

Condiciones de la tarjeta regalo Crunch

1. Información sobre quiénes somos y este acuerdo

1.1 Estos términos y condiciones se aplican a las tarjetas regalo emitidas por Crunch Payments Limited, una sociedad constituida y registrada en Inglaterra y Gales con el número de sociedad 11929149 cuyo domicilio social se encuentra en Brent Hall Warley Gap, Little Warley, Brentwood, Inglaterra, CM13 3DP.

1.2 En estos términos y condiciones, "nosotros", "nos" y "nuestro" se refiere a Crunch Payments Limited, o a cualquier organización que actúe en nuestro nombre. "Usted" o "su" se refiere a la persona física que compra o utiliza la tarjeta regalo correspondiente, según proceda.

1.3 Se reconoce que el funcionamiento y la prestación de nuestros servicios en Portugal, incluida la emisión de tarjetas regalo, se llevan a cabo exclusivamente por y a través de nuestra entidad comercial europea Crunch Payments Poland Sp z o o, cuyo domicilio social está situado en Ul. Juliana Tuwima 8/2 42-217 Częstochowa (Polonia).

1.4 Las presentes condiciones constituyen un acuerdo entre usted y nosotros que regula el uso de su tarjeta regalo. A partir de la fecha de activación de la tarjeta regalo correspondiente, nuestro acuerdo permanecerá en vigor durante un periodo de doce (12) meses, a menos que se prorrogue de conformidad con sus términos.

1.5 Al comprar o utilizar una tarjeta regalo, usted confirma que acepta las presentes condiciones. Si ha adquirido la tarjeta regalo como regalo para otra persona, o ha cedido de cualquier otro modo la tarjeta regalo a otra persona, es su responsabilidad informar a esa persona de que estas condiciones se aplican a su uso.

2. Nuestros productos de tarjetas regalo

2.1 Las tarjetas regalo sólo podrán gastarse en los comercios participantes autorizados situados en el centro comercial específico cuyo nombre y/o marca aparezcan en la propia tarjeta regalo. Su tarjeta regalo no podrá gastarse fuera del centro comercial en cuestión.

2.2 No garantizamos ni podemos garantizar que un determinado comercio acepte nuestras tarjetas regalo como forma de pago. Antes de realizar una operación de pago con su tarjeta regalo, consulte con el comercio o comercios de su elección.

2.3 Nuestras tarjetas regalo están exentas y, por tanto, no entran en el ámbito de aplicación de la normativa en materia de pagos y dinero electrónico. Al adquirir una tarjeta regalo, usted adquiere un medio de pago; los fondos cargados en una tarjeta regalo no constituyen un depósito y no devengan intereses.

2.4 Su tarjeta regalo es válida durante un periodo de doce (12) meses a partir de la fecha de compra, (o a partir de la fecha de activación en el caso de las tarjetas regalo que se compran en línea para su entrega). Transcurridos doce (12) meses, su tarjeta regalo caducará y ya no podrá utilizarla.

2.5 Si su tarjeta regalo fue comprada:

2.5.1 A través de un mostrador de atención al cliente o de venta de tarjetas regalo en un centro comercial, el valor máximo que puede cargarse en la tarjeta regalo es de 1.000 euros. La tarjeta regalo se activará en el punto de venta y los fondos normalmente estarán disponibles para gastar en el plazo de una (1) hora desde la compra;

2.5.2 A través de un quiosco expendedor de tarjetas, el valor máximo que puede cargarse puede variar en función de la naturaleza del programa de tarjetas regalo de que se trate; para confirmarlo, compruebe la información que aparece en el propio quiosco en el momento de la compra. La tarjeta regalo se activará en el punto de venta y los fondos estarán normalmente disponibles para gastar en el plazo de una (1) hora desde la compra; o bien

2.5.3 En Internet, el valor máximo que puede cargarse en la tarjeta regalo puede variar en función de la naturaleza del programa de tarjetas regalo en cuestión; compruébelo en el momento de la compra para confirmarlo. Las tarjetas regalo compradas en línea deben activarse tras su recepción; puede activar la tarjeta regalo poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de acuerdo con la sección 15 que figura a continuación y, por lo general, los fondos estarán disponibles para gastar en el plazo de una (1) hora tras la activación.

2.6 En función del valor de la tarjeta regalo que elija, es posible que durante el proceso de compra se le soliciten datos de identificación y de otro tipo, a efectos de la diligencia debida con el cliente, tal y como se describe con más detalle en la sección 4.

2.7 Las tarjetas regalo no son recargables, lo que significa que no está permitido cargar fondos adicionales en el saldo de la tarjeta regalo tras su compra. Sin embargo, los comercios pueden devolver fondos a su tarjeta regalo en caso de que reciba un reembolso. Normalmente se tarda entre tres (3) y cinco (5) días laborables a partir de la fecha en la que el comercio procesa el reembolso, para que los fondos correspondientes sean devueltos a su tarjeta regalo.

2.8 En circunstancias limitadas, puede ser posible consolidar los saldos restantes de varias tarjetas regalo en una única tarjeta regalo. Para comprobar si nuestro servicio de consolidación está disponible para sus tarjetas regalo, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente utilizando los datos de contacto que figuran en la sección 15. La consolidación de los saldos de las tarjetas regalo está sujeta a una comisión de administración, tal y como se indica en la sección 6.

3. Códigos click and collect

3.1. Un código "click and collect" es un código de diez dígitos que, facilitado al personal de atención al cliente del centro comercial correspondiente junto con el número de referencia del pedido, puede canjearse por una tarjeta regalo.

3.2. Un código "click and collect" es válido durante un periodo de seis (6) meses a partir de la fecha de compra. Si un código no se canjea a cambio de una tarjeta regalo en un plazo de seis (6) meses a partir de la fecha de compra, caducará y ya no podrá utilizarlo.

3.3. En caso de canjear uno o varios códigos "click and collect", las tarjetas regalo asociadas serán:

3.3.1. Activado en el momento del canje; y

3.3.2. Válido durante un periodo de doce (12) meses a partir de la fecha de canje.

3.4. Un código "click and collect":

3.4.1 Sólo puede canjearse a cambio de una tarjeta regalo dentro del centro comercial participante especificado por el comprador; y

3.4.2 No pueden canjearse a cambio de dinero en efectivo, créditos, divisas o cualquier otro instrumento monetario.

3.5. El comprador original de un código "click and collect" tiene derecho a un periodo de reflexión de catorce (14) días. Si desea cancelar su código "click and collect" no utilizado, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de conformidad con la sección 15 siguiente.

3.6. Los fondos devueltos al comprador original en virtud del apartado 3.5 se reembolsarán al método de pago original. Por ejemplo, si el comprador original eligió pagar el código "click and collect" con una tarjeta de débito o crédito, los fondos se reembolsarán a la misma tarjeta de débito o crédito.

4. Requisitos de identificación

4.1. Podemos pedirle información personal y pruebas de su identidad antes de emitirle una tarjeta regalo. Lo hacemos para combatir el fraude, el blanqueo de dinero y otros delitos financieros. También utilizamos esta información para identificarle a usted y a su tarjeta regalo en caso de pérdida o robo. Sólo conservamos esta información durante el tiempo necesario y para los fines descritos.

4.2. Si no nos proporciona o se niega a proporcionarnos las pruebas de identidad solicitadas, o si a nuestra entera discreción no estamos satisfechos con las pruebas que nos ha presentado, nos reservamos el derecho a no emitirle una tarjeta regalo.

4.3. En caso de que adquiera una tarjeta regalo en línea, podremos realizar comprobaciones electrónicas de identificación para verificar su identidad.

5. Protección de datos

Estamos comprometidos con la protección de sus datos personales, algunos de los cuales recopilaremos y procesaremos en caso de que compre y/o utilice una tarjeta regalo.

Cumplimos las leyes de protección de datos aplicables y todos los datos personales se almacenan y procesan de acuerdo con nuestro aviso de privacidad, al que puede acceder en línea.

Si tiene alguna pregunta o necesita más información sobre nuestras prácticas de tratamiento de datos, póngase en contacto con nosotros a través de los datos que figuran en nuestro aviso de privacidad.

6. Tasas y cánones

En el cuadro que figura a continuación se indican las comisiones y gastos que se aplican a nuestras tarjetas regalo:

Descripción de la tasa	Valor de la tasa
Tasa por pérdida o robo de una tarjeta regalo de sustitución	€5.95
Tasa administrativa por consolidación de saldos de dos (2) o más tarjetas regalo	1 euro por la consolidación de dos (2) saldos de tarjeta regalo y, a partir de entonces, 0,20 euros por tarjeta regalo adicional consolidada
Tasa administrativa por extensión de una tarjeta regalo caducada (si aplicable)	€9.95

En caso de que el saldo de la tarjeta regalo en cuestión sea de valor suficiente para cubrir la tasa aplicable, la tasa se deducirá del saldo de la tarjeta regalo.

7. Cómo utilizar su tarjeta regalo

7.1. Antes de su utilización, cuando se haya previsto un espacio, la tarjeta regalo deberá ser firmada en el reverso por la persona que vaya a utilizarla.

7.2. Tendremos derecho a suponer que usted autorizó una operación de pago utilizando su tarjeta regalo en caso de que:

7.2.1. La banda magnética de la tarjeta regalo ha sido pasada por el minorista correspondiente;

7.2.2. Existe un comprobante de venta firmado; o

7.2.3. Cuando se haya facilitado al minorista información pertinente que permita tramitar la transacción.

7.3. Una vez autorizada una transacción, no podrá detenerse ni revocarse y deduciremos el valor de la transacción del saldo restante de la tarjeta regalo.

7.4. La tarjeta regalo puede utilizarse para el pago total o parcial de compras. En caso de pago parcial, la persona que utilice la tarjeta regalo deberá abonar el importe pendiente de la compra por medios alternativos, por ejemplo, utilizando efectivo o una tarjeta de débito o crédito.

8. Restricciones de uso de las tarjetas regalo

8.1 Las tarjetas regalo sólo podrán gastarse en los comercios participantes autorizados situados en el centro comercial específico cuyo nombre y/o marca aparezcan en la propia tarjeta regalo. Su tarjeta regalo no podrá gastarse fuera del centro comercial en cuestión.

8.2 Las tarjetas regalo no son recargables, lo que significa que no se le permite cargar fondos adicionales en el saldo de su tarjeta regalo tras su compra.

8.3 Las tarjetas regalo no pueden utilizarse para:

8.3.1 Retirar dinero de los cajeros automáticos;

8.3.2 Adquisición de divisas;

8.3.3 Adquirirnos tarjetas regalo adicionales;

8.3.4 Realizar transacciones por correo, teléfono, Internet u otros medios no presenciales;

8.3.5 Realizar pagos periódicos preautorizados, incluidos, entre otros, los adeudos directos;

8.3.6 Apostar; o

8.3.7 Llevar a cabo actividades ilegales de cualquier tipo.

8.4 Una tarjeta regalo no está vinculada a una cuenta bancaria y no constituye ni una tarjeta de garantía de cheques, ni una tarjeta de cargo, ni una tarjeta de crédito o débito.

8.5 Nos reservamos el derecho a suspender o restringir de otro modo el uso de su tarjeta regalo, durante el período de tiempo que consideremos oportuno a nuestra entera y absoluta discreción, y sin ninguna responsabilidad hacia usted, en caso de que:

8.5.1 Que sepamos, sospechemos o tengamos motivos para creer que su tarjeta regalo está siendo utilizada con fines ilegales;

8.5.2 Que incumpla estas condiciones; o

8.5.3 De circunstancias excepcionales que impidan o dificulten el normal funcionamiento de la tarjeta regalo.

9. Gestión de su tarjeta regalo

9.1. El saldo disponible en su tarjeta regalo se reducirá en el valor de cada pago realizado con éxito con su tarjeta regalo.

9.2. Si intenta realizar un pago por un valor superior al saldo restante de la tarjeta regalo, la transacción será rechazada. No obstante, podrá realizar un pago parcial tal y como se describe en la sección 7.4 anterior.

9.3. Puede consultar el saldo disponible de su tarjeta regalo en:

9.3.1. Visitando la página web del centro comercial, que se puede encontrar en el reverso de la tarjeta regalo y utilizando el servicio de consulta de saldo;

9.3.2. Poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de acuerdo con la sección 15 siguiente. (Tenga en cuenta que pueden aplicarse tarifas de llamada; consulte con su proveedor de servicios telefónicos antes de llamar); o bien

9.3.3. Escaneando el código QR que aparece en el reverso de la tarjeta regalo, si procede, utilizando su smartphone; compatible con dispositivos que utilicen Apple iOS y Android. (Tenga en cuenta que pueden aplicarse tarifas de datos; consulte con su proveedor de servicios telefónicos).

10. Expiración de su tarjeta regalo y restablecimiento de la misma

10.1. Su tarjeta regalo dejará de ser válida doce (12) meses después de la fecha de compra (o de la fecha de activación en el caso de las tarjetas regalo que se compran en línea para su entrega); nos referimos a esta fecha como la fecha de caducidad de su tarjeta regalo. En la fecha de caducidad, perderá el saldo restante de su tarjeta regalo. Le recomendamos que gaste todo el saldo de su tarjeta regalo antes de que caduque.

10.2. Si necesita ayuda para determinar la fecha de caducidad de su tarjeta regalo, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de conformidad con la sección 15 siguiente.

11. Plazo de anulación y procedimiento de reembolso

11.1. El comprador original de una tarjeta regalo tiene derecho a un periodo de reflexión de catorce (14) días. Si usted es el comprador original y desea cancelar su tarjeta regalo, devuélvala al servicio de atención al cliente o al mostrador de venta de tarjetas regalo del centro comercial correspondiente, sin firmar y sin utilizar, junto con el recibo de compra original, en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha de compra. Si adquirió su tarjeta regalo por Internet o a través de un quiosco expendedor de tarjetas y desea solicitar su anulación, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de conformidad con el apartado 15 siguiente.

Los fondos devueltos al comprador original en virtud de esta sección 11.1 se reembolsarán al método de pago original. Por ejemplo, si el comprador original eligió pagar la tarjeta regalo con una tarjeta de débito o crédito, los fondos se reembolsarán a la misma tarjeta de débito o crédito.

11.2. Si ejerce su derecho al reembolso en virtud de la sección 11.1, lo interpretaremos como su rescisión del presente contrato y, siempre que sea posible, conservaremos la tarjeta regalo.

12. Mantener a salvo su tarjeta regalo

Usted es responsable de la custodia de su tarjeta regalo y debe tomar medidas para evitar su pérdida, robo, deterioro o uso indebido.

13. Pérdida, robo y deterioro de tarjetas regalo

13.1 En caso de pérdida, robo o deterioro de su tarjeta regalo, deberá ponerse en contacto lo antes posible con el Servicio de Atención al Cliente a través de los datos indicados en el apartado 15. Es posible que le pidamos información para verificar que es usted el titular autorizado de la tarjeta regalo en cuestión. Es posible que le pidamos información para verificar que usted es el titular autorizado de la tarjeta regalo en cuestión. Una vez completado satisfactoriamente este proceso de verificación, y según corresponda, podremos:

13.1.1 Bloquear su tarjeta regalo perdida o robada.

13.1.2 Cancelar la tarjeta regalo dañada.

13.2 El bloqueo y/o la anulación de su tarjeta regalo extraviada, robada o deteriorada impedirá que siga utilizándola y, por lo tanto, protegerá su saldo restante de la explotación. A su vez, tomaremos las medidas necesarias para poner a su disposición una tarjeta regalo de sustitución. En caso de que podamos poner a su disposición una tarjeta regalo de sustitución, se aplicará una tarifa de 5,95 euros, tal y como se indica en la sección 6.

13.3 En ningún caso seremos responsables ante usted ni estaremos obligados a reembolsarle los pagos realizados con su tarjeta regalo tras su pérdida o robo. De conformidad con:

13.3.1 Sección 12, debe tomar medidas para mantener segura su tarjeta regalo; y

13.3.2 Sección 13.1, debe ponerse en contacto lo antes posible para notificarnos, en caso de pérdida o robo de su tarjeta regalo, minimizando así cualquier oportunidad de explotación.

13.4 Las tarjetas regalo de sustitución son:

13.4.1 Sólo se podrá recoger hasta la fecha de caducidad de la tarjeta regalo original extraviada, robada o deteriorada;

13.4.2 Sólo si la tarjeta regalo original extraviada, robada o deteriorada fue adquirida en un centro comercial que disponga de uno de nuestros sistemas electrónicos de punto de venta (situados normalmente en los mostradores de atención al cliente o de venta de tarjetas regalo del centro comercial correspondiente).

13.4.3 Válida durante un periodo de doce (12) meses a partir de la fecha de compra de la tarjeta regalo original, (o a partir de la fecha de activación en el caso de las tarjetas regalo que se compraron originalmente en línea para su entrega).

13.5 El periodo de reflexión descrito en el apartado 11.1 no se aplica a las tarjetas regalo de sustitución.

14. Compras a minoristas y litigios sobre transacciones

14.1. Si cree que no autorizó una transacción concreta, o si desea plantear una disputa sobre productos y/o servicios que haya adquirido utilizando una tarjeta regalo, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente lo antes posible de acuerdo con la sección 15 siguiente. Si transcurre un periodo de tiempo indebido o irrazonable entre la realización de la transacción o el litigio en cuestión y su notificación al Servicio de Atención al Cliente, es posible que no podamos ayudarle.

14.2. De vez en cuando, una transacción se iniciará pero no se completará. Cuando esto ocurra, puede que el valor de la transacción se deduzca del saldo de la tarjeta regalo y deje de estar disponible para su uso; nos referimos a estos casos como autorización pendiente o bloqueo. En estos casos, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de acuerdo con la sección 15 siguiente y presentar pruebas que demuestren que la transacción ha sido cancelada o anulada, que podrá obtener del establecimiento minorista correspondiente. En ausencia de pruebas suficientes, nos reservamos el derecho a imponer un periodo de espera de cinco (5) días laborables antes de restablecer el importe bloqueado en su tarjeta regalo.

15. Atención al cliente

15.1. Todas las consultas relacionadas con una tarjeta regalo deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente por:

15.1.1. Para Portugal, llamando al +351 800 506 030;

15.1.2. Para Italia, llamando al +39 800 137 290;

15.1.3. Para España, llamando al +34 900 056 008;

(Pueden aplicarse tarifas de llamada. Tenga en cuenta que su proveedor de servicios telefónicos puede cobrarle gastos de acceso adicionales).

15.1.4. Envío de un correo electrónico a support@ptapayment.com.

15.2. El Servicio de Atención al Cliente está disponible de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo 362 días al año. (Los horarios son locales para el país en el que está situado el centro comercial asociado a su tarjeta regalo).

15.3. Si desea presentar una reclamación en relación con su tarjeta regalo, deberá, en primer lugar, ponerse en contacto con nosotros utilizando los datos facilitados anteriormente. Le pediremos que nos facilite información sobre las circunstancias de su reclamación. A continuación, registraremos su reclamación y llevaremos a cabo una investigación de conformidad con nuestro Procedimiento de tramitación de reclamaciones. Una vez concluida la investigación, nos pondremos en contacto con usted para darle nuestra respuesta y detallarle el resultado de su queja.

16. Garantías

Usted reconoce que el correcto funcionamiento de las tarjetas regalo depende de una amplia gama de terceros, incluidos procesadores de pagos y redes de sistemas de pago, cuyos sistemas, productos y servicios pueden encontrar dificultades técnicas e interrupciones de vez en cuando. No garantizamos que las tarjetas regalo funcionen de forma adecuada, continua o ininterrumpida a efectos de realizar operaciones de pago, y en ningún caso seremos responsables en caso de que una operación de pago realizada con una tarjeta regalo fracase o no tenga éxito.

17. Indemnización

Usted nos indemnizará íntegramente por cualquier responsabilidad, coste, gasto, daño o pérdida (incluidos intereses, sanciones y costas legales, así como otros costes y gastos profesionales razonables) que hayamos sufrido o en los que hayamos incurrido como consecuencia o en relación con el incumplimiento por su parte de las presentes condiciones y/o el uso de una tarjeta regalo.

18. Limitación de responsabilidad

18.1 Las referencias a la responsabilidad en esta sección 18 incluyen todo tipo de responsabilidad que surja en virtud de o en relación con estos términos y condiciones, incluyendo pero no limitado a la responsabilidad contractual, extracontractual (incluyendo negligencia), tergiversación, restitución o de otro tipo.

18.2 Todas las garantías, representaciones, condiciones y todos los demás términos de cualquier tipo implícitos en la ley o en el derecho consuetudinario están, en la medida máxima permitida por la ley aplicable, excluidos de estos términos y condiciones.

18.3 En ningún caso seremos responsables de la seguridad, legalidad, calidad o idoneidad de los productos y/o servicios adquiridos con una tarjeta regalo.

18.4 No seremos responsables, ya sea por contrato, responsabilidad extracontractual (incluida la negligencia o el incumplimiento de obligaciones legales), tergiversación, restitución o de cualquier otro modo, de ninguna pérdida, coste, daño, cargo o gasto especial, indirecto o consecuente, independientemente de cómo se produzcan en virtud de estos términos y condiciones.

18.5 Nuestra responsabilidad total ante usted por contrato, agravio (incluyendo negligencia incumplimiento de obligaciones legales), tergiversación, restitución o de otro modo, que surja en relación con estos términos y condiciones se limitará al valor que se cargó en su tarjeta regalo en el momento de la compra.

18.6 Usted reconoce que los sistemas de protección de depósitos no se aplican a su tarjeta regalo. Esto significa que, en caso de insolvencia del emisor de la tarjeta regalo, ésta podría dejar de funcionar y perder su valor. No podrá reclamar el saldo de su tarjeta regalo a ningún sistema de protección de depósitos.

19. Modificaciones de las presentes condiciones

19.1. Estos términos y condiciones pueden ser cambiados o modificados en cualquier momento. Si se realiza algún cambio, se pondrán a disposición copias de los términos y condiciones revisados:

19.1.1. En los mostradores de atención al cliente de los centros comerciales participantes; y

19.1.2. En línea.

19.2. Es responsabilidad tanto del comprador como del destinatario de la tarjeta regalo comprobar periódicamente si se han producido cambios en las presentes condiciones. El hecho de seguir comprando, utilizando o poseyendo una o varias tarjetas regalo confirma su aceptación de la última versión de estas condiciones y su voluntad de someterse a ellas.