

## CONDICIONES GENERALES

### 1. Datos generales y normativa aplicable.

AFONE PAIEMENT, sociedad anónima con un capital de 3.750.000,00 €, con domicilio social en 11 Place François Mitterrand, 49100 Angers (Francia) e inscrita en el Registro Mercantil de Angers con el número 530 129 204.

Afone Paiement opera en España a través de su sucursal, constituida con fecha 24 de octubre de 2018 ante el Notario de Madrid, D. Enrique Jose Rodríguez Cativiela al n.º 2.692 de su protocolo, con NIE W2502676F y con domicilio en Madrid, c/ Serrano n.º 3, 5º Izquierda. Consta inscrita en el Registro de Entidades de Pago del Banco de España con el n.º de registro 6886.

En adelante las referencias contenidas en este documento a Afone Paiement se entenderán realizadas a "Afone Paiement S.A. Sucursal en España".

Los servicios de pago prestados se ajustan a la normativa de disciplina y ordenación francesa regulada por el Código Monetario y Financiero (CMF) y a la legislación española vigente en materia de transparencia y protección de la clientela y, en particular, el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, el Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago, y la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

En lo referente a la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, resultara de aplicación la normativa española, integrada por la Ley 10/2010 de 28 de abril y al Real Decreto 304/2014 de 5 de mayo.

Existen unas Condiciones Generales a disposición del público en todas nuestras oficinas, en cumplimiento de lo previsto en Norma 9 de la Circular 6/2001, de 29 de Octubre del Banco de España conforme a su redacción por Circular 3/2009, de 18 de diciembre.

### 2. Descripción de los servicios prestados.

La apertura de una cuenta de pago permite al Cliente, en función de su suscripción a los sitios web de Afone Paiement, al Boletín de suscripción o a cualquier otro medio acordado entre las Partes (en lo sucesivo el "**Canal de suscripción**"), realizar transacciones a través de los servicios de pago ofrecidos por Afone Paiement con arreglo a las previsiones contenidas en las condiciones particulares aplicables para cada servicio y que se suscribirán como Anexo del Contrato Marco a suscribir con cada Cliente.

Los servicios ofrecidos son los siguientes:

- servicios de pago por transferencia y domiciliación;
- servicios de pago de proximidad mediante tarjeta de pago;
- servicios de pago a distancia mediante tarjeta de pago;
- servicio de pago;
- servicio de cobro a través de smartphone;
- servicios de cobro por cuenta de terceros marketplace.

Afone Paiement se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, esta relación de servicios y las disposiciones contractuales inherentes, así como los servicios de pago descritos en ellas.

Afone Paiement aplicará medidas de vigilancia complementarias acordes con lo establecido en el artículo R561-20 del CMF, siempre que se den las condiciones de aplicación de este artículo.

Las posibles condiciones derogatorias previstas en las Condiciones Particulares prevalecen sobre las condiciones generales de este Contrato.

### 3. Condiciones de apertura y gestión de una Cuenta de Pago.

#### 3.1. Garantías previas

El Cliente declara y garantiza a Afone Paiement:

- utilizar la Cuenta de Pago con fines exclusivamente profesionales;
- estar inscrito o ser residente en un Estado miembro de la Unión Europea (UE) o en uno de los Estados del Espacio Económico Europeo (EEE);
- ser titular de una cuenta bancaria o de pago abierta inscrita en los registros de una entidad crediticia o de un proveedor de servicios de pago de la Zona SEPA.

El Cliente se compromete a presentar, a primer requerimiento, el justificante necesario para la comprobación de estas declaraciones por parte de Afone Paiement.

Durante la completa duración del Contrato, el Cliente deberá comunicar a Afone Paiement los datos de contacto indicados en el artículo 12.6 a la mayor brevedad posible, así como los cambios que se produzcan en su situación y que puedan afectar a la apertura de la Cuenta de Pago.

#### 3.2. Procedimiento de identificación

En virtud de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (PBC/FT), las solicitudes de apertura de una Cuenta de Pago exigen la transmisión por parte del Cliente de determinados elementos de identificación, de conformidad con lo previsto en la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Afone Paiement se reserva el derecho de solicitar al Cliente cualquier información o elemento que le permita realizar la comprobación necesaria en virtud de sus obligaciones legales, sobre todo en materia de cumplimiento de la normativa de PBC/FT.

#### 3.3. Apertura de la Cuenta de Pago

Afone Paiement procederá a la creación de la Cuenta de Pago del Cliente siempre que (i) el Cliente proporcione los elementos de identificación mencionados en el Artículo 3.2 y que, (ii) estos últimos sean validados por Afone Paiement. Por consiguiente, la apertura y el acceso a la Cuenta de Pago están supeditados a la validación por parte de Afone Paiement de los elementos de identificación presentados.

El acceso a la Cuenta de pago está protegido por los identificadores personales comunicados por Afone Paiement, que el Cliente se abstendrá de divulgar a terceros no autorizados.

Afone Paiement podrá, por decisión propia y sin necesidad de justificarla, denegar la solicitud de apertura de una Cuenta de pago. Esta decisión no podrá, en ningún caso, dar lugar a indemnizaciones por parte de Afone Paiement.

### **3.4. Funcionamiento de la Cuenta de Pago**

#### **3.4.1. Aspectos generales**

La Cuenta de Pago se mantendrá en euros. La Cuenta de Pago solo podrá ser utilizada para operaciones de pago y para el uso exclusivo de los servicios de pago descritos en las condiciones particulares suscritas por el Cliente. Las operaciones realizables en la Cuenta de Pago serán efectuadas a través de un sitio web protegido o por cualquier otro medio de comunicación a distancia acordado entre las Partes.

#### **3.4.2. Funcionalidades de la Cuenta de Pago**

Afone Paiement es la responsable del mantenimiento de la Cuenta de Pago y de la ejecución de las operaciones de pago inherentes.

Las operaciones de pago se ejecutarán:

- abonando la suma correspondiente en la Cuenta de Pago cuando se reciban fondos como consecuencia de la recepción por parte de Afone Paiement de operaciones de pago con arreglo a las condiciones particulares pactadas.
- adeudando la suma correspondiente en la Cuenta de Pago cuando se transfieran fondos como consecuencia de la ejecución por parte de Afone Paiement de operaciones de pago con arreglo a las condiciones particulares pactadas.

Las órdenes de pago dadas por el Cliente en su Cuenta de Pago no podrán ejecutarse en caso de que:

- la provisión existente en la Cuenta de Pago no sea suficiente;
- la orden de pago sea incompleta o contenga información errónea o exista una sospecha de fraude;
- el saldo de la Cuenta de Pago no esté disponible por un embargo o una notificación a un tercer titular;
- la operación en cuestión no sea admitida en la Cuenta de Pago o Afone Paiement haya retirado las autorizaciones previas para estas operaciones.

#### **3.4.3. Posición de la Cuenta de Pago, reserva de seguridad.**

Afone Paiement, en su condición de entidad de pago, no podrá aceptar peticiones de crédito ni conceder créditos o mecanismos de financiación equivalentes a un crédito. Por consiguiente, el Cliente se compromete a que la posición de su Cuenta de Pago sea siempre acreedora.

Si eventualmente la Cuenta de Pago del Cliente presentara una posición deudora, el Cliente aceptará, sin condiciones y con carácter irrevocable, que Afone Paiement proceda de inmediato a la deducción en una cuenta de pago que el Cliente posea en zona SEPA y para la cual este haya autorizado a Afone Paiement la retención del importe de la posición deudora, incrementado con los gastos de tramitación del incidente estipulados en el Anexo.

El Cliente y Afone Paiement podrán acordar conjuntamente la aplicación de una reserva financiera de seguridad (en adelante la "**Reserva**") que se guardará en una cuenta segregada de Afone Paiement.

En el supuesto de que se utilice la totalidad o una parte de la Reserva para cubrir un cargo en la Cuenta de Pago del Cliente, el Cliente acepta sin condiciones y con carácter irrevocable que Afone Paiement proceda de inmediato a la deducción en una Cuenta de Pago que el Cliente posea en zona SEPA y para la cual este haya autorizado a Afone Paiement la retención del importe utilizado de la Reserva, eventualmente incrementado con el importe de la posición deudora y los gastos de tramitación del incidente estipulados en el Anexo.

En todo caso, el Cliente se abstendrá de oponerse o impugnar las deducciones efectuadas por Afone Paiement para cubrir las posiciones deudoras de la Cuenta de Pago y/o la reconstitución de la Reserva durante la completa vigencia del Contrato y, posteriormente, durante los 13 (trece) meses siguientes a la rescisión del Contrato para poder tramitar las posibles transacciones R (rechazo, repulsa, retorno, reembolso) que puedan producirse durante este período.

En caso de indicación de una transacción fraudulenta por parte de una red de tarjetas bancarias o una red de compensación de pago electrónico, el importe de la transacción fraudulenta será automáticamente retenida por Afone Paiement y la Reserva será aumentada con el importe de la transacción fraudulenta.

#### **3.4.4. Bloqueo de la Cuenta de Pago.**

El Cliente estará obligado a dirigir a Afone Paiement una solicitud de bloqueo de su Cuenta de Pago cuando tenga conocimiento de la pérdida, robo, desviación o usos no autorizados de sus identificadores personales y/o de su Cuenta de Pago.

El Cliente deberá dirigir la notificación de bloqueo de la Cuenta de Pago a Afone Paiement conforme a lo indicado en el punto 12.6 del Contrato.

En caso de robo o de uso fraudulento, Afone Paiement puede exigir al Cliente un resguardo o una copia de la presentación de la denuncia.

Afone Paiement procederá al reembolso de los débitos de la Cuenta de pago que sean ejecutados con posterioridad a la fecha en la que Afone Paiement haya expresamente acusado recibo por correo electrónico de la notificación de robo, pérdida, desviación de los identificadores personales realizada por el Cliente, previa deducción de un importe de cincuenta (50) euros que será asumida por el Cliente.

No obstante, en el supuesto de una notificación fraudulenta o de un reembolso como consecuencia de un incumplimiento de este Contrato, Afone Paiement se reserva el derecho de anular dicho reembolso y de obtener la reparación de cualquier perjuicio que haya sufrido por el hecho del comportamiento del Cliente.

Por otra parte, Afone Paiement se reserva el derecho de bloquear el uso de la Cuenta de Pago o de la totalidad o una parte de las Operaciones de pago por propia iniciativa, si es necesario sin aviso previo:

- en caso de presunción de un uso no autorizado o fraudulento de la Cuenta de Pago;
- por razones de seguridad o en caso de una tasa de fraude excesiva;
- cuando una Cuenta de Pago reciba un número destacado de reembolsos, cancelaciones de órdenes o impugnación de órdenes no autorizadas.

### **4. Impugnación de una operación de pago**

Las operaciones erróneamente cargadas en la Cuenta de pago deberán ser notificadas sin demora a Afone Paiement, e indicar si la impugnación se debe a la no concesión de autorización o a una mala ejecución. La impugnación deberá ir acompañada de todos los elementos de justificación útiles. Las partes acuerdan que no se admitirá ninguna impugnación una vez transcurridos 4 (cuatro) meses a partir de la fecha del débito operado en la Cuenta de pago.

En caso de una operación mal ejecutada, Afone Paiement solo se responsabilizará de las operaciones cuya mala ejecución pueda serle atribuida.

En caso de una operación no autorizada, Afone Paiement restablecerá la Cuenta de Pago en el estado en el que se encontraría si la operación de

pago no autorizada no hubiera tenido lugar, salvo en los casos en que Afone Paiement considere que el incidente ha sido causado por un incumplimiento del Contrato o tenga sospechas de un fraude.

No se adeudará ninguna otra indemnización por este concepto.

## **5. Obligaciones de Afone Paiement**

Afone Paiement se compromete con el Cliente a proteger los fondos que constan en el saldo de la Cuenta de pago del Cliente de conformidad con las disposiciones del artículo L.522-17 del CMF antes de su transferencia.

Asimismo, Afone Paiement se compromete a comunicar o a poner a disposición del Cliente con carácter mensual, la siguiente información:

- la referencia que le permita identificar la operación de pago;
- el importe de la operación de pago expresada en la moneda correspondiente al saldo de su Cuenta de Pago;
- el importe de todos los gastos aplicados a la operación de pago y el importe de la comisión de servicio abonada por el Cliente y, de ser necesario, la comisión de intercambio.

## **6. Duración del contrato / rescisión**

### **6.1. Duración**

El Contrato se suscribe por una duración indefinida y entrará en vigor en la fecha de la suscripción a la Cuenta de Pago a través del Canal de suscripción elegido por el Cliente. El Contrato podrá ser suscrito por cualquier medio a distancia. Las Partes reconocen que la suscripción por parte del Cliente a través de uno de los sitios web de Afone Paiement o de cualquier otro medio de comunicación a distancia, tiene el mismo valor que una firma manuscrita.

### **6.2. Rescisión**

#### **6.2.1. Rescisión por iniciativa del Cliente**

El Cliente podrá rescindir el Contrato en cualquier momento, sin gastos, por correo postal o electrónico, dirigido a Afone Paiement. La rescisión será efectiva tras la expiración de un plazo de 30 (treinta) días a partir de la fecha de recepción por parte de Afone Paiement de la notificación de rescisión.

#### **6.2.2. Rescisión por iniciativa de Afone Paiement**

Afone Paiement podrá rescindir el Contrato en cualquier momento, sin gastos, por correo postal o electrónico, dirigido al Cliente. La rescisión será efectiva tras la expiración de un plazo de preaviso de 2 (dos) meses.

Por otra parte, Afone Paiement se reserva el derecho de rescindir inmediatamente el Contrato en las condiciones indicadas a continuación:

- en caso de cese de actividad del Cliente, cesión o cambio de su fondo de comercio;
- en caso de incumplimiento grave por parte del Cliente de una de las disposiciones del Contrato o de una obligación legal. Se entiende como incumplimiento grave, especialmente, la inobservancia del procedimiento de identificación previsto en el punto 3.2, el ejercicio de una actividad ilegal y/o contraria a las buenas costumbres, el fraude o una sospecha de fraude por parte del Cliente, el impago de todas las sumas adeudadas, el endeudamiento excesivo del Cliente, una tasa de fraude excesiva en las operaciones de pago relacionadas con la Cuenta de Pago;
- en caso de una tasa de rechazo o de impagos excesiva en la Cuenta de Pago;
- en caso de inobservancia de las reglas impuestas por la red de tarjetas de pago;
- tras un requerimiento realizado por un proveedor de servicios interbancarios y/o por la red de tarjetas de pago;
- por los motivos previstos en los Anexos;
- en caso de pérdida por parte de Afone Paiement de su autorización como entidad de pago.

#### **6.2.3. Efecto de la rescisión**

La rescisión comportará el cierre de la Cuenta de pago y el cese inmediato de los servicios, sin perjuicio (i) del desenlace de las operaciones en curso y (ii) del pago por parte del Cliente de las sumas adeudadas en virtud del Contrato. Los impagos podrán ser objeto de una declaración de créditos. Las Operaciones de pago iniciadas con anterioridad a la fecha de rescisión no serán cuestionadas por la solicitud de rescisión y deberán ser ejecutadas con arreglo a los términos del Contrato.

La Cuenta de Pago podrá ser mantenida durante un período de trece (13) meses con el fin de cubrir las posibles impugnaciones y reclamaciones posteriores.

## **7. Facturación**

Los gastos y las comisiones de cualquier naturaleza adeudados por el Cliente a Afone Paiement serán objeto de una facturación. Además de las condiciones financieras relacionadas con la prestación de los servicios de pago especificados en las Condiciones Particulares, se podrá aplicar una facturación mínima mensual y un cargo por envío a domicilio de los extractos mensuales en los términos contenidos en el contrato marco a suscribir por las partes.

Estos gastos y comisiones serán exigibles y serán deducidos de la Cuenta de Pago del Cliente con arreglo a las siguientes modalidades:

- diariamente en el caso de las comisiones y los gastos relacionados con las operaciones de pago;
- mensualmente para los demás gastos.

Los retrasos o incidentes de pago de estos gastos y comisiones darán lugar a la aplicación automática y sin requerimiento previo, de los intereses de mora por un importe correspondiente a 3 (tres) veces el tipo de interés legal y una indemnización de cuarenta (40) euros por gastos de cobro. Los intereses serán exigibles el primer día siguiente a la fecha de vencimiento de las sumas adeudadas en el principal.

## **8 - Responsabilidad de Afone Paiement.**

Afone Paiement se compromete a prestar los servicios de conformidad con sus obligaciones contractuales y legales. A este respecto, Afone Paiement se compromete a poner todos los medios para ello y no podrá ser considerada responsable cuando el incumplimiento se deba a una causa ajena como el hecho de un tercero que intervenga en la ejecución de una operación de pago, el hecho o la infracción del Cliente, o el hecho de un uso fraudulento o no conforme de los servicios. Afone Paiement no será considerada responsable bajo ningún concepto por los daños indirectos, materiales o inmateriales, que puedan derivarse del uso o de la imposibilidad de uso de la Cuenta de Pago por parte del Cliente.

## **9 - Protección de datos de carácter personal y secreto profesional.**

### **9.1. Protección de los datos personales.**

**9.1.1.** La prestación de la Cuenta de Pago implica el tratamiento de los Datos personales del Cliente para los propósitos descritos a continuación. Afone Paiement, en su condición de responsable del tratamiento, se compromete a respetar las obligaciones que se deriven de la aplicación de las legislaciones aplicables relativas a la protección de los datos de carácter personal, en especial al Reglamento UE 2016/679 de 27 de abril de 2016. A este respecto, el Cliente tiene derecho a obtener la comunicación de sus datos personales y, de ser necesario, exigir su rectificación y oponerse, por motivos legítimos, a que sean objeto de un tratamiento por parte de Afone Paiement.

**9.1.2.** Los datos personales del Cliente son tratados por Afone Paiement para los propósitos indicados a continuación:

- la conclusión y la ejecución del Contrato;
- el mantenimiento y la gestión de la Cuenta de Pago;
- para el cumplimiento de sus obligaciones legales y reglamentarias.

**9.1.3.** Salvo disposición en contrario, los Datos Personales se conservarán como máximo 3 meses después del final del Contrato. Los datos personales recopilados en virtud de la normativa de PBC/FT se conservarán durante los diez (10) años siguientes a la fecha de cierre de la Cuenta de pago. Los datos relativos a los documentos de identidad transmitidos por el Cliente en el marco del ejercicio de su derecho de acceso, de rectificación o de oposición se conservarán durante los doce (12) meses siguientes al final del Contrato.

**9.1.4.** Afone Paiement podrá comunicar los datos del cliente que sean necesarios a las empresas externas que subcontrate con el fin exclusivo de ejecutar los servicios subcontratados. Estos subcontratistas se comprometerán en especial a:

- tratar los datos personales únicamente para los fines objeto de la subcontratación y con arreglo exclusivamente a las instrucciones de Afone Paiement;
- garantizar la confidencialidad de los datos personales mediante la limitación y el control del acceso a los datos personales;
- garantizar la seguridad de los datos personales mediante la aplicación de medidas técnicas y organizativas necesarias destinadas a evitar la pérdida, violación o modificación de cualquier tipo de datos personales;
- respetar el conjunto de las obligaciones a su cargo que se deriven de la normativa aplicable en materia de los datos antes contemplados.

## **9.2. Secreto profesional.**

Afone Paiement está obligada a mantener el secreto profesional de conformidad con la legislación vigente. No obstante, el secreto profesional podrá ser levantado, especialmente en lo tocante a la administración fiscal, la administración aduanera, el Banco de Francia, el Banco de España, el Servicio Ejecutivo de la Comisión para la Prevención del Blanqueo de Capitales y las Infracciones Monetarias (SEPBLAC), los organismos de seguridad social y la ACPR y/o en el marco de un procedimiento penal o civil cuando así lo prevea expresamente una disposición legal.

## **10. Modificaciones.**

### **10.1. Modificaciones por iniciativa de Afone Paiement.**

Afone Paiement se reserva el derecho, en todo momento, de modificar este Contrato y las Condiciones Particulares pactadas. El Cliente podrá consultar en cualquier momento la última versión aplicable del Contrato y de las Condiciones Particulares en los sitios web de Afone Paiement. Se considerará que el Cliente ha aceptado automáticamente las modificaciones contractuales si no ha notificado a Afone Paiement su desacuerdo en el plazo de los cinco (5) días siguientes a su notificación por parte de Afone Paiement. Si rechaza la modificación propuesta, el Cliente podrá rescindir el Contrato sin gastos, de conformidad con el procedimiento contemplado en el apartado 6.2. de estas condiciones generales.

### **10.2. Modificaciones impuestas por los textos legislativos o reglamentarios.**

Todas las disposiciones legislativas o reglamentarias que exijan la modificación de la totalidad o de una parte del Contrato, serán aplicables a partir de su fecha de entrada en vigor, sin necesidad de preaviso.

## **11. – Propiedad intelectual.**

Afone Paiement conservará la propiedad exclusiva de los derechos asociados a los nombres, marcas, nombres de dominios, logotipos u otros signos distintivos que esta posea. El Cliente reconoce que el uso por su parte de este Contrato y de las Condiciones Particulares pactadas no le permite reivindicar derechos de propiedad intelectual de ningún tipo sobre estos, dado que seguirán siendo propiedad absoluta y exclusiva de Afone Paiement. Por consiguiente, el Contrato y las Condiciones Particulares pactadas no confieren ninguna cesión o licencia de derechos al Cliente.

## **12. Disposiciones generales.**

### **12.1. Autonomía de las cláusulas contractuales**

En caso de que alguna de las disposiciones del Contrato se considere nula o no válida y se declare como tal en virtud de una ley, una normativa o como resultado de una decisión definitiva de una jurisdicción competente, esta disposición se considerará no escrita, no modificará la validez de las demás disposiciones y será sustituida por una disposición válida con un efecto equivalente, que las Partes se comprometen a negociar de buena fe.

### **12.2. No renuncia**

El hecho de que una de las Partes no haga valer en un determinado momento una disposición del Contrato no podrá considerarse como una renuncia al beneficio de esta disposición o al derecho de valerse posteriormente de dicha disposición y/o de reclamar una indemnización por el incumplimiento de dicha disposición.

### **12.3. Fuerza Mayor**

Ninguna de las Partes será considerada responsable de los daños que resulten de la ocurrencia de un caso de fuerza mayor definido por la jurisprudencia de los tribunales franceses o españoles, o en caso de fallo de las redes internet y de telecomunicaciones. La Parte que alegue fuerza mayor notificará a la otra Parte, en un plazo de veinticuatro (24) horas, cualquier caso de fuerza mayor que justifique la suspensión o la no ejecución del Contrato. Si el caso de fuerza mayor se prolonga durante más de un mes y no puede aplicarse una solución alternativa, la Parte más diligente tendrá la posibilidad de rescindir el Contrato, sin indemnización, y la rescisión se producirá tras la recepción por la otra Parte de la carta certificada con acuse de recibo.

### **12.4. Acuerdo legal**

Las Partes reconocen la validez y el valor probatorio de los correos electrónicos, de los SMS y de las notificaciones enviadas por Afone Paiement, de los documentos escaneados intercambiados entre ellos en virtud del Contrato, así como de todos los registros electrónicos conservados por Afone Paiement.

### **12.5. Cesión del Contrato**

El Contrato no es suscrito en función de la persona de Afone Paiement. Esta última se reserva, por tanto, la facultad de ceder, transferir o aportar a un tercero, bajo cualquier forma, los derechos y las obligaciones que se deriven del Contrato a un tercero. En caso de cesión, transferencia o aportación del Contrato a un tercero, Afone Paiement lo notificará fehacientemente al Cliente, quien no podrá oponerse a la cesión.

#### 12.6. Contacto

El Cliente deberá dirigir las solicitudes de información o las reclamaciones en virtud del Contrato a Afone Paiement a la dirección indicada a continuación:

Afone Paiement – Servicio de Atención al Cliente. Madrid, c/ Serrano n.º 3, 5º Izquierda. Teléfono de contacto: 91 123 1221 Mail de contacto: [clientes@papam.com](mailto:clientes@papam.com)

Persona responsable: D. Marco Aurelio Reyes Guio.

El Servicio de Atención al Cliente se prestará en los términos del Reglamento de Defensa del Cliente, disponible en la página Web de la entidad.

De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, en caso de desestimación o transcurridos dos meses sin que Afone Paiement haya resuelto la reclamación formulada, podrá dirigirse por escrito, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, calle Alcalá, nº 48, 28014-Madrid.