



# Términos y condiciones de los servicios de la aplicación Twyp

En estos Términos y Condiciones, encontrarás información importante acerca de la Aplicación TWYP. Después de leer esta información, sabrás exactamente cómo actuar cuando utilices TWYP. Nos parece primordial que los pagos se realicen en un entorno seguro, y que puedas utilizar la aplicación con toda tranquilidad. Por ese motivo, la seguridad es una parte esencial de estos Términos y Condiciones.

## **Pagar a través de TWYP es seguro.**

Utilizamos los sistemas de pago de alta seguridad de ING BANK NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. Es más, siempre pagarás de forma segura, porque siempre tendrás que confirmar el pago con tu código personal.

## **Normas de seguridad que debes cumplir.**

Puedes hacer mucho para que los pagos sean seguros. Respeta las siguientes normas de seguridad:

1. Guarda y utiliza tu smartphone con la aplicación TWYP en un lugar seguro.
2. Guarda y utiliza de forma segura tu PIN de TWYP y demás claves de seguridad necesarias para utilizar esta aplicación.
3. Asegúrate de que tu smartphone, el software y la conexión cumplen los requisitos de seguridad.

¿Deseas saber más? Puedes leer nuestras Normas de seguridad detalladas en el Anexo I de estos Términos y Condiciones.

## **Tu privacidad está protegida.**

Cuando utilices TWYP, deberás proporcionarnos tus datos personales. Puedes estar seguro de que trataremos tus datos de manera cuidadosa, segura y confidencial y de acuerdo con la normativa vigente en cada momento, en particular con lo establecido en el Reglamento Europeo (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

## **Los Términos y Condiciones.**

La información de estos Términos y Condiciones puede variar. Si deseas leer la información disponible actualmente, visita [www.twyp.es](http://www.twyp.es) o ponte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de TWYP.

## **INFORMACIÓN GENERAL.**

### **1. Información Legal.**

TWYP es administrado por ING BANK N.V. Sucursal en España (en adelante, "ING" o el "Banco"), titular de C.I.F. número W-0037986-G, es un banco con domicilio social en la Calle Severo Ochoa nº 2, Parque Empresarial Madrid-Las Rozas, 28232-Las Rozas (Madrid), siendo los teléfonos de contacto 91.211 92.04.

ING opera bajo la supervisión del Banco de Holanda y, además, en España, bajo la supervisión del Banco de España, figurando inscrita como sucursal en el Registro del Banco de España con el nº 1.465 y en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 31798, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M-572225.

### **2. Descripción y límites de los Servicios de la aplicación TWYP.**

El presente Documento regula los Términos y Condiciones de uso de los Servicios de la Aplicación TWYP por el Usuario (persona física), ya sea cliente o no cliente de ING, en su dispositivo "smartphone" (en adelante, "dispositivo"). Las sucesivas referencias a TWYP en el presente documento se interpretarán como referencias a ING.

Es una aplicación de pagos móvil que tiene por objeto:

#### **• Pagos entre personas.**

Los pagos se realizan a través de dinero electrónico. TWYP facilita a los Usuarios el envío y la recepción de dinero electrónico desde su monedero virtual (en adelante, "cuenta TWYP") a la cuenta TWYP de otros Usuarios y viceversa. Este servicio permite:

- i) el suministro de una Cuenta TWYP que puede recargarse con dinero electrónico, directamente a través del propio Usuario o a través de otro Usuario de la Aplicación TWYP, que realice un pago en su cuenta TWYP;
- ii) la posibilidad de realizar pagos a otros Usuarios de la Aplicación TWYP. Con la introducción de su clave, el Usuario consiente la ejecución de la transacción de pago, que no se puede retirar o revocar;

- iii) La posibilidad de retirada del saldo de la cuenta TWYP al IBAN del Usuario. Con la introducción de su clave, el Usuario consiente la ejecución de la transacción de pago, que no puede retirarse o revocarse. TWYP no será responsable de retrasos en la ejecución de la retirada y los pagos asociados si dichos retrasos son causados por cualquier tercero. Cualquier retirada será confirmada por medio de un mensaje enviado por TWYP a la dirección de correo electrónico del Usuario, quien deberá comprobarlo con regularidad;
- iv) una función de chat que permite a los Usuarios enviarse mensajes entre sí;
- v) la posibilidad de que el Usuario pueda invitar a sus contactos a convertirse en Usuarios de la Aplicación TWYP. A tal fin, TWYP debe acceder a la lista de contactos de los Usuarios, no solo para invitar a sus contactos sino para realizar el pago a otro Usuario. Por ello, si se deniega dicho permiso, no se podrá utilizar TWYP para iniciar Pagos entre personas o chats. En este sentido los Usuarios declaran que han recabado los consentimientos necesarios para que ING pueda acceder a los datos contenidos en su agenda.

La recarga de la cuenta TWYP (como máximo 5 recargas al día) puede efectuarse mediante una Tarjeta de crédito o débito expedida por un entidad de servicios de pago con sede en el país en el que TWYP se halle disponible en los markets de Apple o Google Play, esto es, España. Las recargas sólo pueden realizarse en euros. Una vez recibido el importe, TWYP abonará en la cuenta idéntico saldo en dinero electrónico al importe recibido en euros. TWYP se reserva el derecho a cerrar la cuenta TWYP del Usuario en caso de recargas de Tarjetas realizadas de forma fraudulenta.

El Usuario puede reclamar una devolución en relación con un pago entre personas -en caso de que TWYP sea responsable de la incorrecta ejecución del mismo y/o cuando no haya autorizado el Usuario dicho pago- si lo comunica a TWYP tan pronto como tenga conocimiento de ello y en el plazo de trece (13) meses desde la fecha de cargo. La reclamación de devolución no se aceptará en caso de fraude, o incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones o de las leyes o normas vigentes.

Puede denegarse un pago entre personas por parte de TWYP si existen motivos razonables para creer que un Usuario está incumpliendo los presentes Términos y Condiciones. TWYP le informará en caso de denegar su pago entre personas, salvo que lo prohíba la ley o cualquier de nuestras entidades de supervisión.

Se utilizará para realizar el pago a otro Usuario el saldo disponible en la cuenta TWYP. Si no hubiera saldo, o no fuera suficiente, se solicitará al Usuario que recargue su cuenta TWYP.

- Pagos y, en su caso, pagos y retiradas en Establecimientos con los que ING tenga suscrito un acuerdo de colaboración.

El pago de la compra y la retirada en efectivo se validarán ambos en el mismo momento con el PIN de TWYP, y se reflejarán en los movimientos del Usuario como dos transacciones diferenciadas, una compra y una retirada de efectivo. Una vez validada la operación por ING, el personal de caja del establecimiento hará entrega al Usuario del efectivo solicitado. El Usuario recibirá información detallada de su compra y del efectivo entregado, en su caso.

La presentación del recibo de compra emitido por el Establecimiento será necesaria para cualquier comprobación, cambio o devolución. El importe se reintegrará en la misma forma de pago de la compra.

A efectos aclaratorios, en ningún caso se procederá a la devolución del efectivo retirado, admitiéndose únicamente la devolución del importe de los productos y, todo ello, de conformidad con lo establecido en la política de devolución de cada Establecimiento asociado.

#### **Usuarios no clientes de ING o Clientes de Cuenta NARANJA:**

Los pagos y, en su caso, las retiradas de efectivo en Establecimientos asociados se realiza a través de dinero electrónico. Los Usuarios dispondrán de una cuenta TWYP en la que podrán recargar dinero electrónico sucesivamente con cargo a la tarjeta que hayan registrado al realizar su primera recarga (tarjeta de crédito o débito expedida por un entidad de servicios de pago con sede en el país en el que TWYP se halle disponible en los markets de Apple o Google Play, esto es, España), y así podrán pagar sus compras, y en su caso, comprar y retirar efectivo.

Para ello, la aplicación generará un código que permitirá identificar al Usuario y al Dispositivo y que será reconocido por el sistema del que disponga cada Establecimiento, procediéndose a través del mismo a cargar el importe a los Usuarios en su Cuenta TWYP. Asimismo, la propia Aplicación generará, tras el pago, una notificación con desglose del importe total de la compra y del efectivo dispensado.

Se utilizará para realizar el pago y las retiradas de efectivo, en todo momento, el saldo disponible en la cuenta TWYP. Si no hubiera saldo, o no fuera suficiente, se solicitará al Usuario que recargue su cuenta TWYP a través de la tarjeta configurada en la aplicación con la primera recarga (como máximo 5 recargas al día).

#### **Usuarios clientes de ING:**

Los pagos y, en su caso, los pagos y retiradas en Establecimientos asociados se cargarán al Usuario conforme al medio de pago indicado por el Usuario en la aplicación (su cuenta corriente de ING).

Si no existiera saldo disponible en la cuenta corriente de ING, no se podrá proceder al pago y, en su caso, retirada de efectivo. No obstante, en caso de que los Usuarios, no teniendo saldo disponible en su cuenta, tuvieran contratado un crédito en forma de posibilidad de descubierto con ING, los pagos y, en su caso, los pagos y retiradas en Establecimientos asociados serán atendidos automáticamente contra dicho crédito.

Límites de los Servicios para Pagos entre personas y en Establecimientos asociados, y en su caso, retirada de efectivo, en el caso de no Clientes de ING.

Los Servicios están sujetos a los siguientes límites, que podrán ser modificados en cualquier momento por ING, previa comunicación a los Usuarios:

- a) El envío de pagos a otros Usuarios de TWYP y el pago y retirada de efectivo en los Establecimientos asociados será de un máximo de 999€ anuales.
- b) La recepción de pagos de otros Usuarios de TWYP y la retirada de saldo de la cuenta TWYP al IBAN será cada uno de ellos de, un máximo, de 999€ anuales.
- c) La cantidad máxima acumulada en la cuenta de TWYP podrá ser de un máximo de 999€.
- d) En el caso de pagos y, en su caso, retirada de efectivo en los Establecimientos asociados, será preciso realizar una compra para poder solicitar dicha retirada de efectivo, que será de como mínimo 20 euros y máximo de 150 euros por operación. El importe será dispensado preferentemente en billetes, y siempre sujeto a la disponibilidad del Establecimiento. El importe total por operación, es decir, el importe total de la compra y del efectivo retirado en una sola operación, no podrá ser superior a 600 euros.

Límites de los Servicios para Pago entre personas y en Establecimientos asociados en el caso de Clientes de ING.

Los Servicios están sujetos a los siguientes límites máximos, que podrán ser modificados en cualquier momento por ING, previa comunicación a los Usuarios:

- a) El envío, la recepción de pagos de otros Usuarios de TWYP y la retirada de saldo de la cuenta TWYP al IBAN del Usuario podrá ser de un máximo de 5000€ anuales, pudiéndose ampliar por parte del usuario en caso de consumo del mismo contactando con el servicio de atención al cliente.
- b) En el caso de pagos, y en su caso, retirada de efectivo en los Establecimientos asociados, será preciso realizar una compra para poder solicitar dicha retirada de efectivo, que será de como mínimo 20 euros y máximo de 150 euros por operación, y de 1000 euros mensuales por Usuario. El importe será dispensado preferentemente en billetes, y siempre sujeto a la disponibilidad del Establecimiento. El importe total por operación, es decir, el importe total de la compra y del efectivo retirado en una sola operación, no podrá ser superior a 600 euros. El importe total por día, es decir, el importe total de compra y de efectivo utilizado en un día, podrá ser de un máximo de 1200 euros. El pago y la retirada de efectivo en Establecimiento no tendrán límites máximos anuales.

### **3. Condiciones de Utilización de la Aplicación TWYP.**

#### **3.1. Requisitos del Sistema.**

La Aplicación TWYP sólo puede descargarse y utilizarse en combinación con un número de teléfono móvil activo en el país en el que dicha aplicación esté disponible en los markets de Apple o Google Play, esto es, España y con un dispositivo smartphone. El smartphone debe estar conectado a internet mediante una red de telecomunicaciones o wifi, excepto para pagos y retiradas de efectivo. La aplicación se encuentra disponible para los sistemas operativos Android (versión 4.1.2 y superiores) e iOS (versión 10 y superiores). Deberá estar suscrito a los markets de Apple o Google Play Store.

#### **3.2. Registro y requisitos relativos a suministros de información y verificación.**

Para darse de alta en la aplicación es necesario registrarse. Durante el proceso de activación los Usuarios recibirán un SMS de TWYP en el que se les indicará su Código de un solo uso, que será necesario para activar la Cuenta TWYP.

TWYP podrá autenticar y verificar los datos que los Usuarios faciliten, así como cualquier dato relativo a la seguridad. El Usuario no podrá utilizar los Servicios o cualquier parte de su funcionalidad si no supera dichas comprobaciones o si no ha facilitado toda la información, de carácter obligatorio, solicitada por parte de TWYP, así como cualquier otra información que le pueda ser requerida de conformidad con dispuesto en la normativa aplicable. Los datos que el Usuario facilite en el proceso de registro y en cualquier otro momento, deben ser exactos, precisos y verdaderos.

El registro en la Aplicación supone conocer y aceptar los presentes Términos y Condiciones de la Aplicación TWYP.

En virtud de la aceptación de las presentes Condiciones, ING otorga y el Usuario acepta una licencia de uso gratuito de la Aplicación, personal e intransferible, limitada, no exclusiva y disponible, a través de un proceso de descarga telemática que le permitirá el acceso a la Aplicación, lo cual supone la aceptación y vinculación por

parte del Usuario de los presentes Términos y Condiciones de los que es informado desde su registro y que se encuentran a disposición de los usuarios, de forma permanente, en [www.twyp.es](http://www.twyp.es).

Con el objeto de garantizar la seguridad y confidencialidad de las transacciones, será necesaria la previa identificación y autenticación del Usuario en el sistema, a través de la introducción de las correspondientes claves de acceso de ING, para su registro, y sus claves de seguridad, para validar cada transacción. En el caso de no clientes de ING, será necesaria la previa identificación del Usuario a través una foto de su Documento Nacional de identidad o equivalente, y el PIN de TWYP para validar cada transacción.

### **3.3. Comisiones**

La descarga de la Aplicación tendrá carácter gratuito, sin perjuicio de que la conexión, navegación y llamada/s que, en su caso, el Usuario realice al Servicio de Atención Telefónica, serán facturadas por su operador móvil según la tarifa contratada. No obstante, ING se reserva el derecho a introducir en un futuro alguna contraprestación, en cuyo caso, se le comunicará con la debida antelación. Consulte si otras Entidades de Crédito o proveedores de servicios pueden cobrarle por la descarga y el uso de TWYP.

### **3.4. Declaraciones de los Usuarios.**

Ninguna información que pueda ser facilitada por TWYP debe ser considerada por el Usuario a modo de introducción, sin que pueda estimarse como elemento determinante para la toma de decisiones, declinando el Banco toda responsabilidad por el uso que pueda verificarse de la misma en tal sentido. En particular, ha de entenderse que dicha información, sometida a la normativa vigente en España, va dirigida única y exclusivamente a consumidores con residencia en España o que contraten desde España, no dirigiéndose por tanto a aquellos Usuarios no residentes en España o que actúen bajo jurisdicciones de otros Estados que exijan el cumplimiento de requisitos distintos para la puesta a disposición, divulgación o publicidad de servicios y/o productos financieros.

El Usuario garantiza a ING mediante el uso de la Aplicación que: (i) es mayor de edad; (ii) su domicilio no se encuentra en alguno de los países sujetos a embargo por los Estados Unidos o considerados por Estados Unidos como entidad que apoya al terrorismo, y (iii) no forma parte de ninguna lista de entidad prohibida de los Estados Unidos.

El Usuario garantiza que la utilización de TWYP por su parte no infringirá ninguna ley o norma y exonera a TWYP, sus afiliados, agentes y subcontratistas ante y frente a toda responsabilidad que pueda derivarse del uso fraudulento de TWYP por parte de usted.

ING no será responsable de ningún daño ocasionado al dispositivo de los Usuarios o pérdida de datos que puedan derivar de la descarga de la aplicación o de la utilización de los servicios.

### **3.5. Falta de cobertura del Sistema de Garantía de Depósitos Holandés.**

El Dinero electrónico en la Cuenta TWYP de los Usuarios no se encuentra dentro de los productos que se encuentran garantizados por el Sistema de garantía de depósitos holandés.

### **3.6. Requisitos relativos a fotografías y función de chat.**

Los Servicios permiten a los Usuarios utilizar fotos de perfil y le ofrecen una funcionalidad de chat a través de la cual puede enviar mensajes. Los Usuarios conocen y aceptan que sus fotos puedan ser almacenadas, compartidas y/o publicadas como parte integrante de los Servicios, pudiendo ser vistas por otros Usuarios que tengan su número de teléfono guardado en su lista de contactos, otorgando a ING una licencia de uso sobre las mismas. No obstante, ING no explotará comercialmente las citadas aportaciones de los usuarios. No se pueden enviar fotos o mensajes sujetos a derechos de autoría (Copyright) o, en cualquier otro caso, a derechos de propiedad intelectual de terceros, incluyendo el derecho a la intimidad, salvo que el Usuario sea el titular de dichos derechos o tenga permiso a utilizar tales materiales. Los Usuarios aceptan que no utilizarán la función de chat para enviar fotos o mensajes que puedan perjudicar a TWYP o a cualquier tercero o que sean ilegales, ofensivos o de cualquier naturaleza no apropiada en cualquier otro caso. Los Usuarios reportarán a TWYP aquellos contenidos de dichas naturalezas de los que tengan conocimiento en su uso de los Servicios. El Usuario queda informado y acepta que TWYP no monitoriza ni filtra de manera exhaustiva las fotos ni mensajes enviados mediante la funcionalidad de chat por parte de los Usuarios. No obstante, TWYP se reserva el derecho a retirar fotos o demás comunicaciones que envíen los Usuarios, que a razonable discreción exclusiva de TWYP infrinjan o puedan infringir cualquier derecho de TWYP o de terceros.

### **3.7. Modificación de datos personales.**

#### **3.7.1. Modificación de información general.**

Los Usuarios deben mantener la información facilitada en todo momento actualizada.

Los Usuarios pueden cambiarse a otro smartphone dotado de un sistema operativo adecuado y utilizar TWYP en el mismo si mantiene el mismo número de teléfono. Podrán recuperar la información y el saldo que tuvieron en su anterior smartphone descargando la aplicación al nuevo smartphone y siguiendo las instrucciones del proceso de recuperación.

Los Usuarios no clientes de ING pueden cambiar su dirección de correo electrónico o cualquier otro dato de carácter personal en la aplicación en la sección "Configuración". No obstante lo anterior, los Clientes de ING deberán modificar cualquier dato de carácter personal en su Área de Clientes de ING.

En caso de que los Usuarios olviden su Clave, pueden modificarla en la aplicación. Para cambiar o recuperar su clave personal, TWYP solicitará a los Usuarios su código de comprobación, el cual recibirá en ese momento en su correo electrónico. De esta forma, estaremos seguros de quien realiza este cambio.

### 3.7.2. Una Única cuenta.

El Usuario no puede registrar o utilizar más de una Cuenta TWYP.

### 3.7.3. Cambio de número de teléfono asociado.

Los Usuarios pueden cambiar el número de teléfono asociado a su Cuenta TWYP, de conformidad con lo establecido en el apartado 3.7.1., previa introducción de su PIN de TWYP. Si desea utilizar un número de teléfono diferente, debe registrar una nueva Cuenta TWYP. Por tanto, sólo puede abrir una Cuenta TWYP nueva una vez cancelada la existente y una vez que haya retirado, en su caso, todo el saldo antes de cambiar o cancelar su número de teléfono. Si ha cambiado de número de teléfono mientras existía Dinero electrónico en su cuenta, debe ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de TWYP en el 91 211 92 04, disponible las 24h del día todos los días de la semana.

### 3.7.4. Modificación de Tarjeta y/o IBAN.

Puede modificar el número de su IBAN y/o los datos de su Tarjeta en la Aplicación, previa introducción de su PIN de TWYP. Puede modificar su número de IBAN y/o los datos de su Tarjeta un máximo de tres veces al año. Puede utilizar únicamente números de IBAN que esté legalmente autorizado a utilizar.

## 4. Seguridad, robo y pérdida

### 4.1 Seguridad

El Usuario es responsable de la seguridad de su Dispositivo, Clave de acceso de ING, PIN de TWYP, Código que se genere una vez se solicite el pago de la compra, y en su caso, la disposición de efectivo a través de la Aplicación, y demás claves de seguridad necesarias para la utilización de la aplicación TWYP, y adoptará todas las medidas requeridas para custodiarlos de forma segura. ING considera cualquier operación que el Usuario haya ordenado utilizando su Clave de acceso de ING y PIN de TWYP como autorizada por el Usuario. Asimismo, el Usuario no debería utilizar TWYP en un dispositivo que disponga de permisos ROOT, lo cual podría comprometer la seguridad de las transacciones realizadas a través de la Aplicación.

Debería tener en cuenta toda la información facilitada por ING en relación con uso seguro y medidas de seguridad a adoptar a fin de evitar fraudes y demás utilizaciones incorrectas incluyendo, a título limitativo, la información que se facilita en el Anexo I de las presentes Condiciones. Si percibe cualquier signo o indicio de que su Código, Clave de ING o PIN de TWYP es conocido por otros, debe cancelar la operación de solicitud de disposición de efectivo de inmediato y ponerse en contacto con ING en el servicio de atención al cliente de ING en el 91 211 92 04, disponible las 24h del día todos los días de la semana.

### 4.2. Robo o pérdida del Dispositivo

En caso de pérdida del Dispositivo lo comunicará a TWYP sin demora injustificada poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente de TWYP en el 91 206 66 34, disponible las 24h del día todos los días de la semana en cuanto tenga constancia de:

- a) Cualquier pérdida, apropiación indebida o uso no autorizado de su Dispositivo; o
- b) Un incidente técnico o cualquier otro fallo que pudiera comprometer la seguridad.

Toda demora en el envío de una comunicación a TWYP o la ausencia de la misma constituye una negligencia grave por parte del Usuario.

Además, deberá comunicar las incidencias indicadas en el apartado a) a su proveedor de telecomunicaciones, b) a la policía y/o las demás autoridades pertinentes.

### 4.3. Bloqueo

El Usuario puede solicitar a TWYP el bloqueo o desbloqueo de su/s Cuenta/s asociada/s a los Servicios en caso de ocurrir las situaciones descritas anteriormente. El bloqueo y desbloqueo de su/s Cuenta/s puede realizarse poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente de TWP en el 91 211 92 04, disponible las 24 horas del día todos los días de la semana.

TWYP puede bloquear su/s Cuenta/s asociadas a los Servicios en cualquier momento. Los motivos para realizar dicho bloqueo pueden ser, a título enunciativo y no limitativo, incidencias sobre la seguridad de su/s Cuenta/s, sospechas de uso fraudulento u otras actividades ilegales, incumplimiento de las presentes Condiciones o que



ING necesite bloquear su/s Cuenta/s para cumplir con la normativa aplicable. La/s Cuentas bloqueada/s podrá/n ser desbloqueada/s cuando dejen de existir los motivos que dieron lugar al bloqueo.

## 5. Cancelación

### 5.1. Cancelación por su parte.

Si el Usuario quiere cancelar los Servicios, será necesario que seleccione la opción de “darse de baja” y valide dicha solicitud mediante la introducción de su PIN de TWYP. La cancelación de los Servicios no supone la eliminación de todos los datos personales asociados a la misma sino el bloqueo de aquellos que correspondan de conformidad con la legislación de protección de datos vigente ante el eventual surgimiento de responsabilidades derivadas de la prestación de los Servicios. TWYP conservará adicionalmente algunos de dichos datos, incluido el histórico de operaciones de disposición de efectivo por un periodo mínimo de diez años o cualquier otro periodo que exija la ley.

### 5.2. Cancelación por parte de TWYP.

Si TWYP decidiese rescindir la relación con el Usuario en cuanto a los Servicios, le informará del motivo de la cancelación a petición expresa del Usuario. TWYP se reserva el derecho de no ejecutar una solicitud de retirada si el motivo de la cancelación se lo impide.

## 6. Responsabilidad.

En caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada o de forma incorrecta, TWYP responderá de la devolución de su importe, salvo que dicha operación de pago haya sido autenticada, registrada con exactitud y contabilizada y no se haya visto directamente afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia relevante.

En ningún caso, TWYP se hará responsable de la devolución del importe de las órdenes de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, cuando el Titular haya actuado fraudulentamente o hayan incumplido de forma deliberada o por negligencia grave los presentes Términos y Condiciones.

TWYP no garantiza que el acceso a la Aplicación sea ininterrumpido o que esté libre de error. TWYP no responde de la veracidad, integridad o actualización de las informaciones que no sean de elaboración propia y de las que se indique otra fuente, así como tampoco de las contenidas en otras páginas a las que la Aplicación pudiera enlazar, que serán únicamente consideradas fuentes alternativas de información y se regirán por los Términos y Condiciones de utilización que a tal efecto resulten exigibles por los titulares de dichos sitios Web. De este modo, TWYP no asume responsabilidad alguna en cuanto a hipotéticos perjuicios que pudieran originarse por el uso de las citadas informaciones. En ningún caso, los mencionados hiperenlaces serán considerados como recomendación, patrocinio, o distribución por parte de ING de la información, productos y/o servicios, o, en general, contenidos de titularidad de terceros, ofrecidos por éstos o en cualquier forma por los mismos divulgados.

Será responsabilidad del Usuario disponer de una conexión suficiente a Internet, así como de un Dispositivo en el que pueda instalarse la Aplicación, sin que pueda ser imputable a TWYP el funcionamiento de dicho Dispositivo ni de la conexión telefónica elegida por el Usuario. Asimismo será responsabilidad del Usuario la correcta configuración del Dispositivo desde el que se acceda a la Aplicación. ING no será responsable de los perjuicios derivados del uso de los servicios que ofrece la Aplicación desde Dispositivos con cambios o modificaciones en los sistemas operativos.

TWYP no será responsable de las pérdidas, daños o perjuicios de cualquier tipo que surjan por acceder el Servicio que no sean imputables al Banco, incluyéndose, pero no limitándose, a los producidos en los sistemas informáticos o los provocados por la introducción de virus y/o ataques informáticos no imputables a TWYP. TWYP tampoco será responsable de los daños que pudieran sufrir los usuarios por un uso inadecuado del Servicio, así como por las caídas, interrupciones, ausencia o defecto en las telecomunicaciones que no resulten imputables a TWYP o a los terceros contratados por ésta.

TWYP no se responsabiliza de las posibles discrepancias que, con carácter transitorio, puedan surgir entre la versión de sus documentos impresos, y la versión electrónica de los mismos publicados en la Aplicación o en sus páginas web.

TWYP recomienda no utilizar TWYP en un dispositivo que disponga de permisos ROOT, quedando ING exento de responsabilidad y siendo el Usuario responsable de cualesquiera transacciones que pudieran resultar fraudulentas o incorrectamente realizadas debido a la utilización de TWYP en dicho dispositivo.

## 7. Propiedad intelectual e industrial.

ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA posee los derechos de propiedad industrial y de propiedad intelectual en y sobre el nombre de TWYP, el logotipo de TWYP, los Servicios y la web de TWYP, así como sobre la aplicación de TWYP. Salvo por lo expresamente indicado en los presentes Términos y Condiciones o mediante consentimiento previo de TWYP por escrito, queda prohibido cualquier uso, reproducción, modificación o distribución por parte de Usuarios o terceros.

Por medio de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, se les proporciona a los Usuarios una licencia no exclusiva y gratuita de uso de la aplicación y los Servicios. No se permite la copia, reproducción, modificación, venta o de otro modo la explotación, distribución o creación de obras derivadas de la aplicación, ni a partir de cualquier contenido, código, datos, gráficos o materiales relacionados con la aplicación o incluidos en ella.

## 8. Protección de datos personales.

ING garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por los Usuarios, o que se puedan obtener con ocasión de la navegación u operaciones realizadas en la Aplicación, y su tratamiento automatizado de acuerdo con la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal. ING ha adoptado las medidas de seguridad de protección de los datos personales legalmente establecidos, en particular de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

Así mismo, el Usuario manifiesta y garantiza que ha obtenido los consentimientos necesarios para la revelación de los datos personales de terceros a ING mediante el uso de la Aplicación. En este sentido, el Usuario mantendrá indemne a ING ante las reclamaciones de o indemnizaciones debidas a cualesquiera terceros, y ante las sanciones derivadas de procedimientos sancionadores mantenidos por la Agencia Española de Protección de Datos en contra de ING, así como cualesquiera costes, pérdidas y/o gastos de defensa en que pueda incurrir ING como consecuencia de los mismos.

### 8.1. Responsable del tratamiento de sus datos personales.

ING BANK NV, Sucursal en España, con domicilio social en Severo Ochoa, 2, 28232 Las Rozas, Madrid, y teléfono 91 206 66 66 que dispone de un Delegado de Protección de Datos, cuyos datos de contacto son dpo@ing.es.

### 8.2. Finalidades para las que ING trata sus datos personales.

- Gestión y prestación de los Servicios solicitados por el Usuario.
- Análisis de los datos de uso de los usuarios y realización de encuestas y/o modelos estadísticos con el fin de mejorar los Servicios y ofrecer nuevas funcionalidades.
- Detección de potenciales actividades fraudulentas en el uso de los Servicios.
- Autenticación y verificación de los datos que los Usuarios faciliten.
- Comercialización de productos o servicios financieros de ING, o de cualquier otro tipo que haya solicitado el Usuario.
- Prestar información sobre la ubicación de nuestros cajeros automáticos, oficinas u otros servicios relacionados con nuestros productos financieros, para lo cual ING tratará sus datos de geolocalización, en el caso de que el Usuario autorice esta funcionalidad en la aplicación. El tratamiento de dichos datos será ejecutado únicamente en la medida y por el tiempo necesario para la prestación del servicio, sin que ING facilite dicha información de posicionamiento a terceros.
- En el supuesto de que el Banco habilite direcciones de contacto o de correo electrónico a los que el Usuario pueda escribir, será necesario el tratamiento de dichos datos y dirección de correo electrónico para responder a la cuestión planteada.

### 8.3. Legitimación para el tratamiento de datos personales.

- Cumplimiento de las obligaciones contractuales que hayamos asumido con el Usuario en la prestación del Servicio.
- Cumplimiento de obligaciones legales, fiscales, contables, prevención de fraude y blanqueo de capitales, seguridad social u otras impuestas por organismos de supervisión o autoridades de control.
- Satisfacción del interés legítimo de ING para llevar a cabo encuestas, modelos estadísticos de valoración, o estudios de mercado que pueden ser de interés de los Usuarios, y mejorar, si procede, el servicio contratado así como para el propio conocimiento "know-how" que permite a ING ofrecer a sus Usuarios servicios de valor añadido.
- Consentimiento expreso de los Usuarios en los casos en que sea preciso.

### 8.4. Destinatarios de los datos personales.

ING puede comunicar sus datos a las entidades del grupo ING, que puede consultar en la siguiente ruta de nuestra Web, <http://www.ing.com/Products-Services.htm>, y situados en cualquier país de la Unión Europea, cuyas actividades son la prestación de servicios financieros, a organismos públicos en cumplimiento de obligaciones legales, y a otras entidades ajenas a ING que tratarán sus datos por cuenta de ING como parte de la prestación de servicios que les hemos contratado.

El Usuario queda informado de que las entidades de crédito y demás proveedores de servicios de pago, así como los sistemas de pago y prestadores de servicios tecnológicos relacionados a los que se transmitan los datos para llevar a cabo transferencias pueden estar obligados por la legislación del Estado donde operen, o por Acuerdos

concluidos por éste, a facilitar información sobre la transacción a las autoridades y organismos oficiales de otros países, situados tanto dentro como fuera de la Unión Europea, en el marco de la lucha contra la financiación del terrorismo y formas graves de delincuencia organizada y la prevención del blanqueo de capitales.

Así mismo, el Usuario manifiesta y garantiza que ha obtenido los consentimientos necesarios para la revelación de los datos personales de terceros a ING mediante el uso de la Aplicación. En este sentido, el Usuario mantendrá indemne a ING ante las reclamaciones de o indemnizaciones debidas a cualesquiera terceros, y ante las sanciones derivadas de procedimientos sancionadores mantenidos por la Agencia Española de Protección de Datos en contra de ING, así como cualesquiera costes, pérdidas y/o gastos de defensa en que pueda incurrir ING como consecuencia de los mismos.

### **8.5. Plazo de conservación de los datos.**

ING conservará los datos personales mientras se mantenga la finalidad para la que han sido recabados. Cuando ya no sea necesario para tal fin, se mantendrán bloqueados aquellos datos que puedan resultar necesarios durante los plazos legalmente establecidos para atender cualquier cuestión relativa a su tratamiento, hasta un máximo de 10 años con carácter general por las obligaciones en materia de blanqueo de capitales. Transcurridos los plazos legales, se suprimirán los datos personales adoptando las medidas de seguridad adecuadas que garanticen la destrucción total de los mismos.

### **8.6. Derechos del Usuario y forma de ejercicio.**

Junto al derecho a ser informado de la forma en la que lo estamos haciendo en esta cláusula, tiene los siguientes derechos:

- Derecho de acceso para conocer qué datos suyos están siendo tratados, con qué finalidades, el origen de los mismos y si los comunicamos o hemos comunicado a terceros;
- Derecho de modificación de sus datos cuando los mismos estén incompletos o sean inexactos;
- Derecho de supresión de sus datos si ha desaparecido el fin para el que los facilitó, el tratamiento no es lícito, o revoca su consentimiento y demás supuestos previstos en la ley;
- Derecho de oposición para evitar que tratemos sus datos con determinadas finalidades, o solicitar que dejemos de hacerlo aunque sólo es posible en los casos que establece la ley;
- Derecho a solicitar la limitación del tratamiento mientras se comprueba la impugnación de la exactitud de los mismos, o entiende que el tratamiento es ilícito y se opone a la supresión de los datos, o ING ya no necesita los datos pero usted los necesita para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones, o se ha opuesto al tratamiento de los mismos para la satisfacción de un interés legítimo mientras se verifica la existencia del citado interés y su prevalencia sobre los suyos;
- Derecho a la portabilidad para recibir sus datos en un formato electrónico estructurado y de uso habitual y poder transmitirlos a otro responsable;
- Derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas con el fin de que no tomemos una decisión sobre usted basada solo en el tratamiento de sus datos que produzca efectos jurídicos en su esfera personal o le afecte de forma similar.

Para el ejercicio de cualquiera de estos derechos puede dirigirse por escrito a la Oficina de Privacidad de ING BANK, NV, Sucursal en España, C/ Severo Ochoa, 2, 28232 Las Rozas, (Madrid), o a la dirección de correo electrónico [proteccion.datos@ing.es](mailto:proteccion.datos@ing.es), previa acreditación de su identidad, o telefónicamente en el teléfono 91.211 92.04

Asimismo le informamos de su derecho a presentar una reclamación a través del e-mail [dpo@ing.es](mailto:dpo@ing.es) (Delegado de Protección de Datos) o ante la Agencia de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)) si entiende que no ha obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos.

### **8.7. Cookies.**

ING podrá utilizar cookies cuando un Usuario navega por la Aplicación. Con carácter previo al uso de nuestros sitios web, será informado de nuestra política de cookies. Asimismo, dispone de información detallada sobre esta política en [ing.es](http://ing.es). Las cookies que se pueden utilizar son unos pequeños ficheros de datos que el servidor de Internet remite al navegador de un Dispositivo determinado y que se asocian únicamente con dicho navegador. En relación con estas cookies, le informamos de que ING puede utilizar píxeles o archivos GIF transparentes para administrar y optimizar su publicidad en línea. Estos archivos no corrompen ni dañan su Dispositivo, sus programas, ni sus archivos y permiten reconocer ciertos códigos particulares en su navegador, que a su vez habilitan a ING para saber qué anuncios atraen Usuarios a nuestra Aplicación. Usted puede configurar su navegador para que rechace cookies si se siente inseguro, pero, al hacerlo, ello puede afectar a su capacidad de realizar ciertas transacciones o usar ciertas funcionalidades o contenidos. ING no será en ningún caso responsable por cualesquiera actividades de tratamiento llevadas a cabo por terceros en relación con los Datos Personales recogidos a través de las cookies introducidas por los mismos en el Sitio Web.



Puede encontrar más información sobre los tipos de cookies, establecer sus preferencias y elegir si desea aceptarlas o no mientras permanece en nuestros sitios Web, en la siguiente ruta: <https://www.ing.es/sobre-ing/cookies.html>.

Para mayor información y detalle sobre Protección de Datos en ING no deje de consultar el Aviso Legal de nuestra página Web, [www.ing.es](http://www.ing.es), dentro del apartado de "Política De Privacidad y Protección De Datos".

## **9. Duración, modificación y eliminación.**

TWYP se reserva el derecho a modificar, de forma parcial o total las presentes Condiciones, así como a incluir otras nuevas, previa comunicación a los Usuarios. Asimismo, los Usuarios podrán consultar las presentes condiciones de forma periódica para verificar posibles modificaciones.

TWYP se reserva el derecho a actualizar, modificar o eliminar la aplicación, así como la información contenida y los servicios ofrecidos, pudiendo incluso limitar o no permitir el acceso a dicha información, sin previo aviso. Especialmente, ING se reserva el derecho a eliminar, limitar o impedir el acceso a su aplicación cuando surjan dificultades técnicas por hechos o circunstancias ajenos a ING que, a su criterio, disminuyan o anulen los niveles de seguridad estándares adoptados para el adecuado funcionamiento de dicha aplicación.

Los Usuarios podrán resolver la relación en cualquier momento procediendo a darse de baja en la aplicación a través de la opción "darse de baja", siendo necesario para ello que validen dicha solicitud mediante la introducción de su PIN de TWYP.

## **10. Reclamaciones.**

Para cualquier duda o incidencia sobre TWYP, el Usuario tiene a su disposición al Departamento de Calidad de ING (Calle Severo Ochoa, 2 Parque Empresarial Madrid, Las Rozas(Madrid).

Asimismo, el Usuario podrá formular cualquier queja o reclamación al Servicio de ING de Defensa del Cliente a la misma dirección anteriormente indicada y para el caso en el que el Usuario estuviese disconforme con la resolución emitida por este Servicio, podrá acudir a Banco de España en los términos que contempla la normativa vigente.

## **11. Cesión.**

Los Usuarios no pueden transmitir o ceder sus derechos u obligaciones derivados de los presentes Términos y Condiciones o en relación con los mismos o cualesquiera licencias otorgadas en virtud de lo aquí previsto.

TWYP podrá ceder a terceros la totalidad o cualquier parte de los Servicios en cualquier momento y sin restricciones mediante aviso por escrito con sesenta (60) días de antelación a la dirección de correo electrónico facilitada. Mediante su aceptación de los presentes Términos y Condiciones, los Usuarios conceden permiso por anticipado a la cesión de su acuerdo con TWYP a favor de cualquier tercero. TWYP obra con el debido cuidado en la selección de terceros.

Si TWYP cede los servicios a un tercero, podrá transferir el saldo pendiente de los Usuarios a una nueva cuenta con dicho tercero. Antes de transferir el Dinero electrónico, TWYP les concederá dos (2) meses de aviso previo, el cual indicará las disposiciones de la nueva cuenta y los términos y condiciones de la misma. Si no acepta la cesión, TWYP cancelará su Cuenta TWYP. Salvo que los Usuarios comuniquen su oposición en el periodo de esos dos meses, acepta que TWYP podrá transmitir de forma automática el saldo no utilizado de su Cuenta TWYP.

## **12. Ley aplicable y Jurisdicción.**

Con carácter general, las relaciones entre ING y el Usuario se encuentran sometidas a la legislación española y a la jurisdicción de los tribunales españoles que resulten competentes.

## **13. Promociones y bases legales**

Con carácter general, el Usuario tendrá disponible las bases legales de las promociones comerciales de Twyp vigentes en cada momento en la web comercial [www.twyp.es](http://www.twyp.es), para su consulta.



Es absolutamente esencial respetar las siguientes normas de seguridad a fin de usar los Servicios sin riesgos. La omisión de la observancia de las normas puede ocasionar responsabilidades por las pérdidas resultantes.

### 1. General

Siempre maneje con cuidado su Dispositivo, Clave de acceso de ING, PIN de TWYP, Código y cualquier otra clave de seguridad necesaria para la utilización de la aplicación, para evitar su uso no autorizado, manteniéndolos en lugar seguro y estar alerta cuando los utilice. Asimismo, manténgase informado acerca de las últimas noticias de ING en relación a medidas de prevención del fraude que deba adoptar. Recuerde: está obligado a adoptar las medidas prescritas por ING para evitar el uso no autorizado.

#### 1. Mantenga seguro su Dispositivo y Código;

- Guarde siempre el Dispositivo en un lugar seguro;
- Guarde el Dispositivo fuera de la vista de otras personas cuando no lo necesite;
- Elimine la aplicación de su Dispositivo si se lo da a un tercero para que lo repare o por otro motivo;
- Debe colocar el Dispositivo de tal manera que los demás no puedan ver la pantalla cuando utilice la aplicación en un lugar público (p.ej., tren, avión o restaurante);
- Manténgase alerta y asegúrese de no perder el Dispositivo;
- No entregue a nadie el Dispositivo;
- No entregue a nadie el Código que se genere una vez solicitada la disposición de efectivo;
- Nunca utilice los Servicios cuando sepa o sospeche que la situación no es segura;
- Nunca se deje distraer cuando utilice los Servicios.

#### 2. Mantenga segura su Clave de acceso de ING y PIN TWYP:

Debe siempre mantener seguros su Clave de acceso de ING y PIN TWYP. Su Clave y PIN solo serán seguros si:

- Escoja una Clave de acceso de ING, PIN de TWYP, y cualquier otra clave de seguridad requerida para la utilización de los servicios de la aplicación, que no sean fáciles de adivinar;
- No escriba su Clave y PIN, sino memorícelos; o
- Si realmente no es capaz de memorizar su Clave y PIN, asegúrese de que otros no puedan descifrar la anotación escrita donde lo indique;
- Nunca guarde la anotación de su Clave y PIN en el mismo lugar que el Dispositivo que contenga su Cuenta;
- Nunca revele o muestre su Clave y PIN a nadie, ni siquiera a empleados de ING, su pareja, hijos, familia, amigos, compañeros de piso, representantes empresariales o empleados de su Banco.

#### 3. Utilice siempre la Clave y PIN en condiciones seguras:

- Asegúrese de que los demás no puedan ver su Clave y PIN, por ejemplo, cuando lo introduzca;
- Utilice siempre la mano libre y su cuerpo para ocultar el teclado a la hora de introducir la Clave y el PIN;
- No acepte ayuda de nadie para introducir la Clave y el PIN;
- Si ya no está seguro de que su Clave y el PIN sea fiable, bloquee su cuenta y/o cambie su número PIN de inmediato. Bloquee siempre su cuenta y cambie su número PIN en caso de que sepa o sospeche que otra persona conoce o ha visto su Clave y PIN.



En las aplicaciones para móviles se utilizan identificadores de publicidad (IDFA), en vez de cookies, para mejorar tu experiencia de usuario y mostrarte la publicidad adaptada a tus hábitos de navegación. ING utiliza la plataforma de marketing móvil EMMA ([www.emma.io](http://www.emma.io)). Esta plataforma permite la gestión de identificadores de publicidad.

### ¿Qué son los identificadores de publicidad?

Los identificadores de publicidad son proporcionados por los fabricantes de los sistemas operativos iOS y Android bajo la política de privacidad de cada una de las compañías, Apple y Google correspondientemente y pueden desactivarse y restablecerse por todo momento en las pantallas habilitadas para ello por los propios fabricantes del sistema operativo.

### Tipo de identificadores de publicidad de TWYP

Los identificadores de publicidad que usa TWYP pertenecen a terceros, con carácter persistente y sus finalidades son de análisis y publicitarias.

- Los identificadores de publicidad de terceros son los administrados por prestadores de servicios de análisis, redes sociales, de personalización y de publicidad ajenos a ING.
- Los identificadores de publicidad persistentes son un tipo de almacenan los datos en el terminal y a los que se puede acceder y tratar durante un periodo definido por el responsable de la cookie, y que puede ir de unos minutos a varios años.

### ¿Para qué sirven los identificadores de publicidad?

Los identificadores de publicidad permiten proporcionar publicidad relevante a cada usuario. Para mostrarte esta información se puede utilizar la siguiente información contextual:

- Información del dispositivo: los ajustes de idioma de tu teclado, el tipo de dispositivo que tienes y el tipo de conexión que utiliza.
- Ubicación del dispositivo: si el servicio de ubicación para la aplicación ha sido activado por el usuario para mostrarte información relevante desde el punto de vista geográfico.
- Uso de la aplicación: basadas en eventos realizados en la propia aplicación, considerando eventos la interacción del usuario con la interfaz de la aplicación.

EMMA no tiene acceso a ninguna Información interna no facilitada por ING a través y/o mediante la propia aplicación. La información recopilada por EMMA se trata de conformidad con la política de privacidad de Apple, disponible en [www.emma.io/privacy](http://www.emma.io/privacy).

### ¿Cómo puedo deshabilitar los identificadores de publicidad?

Los siguientes links muestran las instrucciones para deshabilitar los identificadores de publicidad:

- Para dispositivos iOS:  
<https://support.apple.com/es-es/HT202074>
- Para dispositivos Android:  
<https://support.google.com/ads/answer/2662922?hl=es>