



Guía del titular de la tarjeta para titulares de tarjetas corporativas y titulares de tarjetas de compra

Elavon Financial Services DAC ("Elavon")

Cuenta de tarjeta comercial ("la tarjeta" o "su tarjeta")

Activación de su tarjeta

Antes de firmar o utilizar la tarjeta, lea esta guía y nuestras políticas que se encuentran en nuestra página web ("**documentos**" disponibles [aquí](#)). Una vez que haya leído los documentos, active y firme el reverso de su tarjeta. Para cancelar su tarjeta, llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta. Si se cancela, es su responsabilidad suspender los cargos que se facturan de forma recurrente a su tarjeta.

Uso de su tarjeta

Al hacer uso de la tarjeta, usted reconoce que ha leído y entendido los documentos. La tarjeta tiene propósito empresarial y está diseñada para permitirle adquirir bienes y servicios relacionados con los negocios de su empresa. La tarjeta es propiedad de Elavon y podremos, en cualquier momento, por cualquier motivo y sin previo aviso, impedirle que la utilice. No debe permitir que nadie más utilice la tarjeta. Mantenga segura su tarjeta y utilícela únicamente para gastos de la empresa de acuerdo con las políticas de su empresa.

Pago de tasas

Usted es responsable de todos los cargos y tasas en los que incurra o que autorice de otra manera en su tarjeta, incluso si su empresa ha aceptado reembolsarle el importe de cualquier cargo o tasa. Pueden aplicarse tasas por retraso en los pagos. Las tasas que podemos cobrarle por la utilización de la tarjeta incluyen:

- cuota anual: aparece en los estados de cuenta;
- tasa de adelanto en efectivo: porcentaje del importe del adelanto de efectivo, hasta el 3 %;
- tasa de transacción en el extranjero: hasta un 2,5 %. Se aplica a los cargos o transacciones que no corresponden a la divisa de facturación de la tarjeta y se aplica a las transacciones realizadas en los comercios, online, en los cajeros automáticos o en las instituciones financieras;
- tasa por retraso en el pago: un porcentaje de la cantidad vencida, hasta el 2,5 %. Elavon puede cobrarle una tasa adicional por pago atrasado en cada estado de cuenta hasta que el importe atrasado se liquide en su totalidad;
- tasa por fondos insuficientes: 15 EUR/GBP/CHF, 150 NOK/SEK/DKK, 450 CZK, 75 PLN, 4 500 HUF por un pago que no puede procesarse o no se cumple de otra manera por parte de Elavon;
- tasa de copia del estado de cuenta: 5 EUR/GBP/CHF, 50 NOK/SEK/DKK, 150 CZK, 25 PLN, 1 500 HUF para obtener una copia adicional en papel del estado de cuenta.

Retirada de efectivo

La política correspondiente de su empresa determinará si puede retirar efectivo en los cajeros automáticos. Recibirá un número de identificación personal ("PIN") separado de su tarjeta.

Estado de cuenta y cómo realizar pagos

Al cierre de cada ciclo de facturación, recibirá un estado de facturación mensual con el resumen de las transacciones efectuadas con su tarjeta. Si su empresa le exige que realice un pago, podrá hacerlo siguiendo las instrucciones del estado de facturación. Las preguntas sobre su cuenta y los procedimientos específicos de la empresa para gestionar los gastos deberán dirigirse al administrador del programa de su empresa.

Consultas sobre transacciones y reclamaciones

Conserve todos los recibos de la tarjeta y de las órdenes de transacciones dadas por teléfono o por correo para comprobarlos con los estados de cuenta. Compruebe siempre el importe de la transacción antes de introducir el PIN. Al introducir el PIN, confirma que se ha cobrado el importe correcto. Si desea reclamar una transacción realizada mediante tarjeta, notifíquelo al departamento de servicio al cliente en un plazo de 60 días siguientes a la fecha del estado de cuenta en el que apareció la transacción por primera vez.

Robo o pérdida de tarjeta

Si pierde o le roban la tarjeta, o si otra persona conoce su PIN, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de inmediato. Esto puede ayudar a prevenir un uso fraudulento de su tarjeta y nos permitirá emitir una tarjeta de sustitución o un nuevo PIN para usted. Informe a su empresa de acuerdo con las políticas o instrucciones de su empresa.

Tarjeta de sustitución

Si su tarjeta está dañada o no funciona correctamente, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de inmediato para solicitar una tarjeta de sustitución. Informe a su empresa de acuerdo con las políticas o instrucciones de su empresa.

No recibe la tarjeta solicitada

Una vez configurada una nueva cuenta, espere un plazo razonable de tiempo antes de recibir su tarjeta. Si cree que debería haber recibido su tarjeta, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de inmediato. Informe a su empresa de acuerdo con las políticas o instrucciones de su empresa.

Cambios en la información del titular de la tarjeta:

Los cambios en la información del titular de la tarjeta que incluyan el nombre, la dirección o el número de teléfono deberán comunicarse de inmediato al servicio al cliente. Informe a su empresa de acuerdo con las políticas o instrucciones de su empresa.

Cambios en los documentos

Elavon procurará informarle de cualquier cambio que se produzca en los documentos. Sin embargo, al utilizar la tarjeta, usted reconoce que podemos modificar los documentos sin su consentimiento y sin notificarle.

Seguro de viaje, beneficios y asistencia de emergencia*

Su tarjeta le ofrece beneficios mientras viaja, como por ejemplo asistencia en caso de accidente de viaje, asistencia en caso de inconvenientes en el viaje, asistencia en caso de emergencia y asistencia en caso de viaje. Para obtener más información sobre estos servicios, consulte el resumen de seguros y prestaciones disponible aquí.

**El seguro de viaje, los beneficios y la asistencia se ofrecen sólo a los titulares de tarjetas corporativas. La asistencia de emergencia a través del Servicio Mundial de Asistencia al Cliente de Visa está disponible para las empresas y los titulares de tarjetas de compra.*

| Servicio al cliente de Elavon | País | Número de teléfono |
|--|--|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none">El servicio al cliente está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.Llame al servicio al cliente para informar del robo o la pérdida de una tarjeta o para activar su tarjeta. | Irlanda: | 0818 923486 |
| | Alemania: | 069 380 789292 |
| | Italia: | 028 7103589 |
| | Reino Unido: | 0345 6014437 |
| | Francia: | 0811 64 00 82 |
| | España: | 901 810 958 |
| | Países Bajos: | 0900 040 14 24 |
| | Marcación internacional (cuando se llame desde países no incluidos en la lista anterior): | +353 1 656 9898 |

Elavon Financial Services DAC. Registrada en Irlanda: Número 418442. Domicilio social: Block F1, Cherrywood Business Park, Cherrywood, Dublín 18, D18 W2X7, Irlanda. Directores: Puede obtenerse una lista de los nombres y datos personales de cada director de la empresa disponible para su inspección al público en el domicilio social de la empresa por una tarifa nominal. Elavon Financial Services DAC está regulada por el Central Bank of Ireland

Elavon Financial Services DAC. Registrada en la oficina del registro de empresas de Irlanda. La responsabilidad del socio es limitada. Sucursal de Reino Unido registrada en Inglaterra y Gales con el número BR022122. Elavon Financial Services DAC se considera autorizada y regulada por la Autoridad de Conducta Financiera. Los detalles del Programa de Permisos Temporales, que permite a las empresas con sede en el EEE operar en el Reino Unido durante un período limitado mientras esperan la autorización completa, están disponibles en el sitio web de la Autoridad de Conducta Financiera.