

**CIRCULAR DE INFORMACIÓN Y
PROCEDIMIENTO**

DEPT: Cumplimiento Normativo

FECHA: 01/11/2014

ÚLTIMA VERSIÓN: 18/06/2020

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE PAGO

EMISOR: Dirección General

RESPONSABLE: Fernando Marqués

CONTACTO: fernandom@grupotitanes.com

DIFUSIÓN: Personal, Agentes, Web,
Tablón de anuncios

ANULA:

COMPLETA O MODIFICA: versión
01/05/2018

FECHA DE APLICACIÓN: 01/11/2014

FECHA LÍMITE DE VALIDEZ:

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE PAGO	3
2.1- INFORMACIÓN QUE EL ORDENANTE DEBERÁ FACILITAR A TITANES PARA EMITIR UNA ORDEN.....	3
A. OPERACIONES PRESENCIALES	3
B. OPERACIONES NO PRESENCIALES	4
C. OPERACIONES ONLINE	4
2.2.- GASTOS QUE EL CLIENTE DEBE ABONAR POR LOS DISTINTOS SERVICIOS DE PAGO	5
SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO AL EXTERIOR.....	5
SERVICIO DE PAGO EN ESPAÑA DE ÓRDENES DE PAGO CAPTADAS EN EL EXTERIOR	5
SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO NACIONAL	5
SERVICIO DE COMPRA VENTA DE DIVISA.....	5
SERVICIO DE OPERACIONES DE PAGO.....	5
2.3.- TIPOS DE CAMBIO APLICADOS.....	5
2.4.- AUTORIZACIÓN POR EL ORDENANTE Y RECEPCIÓN POR TITANES DE LA OPERACIÓN.....	5
2.5.- PLAZO MÁXIMO DE EJECUCIÓN DE LA OPERACIÓN DE PAGO Y POLÍTICA DE REEMBOLSO	6
2.6.- PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE	6
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC).....	7
SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA.....	7
2.7.- MEDIDAS DE GARANTIA.....	7
2.8.- OTRAS INFORMACIONES.....	8
2.10.- NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCION DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS.....	9
3.- PARTICULARIDADES DEL ENVIO ONLINE A TRAVÉS DEL PORTAL WEB DE TITANES	9
3.1. CÓDIGOS DE ACCESO A TITANES WEB	10
3.2. EMISIÓN DE UNA ÓRDEN DE PAGO ONLINE	10
3.3. CONSENTIMIENTO.....	11
3.4. OPERACIONES DE PAGO ONLINE NO AUTORIZADAS	11
3.5. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS	12

1.- INTRODUCCIÓN

TITANES TELECOMUNICACIONES, S.A. es una Entidad de Pago española, domiciliada en la calle Ramón y Cajal, 11-13, 50004 Zaragoza, y provista de CIF A-50968460, que está autorizada por el Banco de España para la prestación de servicios de pago contemplados en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago e inscrita en el Registro de Entidades del Banco de España con el número 6845.

La actividad de TITANES se encuentra supervisada por el Banco de España y por el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

El presente documento recoge la información que TITANES debe facilitar a los clientes, en su condición de usuarios de servicios de pago, con carácter previo a la emisión de una orden de pago, de conformidad con lo previsto en:

- La Orden Ministerial EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago
- La Orden Ministerial EHA/2899/2011, de 28 de octubre, sobre transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Así mismo, en el presente documento también se regulan los derechos y obligaciones esenciales de los usuarios del servicio de envío de dinero, de conformidad con lo previsto en:
- El Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago. (26/12/2019)

2.- CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE PAGO

2.1- INFORMACIÓN QUE EL ORDENANTE DEBERÁ FACILITAR A TITANES PARA EMITIR UNA ORDEN

A. OPERACIONES PRESENCIALES

Datos y documentos relativos al ordenante: nombre y apellidos, dirección completa en España, número de teléfono, actividad profesional o empresarial, concepto por el que se realiza el envío de dinero y documento que acredite su identidad (DNI, Tarjeta de Residencia o Pasaporte), así como el importe a enviar en euros, o en la divisa correspondiente, si procede.

Si el ordenante actúa en nombre de otra persona deberá acreditar los poderes de representación, aportando prueba documental de los mismos.

Cuando el cliente sea persona jurídica deberá facilitar su denominación social, su domicilio social en España, documento probatorio que acredite su dirección mediante escritura debidamente notariada e inscrita en el Registro Mercantil, CIF y escrituras de poderes notariadas e inscritas en el Registro Mercantil de las personas que actúen en su nombre, DNI, Tarjeta de Residencia, o Pasaporte de las personas físicas que puedan actuar en relación de la persona jurídica. Además de los estados financieros.

El cliente deberá firmar la boleta o recibo y, en su caso ficha de cliente que le será entregada por TITANES y aportar, cuando le sea requerido por la compañía, documentación acreditativa de su actividad profesional o empresarial, así como en su caso la procedencia de los fondos.

Datos y documentos relativos al beneficiario: nombre y apellidos, teléfono de contacto, dirección si procede, población, país de destino y, en el caso de transferencias a una cuenta bancaria, nombre del banco, sucursal, tipo y número de cuenta.

TITANES no será responsable de la ejecución defectuosa o no ejecución de pago cuando la información facilitada por el cliente respecto a los datos del beneficiario sea incorrecta.

B. OPERACIONES NO PRESENCIALES

Datos y documentos relativos al ordenante: Con carácter previo a la emisión de una orden, el cliente deberá registrarse como cliente de TITANES, debiendo rellenar y enviar el formulario de solicitud de clave para poder operar por medios telefónicos o telemáticos, en el que indicará de forma expresa como desea recibir la clave para poder operar. Además de nombre y apellidos, dirección completa, número de teléfono, actividad profesional o empresarial, y documento que acredite su identidad, DNI, Tarjeta de Residencia o Pasaporte, (deberá ser copia escaneada del original y a color).

Cuando el cliente sea persona jurídica deberá facilitar su denominación social, su domicilio social, documento probatorio que acredite su dirección mediante escritura debidamente notariada e inscrita en el Registro Mercantil, CIF y escrituras de poderes notariadas e inscritas en el Registro Mercantil de las personas que actúen en su nombre, DNI, Tarjeta de Residencia, o Pasaporte de las personas físicas que puedan actuar en relación de la persona jurídica.

El cliente deberá remitir, cuando le sea requerido por la compañía, documentación acreditativa de su actividad profesional o empresarial, así como en su caso la procedencia de los fondos.

Datos y documentos relativos al beneficiario: nombre y apellidos, teléfono de contacto, dirección si procede, población, país de destino y, en el caso de transferencias a una cuenta bancaria, nombre del banco, sucursal, tipo y número de cuenta.

TITANES no será responsable de la ejecución defectuosa o no ejecución de pago cuando la información facilitada por el cliente respecto a los datos del beneficiario sea incorrecta.

C. OPERACIONES ONLINE

La contratación y utilización de los productos o servicios ONLINE estará sujeta a la correcta cumplimentación de un formulario de registro nuevo cliente y la previa aceptación de las condiciones generales que resulten de aplicación, y en su caso particulares, así como el previo consentimiento para operar por medios telemáticos.

A modo ejemplificativo será necesario que aporte: nombre y apellidos, dirección completa, número de teléfono, actividad profesional o empresarial, y documento vigente que acredite su identidad, DNI, Tarjeta de Residencia o Pasaporte, (deberá ser copia escaneada del original y a color). La información que deba ser aportada por el Usuario será veraz y auténtica.

Una vez completados los datos de contacto, el Usuario recibirá un email/sms con una clave de un único uso la cual tendrá que facilitar para activar su cuenta de Usuario.

TITANES se reserva la facultad de contrastar la información y verificar los datos identificativos facilitados por el Usuario o solicitar la documentación acreditativa de su actividad profesional o empresarial, así como en su caso la procedencia de los fondos.

2.2.- GASTOS QUE EL CLIENTE DEBE ABONAR POR LOS DISTINTOS SERVICIOS DE PAGO

SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO AL EXTERIOR

El ordenante deberá abonar a TITANES por la prestación del servicio de envío de dinero únicamente una comisión. La cuantía de las comisiones máximas aplicables será del 17% sobre la cantidad transferida (a este respecto, el importe mínimo a transferir será de 20€).

En todo caso el ordenante se hará cargo de la totalidad de los mismos, en el momento de realizar la transferencia, no pudiendo repercutir ni total ni parcialmente ningún cargo al beneficiario.

SERVICIO DE PAGO EN ESPAÑA DE ÓRDENES DE PAGO CAPTADAS EN EL EXTERIOR

El beneficiario de una orden de pago captada en el exterior para ser pagada en España no deberá abonar ningún tipo de comisión, recibiendo la cantidad neta del orden de transferencia en euros, puesto que los cargos y comisiones aplicables a la transferencia le habrán sido aplicados al remitente en el país de origen de la misma.

SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO NACIONAL

El ordenante deberá abonar a TITANES por la prestación del servicio de envío de dinero únicamente una comisión. La cuantía de las comisiones máximas aplicables será del 10% sobre la cantidad transferida con un mínimo de 20€.

El beneficiario de una orden de pago captada en España para ser pagada en España no deberá abonar ningún tipo de comisión, recibiendo la cantidad neta del orden de transferencia en euros, puesto que los cargos y comisiones aplicables a la transferencia le habrán sido aplicados al remitente.

SERVICIO DE COMPRA VENTA DE DIVISA

El cliente que efectúe una operación de compra o venta de divisa no abonará cantidad alguna en concepto de comisiones a Titanes.

SERVICIO DE OPERACIONES DE PAGO

El ordenante deberá abonar a TITANES por la prestación del servicio de operaciones de pago únicamente una comisión. La cuantía de las comisiones máximas aplicables será de 500 euros con un mínimo de 30€.

2.3.- TIPOS DE CAMBIO APLICADOS

En el caso de que las operaciones deban abonarse en una divisa distinta de la divisa de entrega de los fondos, los tipos de cambio utilizados en la conversión estarán impresos en el documento de liquidación que se le entregará al ordenante. Así mismo, estarán disponibles en el tablón de anuncios existente en cada local y en la página web de la compañía (www.grupotitanes.com). En todo caso el tipo de cambio se comunicará al cliente con carácter previo a la realización de la orden de envío.

2.4.- AUTORIZACIÓN POR EL ORDENANTE Y RECEPCIÓN POR TITANES DE LA OPERACIÓN

Las órdenes se considerarán autorizadas por el ordenante y recibidas por TITANES cuando el ordenante haya dado el consentimiento para su ejecución, lo que sucederá en el momento en el que éste firme el documento de liquidación de la operación de pago, previa entrega a TITANES del importe de la orden y una vez haya facilitado toda la información y documentación solicitada por la compañía, así como cumplimentado los formularios requeridos a tal fin.

En el caso de órdenes emitidas de manera no presencial u online, el consentimiento se considerará válidamente emitido cuando el importe de la operación de pago haya sido abonado en la cuenta bancaria de TITANES y, además el ordenante valide de forma electrónica o telefónica la operación mediante la utilización de la clave facilitada por TITANES, que tendrá el mismo valor que la firma manuscrita, y haya facilitado toda la información y documentación solicitada por la compañía.

El cliente no podrá revocar una orden después de ser recibida por TITANES, salvo que la compañía consienta expresamente dicha revocación.

TITANES se reserva la facultad de rechazar la ejecución de una orden de pago, sin que ello implique responsabilidad alguna para TITANES, y especialmente en los siguientes supuestos:

1. Incumplimiento por parte del cliente o usuario de los requisitos y condiciones para la correcta ejecución conforme a lo dispuesto en las presentes condiciones generales.
2. Insuficiencia de pruebas acerca de la identidad del cliente o usuario.
3. Insuficiencia de información correcta proporcionada por el cliente o usuario con relación a la orden de pago.
4. Si la ejecución de la operación de pago pudiera ser ilegal, ilícita, falsa o contravenir la normativa en materia de prevención de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.
5. Ausencia o insuficiencia de abono por parte del cliente o usuario de los fondos necesarios para la ejecución de la orden de pago, rechazo o falta de autorización por parte de la entidad emisora de la tarjeta con la que el usuario pretende realizar la operación.

TITANES notificará al Usuario en caso de rechazar la orden de pago y en la medida de lo posible se le informará de los motivos del rechazo.

2.5.- PLAZO MÁXIMO DE EJECUCIÓN DE LA OPERACIÓN DE PAGO Y POLÍTICA DE REEMBOLSO

El plazo de pago de las transferencias varía dependiendo de los países de destino, pudiéndose ejecutar el mismo día y hasta un plazo máximo de 5 días hábiles bancarios, salvo que concurran causas no imputables ni a TITANES, ni a sus agentes o corresponsales.

La entidad procesará la anulación y el reembolso de la operación de pago en un periodo de 72 horas (días hábiles) desde el momento de recepción de la solicitud de anulación, descontando si fuera aplicable, los cargos del servicio por costes administrativos en los que se hubiera incurrido. El periodo de reembolso podrá extenderse por causas ajenas a TITANES quien en todo momento realizará las gestiones pertinentes y mantendrá informado al Usuario del estado de la anulación.

2.6.- PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

TITANES dispone de un Servicio de Atención al Cliente, de conformidad con las obligaciones previstas en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, cuya finalidad es atender y resolver tanto las quejas como las reclamaciones que formulen los clientes de la entidad. Los datos de contacto del SAC son los siguientes:

TITANES TELECOMUNICACIONES SA

Avenida de Ranillas Nº1 D, planta tercera, oficina F. Parque Empresarial Dinamiza

50018 Zaragoza-España

Email: servicioatencioncliente@grupotitanes.com

El procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones se describe en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, que se encuentra a disposición de los clientes en todos los locales a través de los que opera la compañía, así como en la página web de la entidad (www.grupotitanes.com).

SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

En el caso de que la reclamación presentada ante el Servicio de Atención al Cliente de la compañía fuese desestimada o bien hubiera transcurrido el plazo de quince días sin que el mencionado SAC hubiera contestado, el cliente podrá presentar su reclamación ante la División De Relaciones Con La Clientela De Banco De España en la siguiente dirección:

Banco de España,
C/. Alcalá 48, 28014 Madrid

o bien a través de la Oficina Virtual del Banco de España.

2.7.- MEDIDAS DE GARANTIA

TITANES ha optado por salvaguardar los intereses de los usuarios de los servicios de pago por el procedimiento previsto en el artículo 16 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y el artículo 21.1.a) del Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, y, en consecuencia:

- Los fondos de los usuarios de servicios de pago depositados en las cuentas titularidad de TITANES no se mezclarán en ningún momento con los fondos de ninguna persona física o jurídica que no sean usuarios de servicios de pago.
- Los fondos se mantendrán en depósitos a la vista en entidades de crédito sometidas a supervisión y domiciliadas en Estados miembros de la Unión Europea o de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico o se invertirán exclusivamente en activos seguros, líquidos y de bajo riesgo en los términos establecidos en la normativa vigente.
- Los titulares de los fondos depositados en dichas cuentas gozarán de derecho de separación sobre las cuentas y activos mencionados de conformidad con la normativa concursal, en beneficio de los usuarios de servicios de pago, con respecto a posibles

reclamaciones de otros acreedores de la entidad de pago, en particular en caso de insolvencia.

2.8.- OTRAS INFORMACIONES

Entendemos por día laborable bancario todos los días del año, excepto los domingos, festivos, sean de ámbito nacional, autonómico o local y los restantes días en los que, atendiendo al calendario laboral de la entidad en la localidad de que se trate aquella, carezca de actividad.

Entendemos por servicio de envío de dinero el servicio de pago que permite bien recibir fondos de un ordenante sin que se cree ninguna cuenta de pago a nombre del ordenante o del beneficiario, con el único fin de transferir una cantidad equivalente a un beneficiario o a otro proveedor de servicios de pago que actúe por cuenta del beneficiario, o bien recibir fondos por cuenta del beneficiario y ponerlos a disposición de este.

Entendemos por servicio de operaciones de pago el servicio de pago que permite bien recibir fondos de un ordenante siempre que se cree una cuenta de pago a nombre del ordenante o del beneficiario, con el único fin de transferir una cantidad equivalente a un beneficiario o a otro proveedor de servicios de pago que actúe por cuenta del beneficiario, o bien recibir fondos por cuenta del beneficiario y ponerlos a disposición de este.

Entendemos por Usuario de servicios de pago, a la persona física o jurídica que haga uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, como beneficiario, o ambos.

Las transferencias podrán ser no ejecutadas si el ordenante no pudiese o se negase a aportar la documentación requerida, o cuando así fuese necesario en virtud de los procedimientos de control interno de TITANES o en cumplimiento de la normativa legal vigente.

El dinero recibido por TITANES tiene por objeto la realización de una transferencia y en ningún caso se trata de un depósito. Cuando un cliente presencial desee anular una operación deberá presentarse en el establecimiento donde se ordenó la misma con el correspondiente justificante. Sólo después de verificar que la transferencia no ha sido pagada en destino, se procederá a devolver al cliente la cantidad objeto de la transferencia. Titanes devolverá el dinero al cliente a través del Agente Autorizado donde se ordenó la transferencia, a través de una oficina propia de la compañía o mediante depósito en la cuenta bancaria del cliente.

TITANES no se hace responsable de la pérdida o mal uso que el ordenante pueda hacer del documento acreditativo de la liquidación de la transferencia facilitado por la compañía.

Cuando la cuantía de la transferencia exceda de 3.000€, deberá efectuarse necesariamente mediante operaciones de abono del importe en cuentas bancarias titularidad de TITANES. Si no se cumple con este requisito la compañía no se hace responsable de la devolución del dinero.

La responsabilidad máxima asumida por TITANES por la no entrega de los fondos, total o parcialmente, retraso en el pago o por cualquier otra causa derivada de la prestación del servicio, queda limitada al importe de la transferencia más, en su caso, comisiones. En ningún caso TITANES, ni sus agentes o corresponsales serán responsables por daños indirectos, incidentales, especiales o causales.

TITANES podrá realizar, en cualquier momento, modificaciones de las condiciones inicialmente predispuestas para la prestación de los servicios de pago, haciéndolas accesibles a los clientes y usuarios a través de su portal web.

TITANES no se hace responsable si, por cualquier motivo, alguna parte de TITANES Web no está disponible en algún momento o durante algún periodo de tiempo.

Los datos de los clientes son confidenciales y la información aportada se utilizará únicamente a los efectos de prestar los servicios de pago solicitados por éstos, así como cumplir con la normativa de aplicación. No obstante, podemos facilitar información si así nos lo exige una ley, un tribunal, una orden judicial o un requerimiento emitido por la policía u otra autoridad en relación con la prevención o detección de delitos, la lucha contra el fraude, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

La prestación de los productos y servicios ofrecidos por TITANES se regirá por la legislación española. Para cualquier cuestión que pudiera suscitarse serán competentes los Juzgados y Tribunales de Zaragoza. No obstante, el usuario y TITANES podrán acordar expresamente, en su caso, su sumisión al Sistema Arbitral del Consumo.

2.10.- NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCION DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS

- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago. (26/12/2019)
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios de pago.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de los préstamos.
- Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre las Condiciones Generales de Contratación.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

3.- PARTICULARIDADES DEL ENVIO ONLINE A TRAVÉS DEL PORTAL WEB DE TITANES

Las presentes condiciones generales regulan los términos y condiciones aplicables a la relación contractual mantenida entre TITANES TELECOMUNICACIONES, S.A. (en adelante, TITANES) y las personas físicas/usuarios que deseen ordenar operaciones de pago online a través de la página web de TITANES. Al utilizar los productos y servicios ofrecidos en el portal web de TITANES, el Usuario declara y garantiza que es residente en España o un Estado Miembro de la Unión Europea y se encuentra en condiciones óptimas de entender lo dispuesto en las presentes condiciones a efectos de la suscripción de un contrato vinculante con TITANES.

3.1. CÓDIGOS DE ACCESO A TITANES WEB

Una vez que el Usuario se haya inscrito debidamente y haya activado su cuenta de acuerdo con lo previsto en el apartado 2.1. de las presentes condiciones generales, el cliente obtendrá un id. de usuario y clave de acceso, conjuntamente denominados códigos de acceso.

Los códigos de acceso son personales e intransferibles. Los usuarios son responsables de la debida custodia y confidencialidad de los códigos de acceso al portal web de TITANES comprometiéndose a no ceder su uso a terceros. A tal efecto, será responsabilidad exclusiva del Usuario la contratación por una persona ajena de productos o servicios ofrecidos por TITANES en el portal web, de forma ilegítima, cuando se emplee la contraseña o identificador que ha sido suministrada al Usuario a causa de una actuación no diligente o de la pérdida de la misma por éste.

Si un Usuario tuviera conocimiento o indicios de que sus códigos de acceso han dejado de ser confidenciales lo deberá comunicar inmediatamente a TITANES a través del correo de cumplimiento@grupotitanes.com indicando en el asunto INCIDENTE CREDENCIALES ENVIO ONLINE para que le sea facilitados unos nuevos.

3.2. EMISIÓN DE UNA ÓRDEN DE PAGO ONLINE

Una vez haya accedido al portal web con su usuario y contraseña, el usuario podrá emitir órdenes de pago a los países y en la divisa que, en cada momento, permita el servicio de TITANES. Las órdenes de pago deberán contener un mínimo de información, tal es:

- Nombre completo del beneficiario.
- País de destino de la operación.
- Importe y divisa de la operación.
- Si la orden de pago va dirigida a una cuenta bancaria, será preciso el código IBAN (International Bank Account Number) o el código de la cuenta bancaria que corresponda en cada caso.

Las órdenes de pago se considerarán autorizadas por el usuario en el mismo momento en que haya dado su consentimiento expreso a la misma a través de la Web.

Sin perjuicio de lo anterior, la ejecución de la operación de pago quedará supeditada a la previa recepción de los fondos necesarios por cualquiera de los medios aceptados. TITANES no adelantará el importe total o parcial de ninguna operación de pago.

Los métodos de pago aceptados para el abono de las operaciones de pago son:

a) Cuando se trate de su primera orden de pago online:

El pago deberá de efectuarse a través de transferencia bancaria. El Usuario accederá a la plataforma de banca online/a distancia de la entidad de crédito que se trate, a través de una pasarela que le será facilitada por TITANES, donde podrá efectuar la transferencia desde una cuenta de su titularidad.

No obstante lo anterior, la primera orden de pago online podrá llevarse a cabo conforme a los distintos métodos recogidos en la letra b) del punto 3.2. toda vez que la identidad del cliente haya quedado garantizada por medio de procedimientos de identificación no presencial como la videoconferencia, la firma electrónica o la video-identificación.

b) Cuando se trate de segundas y sucesivas órdenes de pago online:

- El pago podrá efectuarse mediante transferencia bancaria de acuerdo con lo previsto en la letra a) o bien,
- Mediante tarjeta de crédito/débito. En el caso de las tarjetas de crédito/débito, el Usuario tendrá que señalar el número de una tarjeta de débito o crédito Visa® o MasterCard® de su titularidad emitida por una entidad domiciliada en España, así como su fecha de caducidad y número CVC. A la cuenta a la que esté asociada la tarjeta se le cargará el importe de la orden de pago más las comisiones y otros gastos que pudieran ser aplicables.

TITANES mantendrá publicado un listado de entidades de crédito disponibles el cual podrá variar en cualquier momento sin previo aviso. El Usuario autoriza a TITANES a realizar cargos y abonos en sus cuentas bancarias relativos a las órdenes de pago, las comisiones aplicables al servicio u otras tarifas aplicables.

El tipo de cambio aplicable a la orden de pago será siempre el vigente en el momento y fecha en que el Usuario cree la orden. Al formalizarse la operación, el Usuario recibirá un correo electrónico o SMS de confirmación. Igualmente, el usuario podrá consultar el estado de las operaciones realizadas en su área privada.

Recibida la orden de pago correctamente TITANES pondrá a disposición del Usuario de forma electrónica la siguiente información:

- Un nº de referencia que identifique la orden de pago.
- La fecha de creación de la orden de pago.
- El importe de la operación de pago en origen y el importe de la operación de pago en destino.
- La divisa seleccionada y en su caso, el tipo de cambio utilizado.
- El desglose de comisiones o gastos aplicables.

3.3. CONSENTIMIENTO

El consentimiento del Usuario para ejecutar una orden de pago online quedará plasmado a través de:

- a) La identificación en el portal web de TITANES con sus códigos de acceso personales.
- b) La creación de la orden de pago conforme a los datos que haya indicado y posterior aceptación por parte de éste.
- c) La introducción de la clave SMS de un solo uso que le llegue al móvil para su confirmación.

3.4. OPERACIONES DE PAGO ONLINE NO AUTORIZADAS

Cuando el Usuario tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago ejecutada incorrectamente o no debidamente autorizada, deberá comunicar la misma a TITANES sin demora, a fin de posibilitar su rectificación. Dicha comunicación deberá realizarse por escrito al correo de envioonline@grupotitanes.com o llamando a las siguientes líneas telefónicas: +34 976 210 654 y/o +34 911 819 100.

En caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada y tal ejecución se debiera a negligencia grave de TITANES, TITANES devolverá el importe de la operación no autorizada en el plazo máximo de treinta (30) días desde la fecha en que la anulación se lleve a cabo de forma

efectiva. En caso de que las operaciones de pago no autorizadas sean originadas por la actuación fraudulenta o negligente del Usuario o por el incumplimiento de las obligaciones de proteger la confidencialidad de los códigos de acceso facilitados y de notificar la inmediata sustracción o uso no autorizado, el Usuario soportará el total de las pérdidas derivadas de dichas operaciones.

El Usuario será el único responsable de implantar procedimientos suficientes de protección anti-virus y de seguridad.

TITANES podrá bloquear, temporal o definitivamente, la utilización de su portal Web a un Usuario cuando tenga indicios objetivos para ello (a modo de ejemplo, por motivos de seguridad, de utilización fraudulenta del Servicio o incumplimiento de los términos y condiciones de uso). Llegado el caso, TITANES informará de tal decisión al Usuario afectado.

3.5. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

El Usuario podrá recibir notificaciones y comunicaciones electrónicas por escrito relacionadas con el Servicio prestado por TITANES a los datos de contacto aportados. A modo de ejemplo, el Usuario acepta recibir de forma electrónica: recibos correspondientes a su operación de pago, los términos y condiciones aplicables y sus posibles actualizaciones o modificaciones, entre otros.

En ese sentido, el Usuario se compromete a mantener actualizada en el portal web de TITANES la cuenta de correo electrónico y los restantes datos de contacto aportados.

No obstante, el Usuario puede retirar en cualquier momento su consentimiento a recibir de forma electrónica notificaciones y comunicaciones dirigiendo su solicitud de baja por escrito al correo electrónico de servicioatencioncliente@grupotitanes.com indicando su nombre, dirección, adjunto copia de su documento de identidad y especificando que desea retirar su consentimiento. Si retira su consentimiento a recibir notificaciones electrónicas, TITANES se reserva el derecho a cobrarle los gastos incurridos por prestar dicho servicio de notificaciones por medios ordinarios como el correo postal.