba entrar en vigor la modificación propuesta, poniendo a disposición del usuario las nuevas condiciones, que se entenderán aceptadas y serán de aplicación si con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor, el usuario no notifica a la CAJA la no aceptación de las mismas, en cuyo caso, aquel tendría el derecho a resolver el presente CONTRATO MARCO de forma inmediata y sin coste alguno antes de la fecha propuesta para la aplicación de las modificaciones.

La modificación del tipo de interés o de cambio, podrán aplicarse de inmediato por la CAJA, sin previo aviso, siempre que las variaciones se basen en los tipos de interés o de cambio de referencia acordados. En este supuesto, la CAJA informará al usuario lo antes posible de las modificaciones a aplicar.

En todo caso, la CAJA podrá aplicar de inmediato y sin previo aviso, las modificaciones que resulten inequívocamente más favorables para el usuario.

## 5. IDENTIFICADOR ÚNICO.

El IDENTIFICADOR ÚNICO es una combinación de letras, números o signos especificados por el proveedor de servicios de pago al usuario de dichos servicios, que este último debe proporcionar a fin de identificar de forma inequívoca al otro usuario del servicio de pago, a su cuenta de pago en una operación de pago o a ambos.

En la Unión Europea se ha adoptado el IBAN (Código Internacional de Cuenta Bancaria) como IDENTIFICADOR ÚNICO a utilizar en las operaciones de pago.

En el caso de España, dicho Código se compone de los siguientes caracteres:

- Los dos primeros identifican al país de la cuenta. En el caso de España, ES.
- Los dos caracteres siguientes son dígitos de control, calculados para validar el IBAN.
- Los veinte caracteres restantes corresponden al Código de Cuenta Cliente que se viene utilizando y que identifican la Entidad financiera (4 dígitos), Oficina de la cuenta (4 dígitos), Dígitos de control (2 dígitos) y Número de cuenta (10 dígitos).

No obstante, en España y para aquellos sistemas de pago que funcionen por el CCC (Código de Cuenta Corriente), el CCC funcionará como IDENTIFICADOR ÚNICO de las operaciones.

De forma que:

1. Cuando una orden de pago se ejecute de acuerdo con el Identificador Único, se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador.
2. Si el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago es incorrecto, el proveedor de servicios de pago no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago.  
No obstante, el proveedor de servicios de pago del ordenante hará esfuerzos razonables por recuperar los fondos de la operación de pago. En tal caso, el proveedor de servicios de pago cobrará al usuario del servicio de pago los gastos por la recuperación de los fondos.
3. Cuando el usuario de servicios de pago facilitara información adicional a la requerida por su proveedor de servicios de pago para la correcta ejecución de las órdenes de pago, el proveedor de servicios de pago únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago conformes con el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago.

## 6. RECEPCIÓN DE ÓRDENES DE PAGO.

El momento de recepción de una orden de pago es aquel en que la misma es recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante, independientemente de que haya sido transmitida directamente por el ordenante o indirectamente a través del beneficiario.

Si el usuario que inicia una orden de pago y la CAJA acuerdan que la ejecución de una orden comience en una fecha específica, o al final de un periodo determinado, o el día en que el ordenante haya puesto fondos a disposición de la CAJA, se considerará que el momento de la recepción de la orden a efectos de lo dispuesto en la cláusula siguiente es el día acordado.

Si el momento de la recepción no es un día hábil para la CAJA, la orden se considerará recibida el siguiente día hábil.

La CAJA podrá establecer, poniéndolo en conocimiento del ordenante, una hora máxima a partir de la cual cualquier orden se entenderá recibida el día hábil siguiente.

## 7. PLAZO DE EJECUCIÓN DE OPERACIONES DE PAGO A UNA CUENTA DE PAGO.

En las operaciones de pago realizadas en euros, en las que ambos proveedores de servicios de pago estén situados en la Unión Europea, la CAJA, tras la recepción de una orden de pago solicitada por el usuario ordenante, se asegurará de que el importe de la operación de pago es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario como máximo al final del día hábil siguiente, pudiéndose prolongar en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

No obstante lo anterior, hasta el día 1 de enero de 2.012, el ordenante y la CAJA convienen que el plazo indicado en el apartado anterior será de tres días hábiles y, en operaciones originadas y recibidas en España, de dos días hábiles, pudiéndose prolongar dichos plazos en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

La CAJA, tras haber recibido los fondos, establecerá la fecha de valor y de disponibilidad de la cantidad de la operación de pago en la cuenta de pago del beneficiario conforme se establece en la cláusula siguiente.

Asimismo, la CAJA transmitirá una orden de pago iniciada por el beneficiario o a través del mismo al proveedor de servicios del ordenante dentro de los plazos convenidos entre el beneficiario y la CAJA, de forma que, en los adeudos domiciliados y operaciones con tarjetas, permita la ejecución del pago en la fecha convenida.

## 8. FECHA DE VALOR Y DISPONIBILIDAD DE LOS FONDOS.

### A) OPERACIONES DE PAGO:

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.

El proveedor de servicios de pago del beneficiario se asegurará de que la cantidad de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de dicha cantidad haya sido abonada en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.

La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta. El consumidor que ingrese efectivo en una cuenta de pago en la moneda de esa cuenta, podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso. La fecha de valor de dicho ingreso será la del día en que se realice el mismo.

**B) OPERACIONES DISTINTAS DE LAS DE PAGO:**

Lo dispuesto en los párrafos anteriores sobre fecha valor y disponibilidad de los fondos es también de aplicación a aquellas operaciones distintas de las contempladas en la Cláusula/Condición General 1 del presente Contrato, cuyo cargo o abono se produzca en cuentas de pago u otras cuentas a la vista en la CAJA.

En el caso de los cheques y efectos en papel y aquellas operaciones que estuvieran sujetas a cláusula suspensiva, los fondos derivados de los mismos sólo serán disponibles por el beneficiario cuando se haya producido su abono en firme.

**9. OBLIGACIONES DEL USUARIO EN RELACIÓN CON LOS INSTRUMENTOS DE PAGO.**

El usuario del servicio de pagos deberá cumplir las obligaciones siguientes:

- Utilizar el instrumento de pago de conformidad con las condiciones que regulen su emisión y utilización, en particular, en cuanto reciba el instrumento de pago, el usuario deberá tomar las medidas razonables a fin de proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto.
- En caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago, notificarlo sin demoras indebidas a la CAJA (o a quien ésta designe) en cuanto tenga conocimiento de ello, llamando al teléfono 901.37.37.37.

**10. OBLIGACIONES DE LA CAJA EN RELACIÓN CON LOS INSTRUMENTOS DE PAGO.**

La CAJA, como proveedor de servicios de pago, se obliga a:

- Cerciorarse de que los elementos de seguridad personalizados del instrumento de pago sólo sean accesibles para el usuario de servicios de pago facultado para usar de dicho instrumento. En particular soportará los riesgos que puedan derivarse del envío al ordenante tanto de un instrumento de pago como de cualquier elemento de seguridad personalizado del mismo.
- Abstenerse de enviar instrumentos de pago que no hayan sido solicitados, salvo casos de sustitución de los ya entregados.
- Garantizar que en todo momento estén disponibles medios adecuados y gratuitos que permitan al usuario efectuar la comunicación de extravío, sustracción o utilización fraudulenta de un instrumento de pago, o solicitar su desbloqueo en los casos recogidos en este contrato.
- Facilitar gratuitamente al usuario, cuando éste se lo requiera, medios tales que le permitan demostrar que ha efectuado la comunicación a la que se refiere la letra anterior, durante los 18 meses siguientes a la misma.
- Impedir cualquier utilización del instrumento de pago una vez efectuada la notificación en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada de dicho instrumento de pago.
- Facilitar al usuario de servicios de pago, de un modo fácilmente accesible para él, toda la información y condiciones relativas a la prestación de los servicios de pago que contrate.

**11. CONSENTIMIENTO PARA LAS OPERACIONES DE PAGO.**

Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando el ordenante haya dado el consentimiento para su ejecución.

En las operaciones de Adeudo, el ordenante (deudor) debe cumplimentar y firmar la orden de domiciliación y entregarla al beneficiario (acreedor) que será el responsable de custodiar la orden original junto con las modificaciones relativas a ésta.

El beneficiario (acreedor) deberá enviar en los adeudos que emita, como parte de los mismos, la información identificativa de la orden de domiciliación requerida por la normativa técnica y operativa en vigor en el momento de la operación y estará en condiciones de demostrar a la CAJA la existencia de dicha orden.

El ordenante (deudor) podrá retirar el consentimiento en cualquier momento anterior a la fecha de irrevocabilidad que se recoge en la Condición siguiente. En caso de retirada de un consentimiento prestado para una serie de operaciones de pago, ésta se extenderá a toda futura operación de pago cubierta por dicho consentimiento.

**12. IRREVOCABILIDAD DE UNA ORDEN DE PAGO.**

El usuario no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante.

Cuando la operación de pago sea iniciada por el beneficiario o a través del mismo, el ordenante no podrá revocar la orden de pago una vez haya sido transmitido al beneficiario la orden o su consentimiento para que se ejecute dicha orden de pago.

No obstante, en los casos de adeudos domiciliados y sin perjuicio de los derechos de devolución que correspondan, el usuario podrá revocar una orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en la cuenta del ordenante.

Si el usuario ordenante y la CAJA han acordado una fecha para la recepción conforme a lo previsto en la cláusula sexta, aquel podrá revocar la orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido.

**13. IMPORTES TRANSFERIDOS E IMPORTES RECIBIDOS.**

El beneficiario de una operación de pago y la CAJA, como su proveedor de servicios de pago, acuerdan que ésta deduzca sus propios gastos del importe transferido antes de abonárselo a su favor.

**14. COMISIONES Y GASTOS.**

De comunicación: La CAJA cobrará al usuario las comunicaciones de información adicional o más frecuente, o por la transmisión de ésta por medios de comunicación distintos de los especificados en este contrato, siempre que el usuario se lo solicite; en los demás casos no se generará gasto alguno para el usuario del servicio de pago.

De notificación: La CAJA cobrará al usuario los gastos de notificación de su negativa a ejecutar una orden de pago cuando la negativa esté objetivamente justificada.

De revocación: La CAJA cobrará al usuario los gastos que se generen por la revocación de una orden de pago.

De prestación del servicio de pago: El beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los que le cobre el suyo, salvo que alguno de los proveedores de servicios de pago no esté situado en la Unión Europea o la operación se realice en moneda distinta del euro o de la de algún otro Estado miembro.

De conversión en divisa: El beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los gastos cobrados por el suyo, salvo en aquellos supuestos en que ambos proveedores de servicios estén en España, en cuyo caso, los gastos de conversión serán satisfechos por quien la demande.

De recuperación de fondos: La CAJA cobrará al usuario los gastos de recuperación de los fondos en caso de no ejecución o ejecución defectuosa de una operación de pago por haberse facilitado por el usuario un identificador único incorrecto.

A los gastos relacionados se añadirán los indicados en los contratos de cuentas de pago y de los servicios de pago relacionados en la Condición Primera, que el usuario formalice con la CAJA y que se unirán como Anexo a este CONTRATO MARCO.

**15. OPERACIONES NO AUTORIZADAS O EJECUTADAS INCORRECTAMENTE.**

En el caso de que el usuario de los servicios de pago tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicar dicha circunstancia sin tardanza injustificada a la CAJA a fin de poder obtener su rectificación.

Dicha comunicación deberá producirse en un plazo máximo de trece meses desde la fecha de adeudo o abono salvo en aquellos casos en que la CAJA no hubiese proporcionado o hecho accesible al usuario la información correspondiente a la operación de pago efectuada.

Si el usuario negara haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alega que la ejecutada se hizo incorrectamente, la CAJA deberá demostrar que la operación fue autenticada, registrada con exactitud, contabilizada y que no se vió afectada por un fallo técnico u otra deficiencia.

En caso de haberse ejecutado una operación de pago no autorizada, la CAJA devolverá al ordenante el importe de la operación no autorizada y, en su caso, reestablecerá la cuenta de pago al estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada.

El ordenante de la operación soportará, hasta un máximo de 150 euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído, soportando el total de las pérdidas como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas que sean fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones contempladas en este contrato.

El ordenante, salvo en los casos de actuación fraudulenta, no soportará, por la utilización posterior de un instrumento de pago, consecuencia económica alguna tras la notificación a la CAJA del extravío o sustracción de dicho instrumento de pago y en aquellos casos en que la CAJA no tenga disponibles medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío o sustracción del instrumento de pago.

**16. DEVOLUCIÓN DE OPERACIONES DE PAGO INICIADAS POR UN BENEFICIARIO O A TRAVÉS DEL MISMO.**

El ordenante tendrá derecho a la devolución por la CAJA de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo, autorizadas y ejecutadas en base al consentimiento otorgado por el ordenante, bien al beneficiario, bien al proveedor de servicios de pago del beneficiario o bien a la CAJA, siempre que se satisfagan las siguientes condiciones:

a) Cuando se dió la autorización, ésta no especificaba el importe exacto de la operación de pago, y  
b) Dicho importe supera el que el ordenante podía esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto y las circunstancias pertinentes al caso. A petición de la CAJA, el ordenante deberá aportar datos de hecho referentes a dichas condiciones. El ordenante no tendrá derecho a la devolución si la CAJA tuviese constancia indubitada de que el beneficiario de la operación hubiera proporcionado o puesto a disposición del ordenante la información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista. El plazo máximo para solicitar la devolución de una operación de pago autorizada e iniciada por un beneficiario o a través de él, será de ocho semanas contadas a partir de la fecha del adeudo de los fondos en la cuenta del ordenante. La CAJA devolverá, en su caso, al ordenante el importe total de la operación de pago en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud de devolución, salvo justificación en contra.

#### **17. LIMITES A LA UTILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE PAGO.**

La CAJA se reserva el derecho de bloquear la utilización de instrumentos de pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta del mismo.

Asimismo, si el instrumento de pago está asociado a una línea de crédito, la CAJA se reserva el derecho al bloqueo de dicho instrumento de pago si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el ordenante pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago.

En ambos casos la CAJA informará al ordenante del bloqueo efectuado y de las causas que lo motivaron.

Una vez dejados de existir los motivos para el bloqueo de los instrumentos de pago la CAJA los desbloqueará o los sustituirá por otros nuevos, sin perjuicio de que sea el usuario quien lo solicite en tales circunstancias.

La sustitución del instrumento de pago podrá venir motivada por la incorporación al instrumento de pago de nuevas funcionalidades no expresamente solicitadas por el usuario.

#### **18. NO EJECUCIÓN O EJECUCIÓN DEFECTUOSA DE UNA ORDEN DE PAGO.**

a) En caso de órdenes de pago iniciadas por el ordenante, su proveedor de servicios de pago será responsable frente a aquel de la correcta ejecución de la operación de pago hasta el momento en que su importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. Producido este abono, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será el responsable frente al beneficiario de la correcta ejecución de la operación.

En caso de no ejecución o ejecución defectuosa de operaciones de pago y siendo responsables de ello, bien el proveedor de servicios de pago del ordenante o bien el del beneficiario, el primero devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa y, el segundo, pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario la cantidad correspondiente a la operación de pago, abonando, en su caso, la cantidad correspondiente en la cuenta de aquel.

b) En caso de órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él, su proveedor de servicios de pago será responsable de la correcta transmisión de la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante. En estos casos, cuando la operación de pago no se ejecute o ejecute defectuosamente por causa imputable al proveedor de servicios de pago del beneficiario, éste reiterará inmediatamente la orden de pago al proveedor de servicios del ordenante.

En caso de no ser responsable el proveedor de servicios de pago del beneficiario, la responsabilidad ante el ordenante será, en caso de no ejecución o ejecución defectuosa de operaciones de pago, del proveedor de servicios de pago del ordenante, debiendo en estos casos devolver sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa.

En todo caso, cuando una orden de pago proceda, bien del ordenante, bien del beneficiario y no se ejecute o se ejecute de manera defectuosa, el proveedor de servicio de pago del ordenante o del beneficiario, según corresponda, tratarán de averiguar inmediatamente, previa petición y con independencia de su responsabilidad, los datos relativos a la operación de pago y notificará, al ordenante o al beneficiario, según les corresponda, los resultados.

#### **19. RESOLUCION DEL CONTRATO.**

El presente contrato podrá resolverse:

A) A instancia del usuario, en cualquier momento, siempre que preavise a la CAJA con un mes de antelación a la fecha en que deba producir efectos la resolución.

B) A instancia de la CAJA, siempre con un preaviso mínimo de dos meses si el contrato es de duración indefinida.

C) En todo caso, si se resuelven o se cancelan los contratos de servicios de pago formalizados con el cliente usuario, que estuviesen amparados por el presente CONTRATO MARCO.

En caso de resolución contractual y en relación con los gastos soportados periódicamente, el usuario solo abonará la parte proporcional adeudada hasta la fecha de resolución del contrato y si estos gastos se pagaron por anticipado, se le reembolsarán de manera proporcional.

#### **20. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN.**

En caso de discrepancia o de desacuerdo por parte del usuario de servicios de pago en sus relaciones con la CAJA, amparadas por este Contrato, y de manera especial en los casos de denegación de la devolución de operaciones iniciadas por un beneficiario o a través del mismo recogido en la condición decimosexta del presente contrato, podrá reclamar extrajudicialmente, bien a través del Servicio de Atención al Cliente, bien mediante arbitraje de derecho, o bien, judicialmente, a través de cualesquiera de los procedimientos establecidos en las leyes.

#### **21. NOTIFICACIONES.**

Se establece como mecanismo de comunicación de la información con el usuario la remisión al mismo, en español, por correo ordinario al domicilio consignado en el encabezamiento del presente contrato, o por cualquier otro medio que en el futuro se establezca.

El cliente notificará a la Caja, por escrito y de forma inmediata, sus cambios de domicilio. Se considerarán recibidas por el cliente todas las comunicaciones que la CAJA le remita al último domicilio que figure en sus archivos. La CAJA se reserva el derecho de exigir acuse de recibo cuando lo crea necesario.

La CAJA facilitará al usuario de los servicios de pago (sea ordenante o beneficiario) información referente a las operaciones de pago que hayan ejecutado durante dicho periodo, consistente en: i) una referencia que permita al usuario de los servicios de pago identificar cada operación de pago, así como al beneficiario u ordenante de la operación de pago, según corresponda, ii) el importe de la operación en la moneda utilizada para la orden de pago, iii) los gastos e intereses generados, el tipo de cambio, en su caso, utilizado y el importe de la operación resultante tras la conversión y iv) la fecha valor del abono, del adeudo o de recepción de la orden de pago, según corresponda.

#### **22. CONTRATOS ANEXOS.**

Los contratos correspondientes a las cuentas de pago (indicadas en la cláusula 2. del presente) y aquellos relacionados con los servicios de pago afectados por este contrato (indicados en la cláusula 1 del presente) que el usuario formalice con la CAJA se unirán como anexo a este CONTRATO MARCO.

En caso de discrepancia o contradicción entre las condiciones establecidas en el CONTRATO MARCO y en los contratos anexos, prevalecerán las condiciones del CONTRATO MARCO.

En prueba de conformidad con cuanto antecede, las partes firman este CONTRATO MARCO por duplicado y a un solo efecto.

POR LA CAJA DE AHORROS

POR EL USUARIO