



# Términos y condiciones del **servicio**

**silbo'**

## Condiciones Generales de Contratación

### (aplicable a usuarios particulares, personas físicas)

#### Previo. Definiciones

- **“Asistente”**: asistente virtual de Silbo, incorporado dentro de la Red Social, con el que interactúan los Usuarios para la utilización de los Servicios.
- **“Condiciones Generales”**: conjunto de cláusulas destinadas a regular los términos y condiciones de los Servicios.
- **“Condiciones Particulares”**: conjunto de cláusulas que recogen las tarifas aplicables a los Servicios prestados por Silbo.
- **“Contrato”**: conjunto de documentos que regula la relación jurídica entre Silbo y el Usuario, formado por las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares.
- **“Cuenta Electrónica”**: cuenta de Dinero Electrónico, denominada en euros, cuyo uso exclusivo se limita a la utilización de los Servicios por parte del Usuario, de acuerdo con los términos establecidos en el Contrato.
- **“Datos Personales”**: cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable, incluyendo información económica o profesional, que sea solicitada por Silbo para el registro como Usuario y para la prestación de los Servicios.
- **“Dinero Electrónico”**: todo valor monetario almacenado por medios electrónicos o magnéticos que represente un crédito sobre el Usuario, que se emita al recibo de fondos con el propósito de efectuar Operaciones de Pago.
- **“Factor de Autenticación”**: elemento o elementos de autenticación reforzada asociados o configurados por el Usuario, de acuerdo con la normativa relativa a



autenticación reforzada de clientes, con el propósito de autorizar y consentir Operaciones de Pago u otras operaciones que así lo requieran.

- **“Identificador”**: número de teléfono registrado en Silbo que permite a los Usuarios o Socios Comerciales ser identificados como Beneficiarios u Ordenantes de Operaciones de Pago.

- **“Invitación con Dinero”**: mensaje generado por el Usuario Ordenante, dentro de la Red Social, que podrá enviar a un contacto identificado, con objeto de transferir al Usuario Beneficiario una cantidad de Dinero Electrónico una vez que se registre y el Ordenante confirme la transferencia de dinero.

- **“Operación de Pago”**: acción, iniciada por un Usuario Ordenante, consistente en ingresar o transferir a otros Usuarios o a una cuenta bancaria de su titularidad, Dinero Electrónico de su Cuenta Electrónica.

- **“Plataforma”**: sitio web propiedad de Silbo, ajeno a la Red Social, utilizado para el registro como Usuario para otorgar el consentimiento y autorización para realizar Operaciones de Pago.

- **“Red Social”**: aplicación o aplicaciones de mensajería digital instantánea donde se encuentra integrado Silbo.

- **“Socio Comercial”**: establecimiento comercial registrado y/o asociado a Silbo, que permite el pago de bienes y servicios a los Usuarios utilizando los Servicios de Silbo.

- **“Servicios”**: comprenden el conjunto de servicios, regulados en las presentes Condiciones Generales, prestados por Silbo que, en general y sin limitar, permiten a los Usuarios, realizar las siguientes operativas:

- Ingresar Dinero Electrónico en su Cuenta Electrónica.
- Ejecutar o recibir transferencias de Dinero Electrónico entre Usuarios.
- Ejecutar Transferencias de Dinero Electrónico a Socios Comerciales.
- Ejecutar transferencias de Dinero Electrónico a cuentas bancarias.

- **“Usuario”**: persona física que actúe en calidad de consumidor, que complete el proceso de registro contemplado en la cláusula 6 de las presentes Condiciones Generales y cumpla con los requisitos establecidos en dicha cláusula para la utilización de los Servicios.



- **“Usuario Beneficiario” o “Beneficiario”**: usuario registrado, incluyendo Socios Comerciales, que sea el destinatario previsto de la transferencia de Dinero Electrónico.

- **“Usuario Ordenante” u “Ordenante”**: usuario que autoriza y transfiere Dinero Electrónico a un Usuario Beneficiario.

## 1. Información previa

1.1. Las presentes Condiciones Generales, junto con las Condiciones Particulares, regularán expresamente los términos y condiciones de la prestación de los Servicios por parte de Silbo Money EDE, S.L. hacia los Usuarios.

1.2. En cualquier momento las presentes Condiciones Generales podrán ser consultadas en la dirección <https://silbo.money/terminos-y-condiciones-del-servicio/>.

## 2. Identificación de las partes

2.1. Como entidad prestadora del servicio, Silbo Money EDE, S.L. (en adelante, "Silbo") con N.I.F. B16992182, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 42498, Libro O, Folio 105, Sección 8, Hoja M-751972, cuyo domicilio se encuentra en Calle Hoces de la Hermida, 140, 28023, Madrid.

**Silbo es una entidad de dinero electrónico española, autorizada por el Ministerio de Economía y Empleo y sujeta a la supervisión del Banco de España, debidamente inscrita en el Registro Especial de Entidades de Dinero Electrónico del Banco de España, con número de registro 6729.**

2.2. Como prestatarios, los Usuarios que hayan aceptado expresamente todas las cláusulas del Contrato, una vez leídas, comprendidas y asimiladas.

## 3. Identificación de los Servicios

3.1. Las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares regulan las condiciones de contratación y prestación de los Servicios –según se definen en el apartado "Previo. Definiciones"– por parte de Silbo.

## 4. Normativa aplicable e idioma

4.1. El presente Contrato y, en general, cualquier relación entre Silbo y los Usuarios se regirán por la legislación española y cualquier normativa sectorial que le resulte de aplicación a Silbo.



4.2. El idioma utilizado para la formalización del Contrato y la comunicación con Silbo será español.

## **5. Duración del Contrato**

5.1. El presente Contrato se celebra por una duración indefinida comenzando en la fecha de su aceptación y suscripción.

## **6. Proceso de registro como Usuario**

6.1. Con carácter previo a la prestación de cualquiera de los Servicios contemplados en el Contrato, toda persona física deberá realizar el alta como Usuario.

Todo Usuario deberá ser mayor de edad -18 años-, tener plena capacidad de obrar, disponer de DNI, pasaporte, NIF o TIE emitido en España y ser residente en España. Igualmente, deberán disponer de un número de teléfono registrado en la Red Social.

6.2. Durante el proceso de registro, el Usuario deberá indicar los Datos Personales que le fueran requeridos de forma exacta, precisa y verdadera, para su correcta y debida identificación. El Usuario asume el compromiso de actualizar los Datos Personales y su documentación conforme resulte necesario, ya sea por variaciones de los Datos Personales declarados o por requerimientos de Silbo, en el plazo de un (1) mes, a través del correo electrónico [hola@silbo.money](mailto:hola@silbo.money) o por el método que se indique a tal fin. Silbo no se responsabiliza por la certeza o no de los Datos Personales provistos por sus Usuarios.

Los Usuarios deberán aportar copia de sus documentos de identificación y realizar todo el proceso de comprobación de su identidad, lo que podrá incluir la toma de vídeos y/o fotografías, incluyendo pruebas de vida.

6.3. El Usuario deberá configurar un código de seguridad durante el proceso de registro, que actuará como medida de seguridad y como primer Factor de Autenticación siempre que acceda a Silbo. El código de seguridad será confidencial, intransferible y enteramente personal, y necesario para la operativa normal de los Servicios. El Usuario se responsabilizará de su custodia y deberá aplicar la máxima diligencia a la hora de garantizar la protección y confidencialidad de cara a impedir su uso, acceso, puesta a disposición, cesión o transmisión a terceros, incluidos otros Usuarios. En caso de detectar cualquier



irregularidad o cualquier uso no autorizado, deberá comunicarlo inmediatamente a Silbo a través del correo electrónico [hola@silbo.money](mailto:hola@silbo.money).

6.4. El proceso de registro como Usuario será único para cada Identificador. No se podrá completar el proceso y aceptar como nueva alta a aquellas personas que introduzcan un Identificador que ya se encuentre asociado a un Usuario de Silbo.

6.5. Silbo se reserva el derecho de no aceptar o proceder a la baja a aquellos Usuarios a los que no se haya podido realizar una identificación completa, ya sea porque se hayan negado a aportar la documentación necesaria para la verificación o porque del análisis de la documentación presentada no se haya podido concluir dicha verificación en un plazo de tres (3) meses.

Igualmente, Silbo se reserva el derecho de no aceptar como Usuarios a aquellas personas que pudieran tener vínculos con el blanqueo de capitales, con la financiación del terrorismo, respecto de los cuales existan sospechas fundadas de que tienen relación con posibles situaciones delictivas, o respecto de las cuales las aplicaciones o herramientas en materia de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo arrojen un resultado positivo.

## **7. Cuenta de Dinero Electrónico**

7.1. Una vez completado el proceso de registro contemplado en las cláusulas anteriores, Silbo pondrá a disposición del Usuario la Cuenta Electrónica. La Cuenta Electrónica será personal, única e intransferible y su uso y responsabilidad recaerá en todo momento en el Usuario titular de la misma. Se presume que el Usuario titular de la Cuenta Electrónica es la única persona autorizada a utilizar dicha Cuenta Electrónica. Está prohibida la venta, cesión o transferencia de la Cuenta Electrónica.

7.2. La Cuenta Electrónica no devengará intereses a favor de los Usuarios.

7.3. El Usuario exonera expresamente a Silbo por cualquier uso no autorizado de la Cuenta Electrónica debido a cualquier incumplimiento del Usuario del Contrato.

7.4. Cualquier Cuenta Electrónica podrá ser bloqueada, total o parcialmente, limitada en su operativa o eliminada por Silbo, en los siguientes casos:

- Que el Usuario no hubiese facilitado, acreditado, confirmado o actualizado en el tiempo establecido sus Datos Personales o la documentación acreditativa y demás información complementaria requerida por Silbo, en aplicación de los



procedimientos de control internos establecidos por la mencionada entidad para el cumplimiento de la normativa legal en cada momento vigente y, en especial, en aplicación de la política de admisión de clientes establecida para la prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, derivados de actividades delictivas y para la prevención y bloqueo de la financiación del terrorismo;

- Por la sospecha de su utilización no autorizada o fraudulenta;
- En caso de existir indicios de actividades relacionadas con el blanqueo de capitales o financiación del terrorismo;
- En caso de reclamación administrativa o judicial, o;
- Debido a cualquier incumplimiento por el Usuario del Contrato.

7.5. El Usuario podrá bloquear su Cuenta Electrónica en cualquier momento y sin límite de tiempo, hasta su desbloqueo. Durante el periodo de bloqueo de la Cuenta Electrónica, el Usuario podrá realizar únicamente operativas de consulta o modificación de datos haciendo uso y validando el primer Factor de Autenticación, sin posibilidad de realizar ninguna operación que suponga transferencias de Dinero Electrónico o modificación de alguna de las medidas de seguridad que tiene Silbo.

## **8. Cuenta de salvaguarda**

8.1. De acuerdo con el artículo 16.1 del Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, se informa a los Usuarios que Silbo, como entidad de dinero electrónico, ha optado por salvaguardar los fondos recibidos a cambio del Dinero Electrónico emitido mediante su depósito en una cuenta abierta a nombre de Silbo en la entidad de crédito Banco Sabadell. Silbo se reserva la posibilidad de seleccionar cualquier otra entidad de crédito autorizada en territorio español para este cometido.

Los fondos depositados en ella se encuentran totalmente separados del resto de fondos de Silbo y quedarán protegidos. Los Usuarios, en caso de la entrada en concurso de acreedores de la entidad de pago, gozarán de un derecho absoluto de separación sobre sus fondos, con respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores de la entidad de pago.

## 9. Ingreso de Dinero Electrónico en la Cuenta Electrónica

9.1. Los Usuarios podrán realizar el ingreso de Dinero Electrónico en su Cuenta Electrónica a través de un cargo en una tarjeta de débito o crédito para uso personal emitida por una entidad española que podrá ser guardada para futuras operaciones.

9.2. Una vez autorizada por el Usuario la transacción con su respectivo consentimiento y con la validación del código de seguridad y confirmación por el emisor de la tarjeta, su Cuenta Electrónica contendrá la cantidad ingresada. Tras la confirmación, el Usuario podrá hacer uso de los fondos ingresados. En el caso de que la operación no sea confirmada por el emisor de la tarjeta se entenderá como rechazada.

9.3. Silbo no será responsable ante posibles requerimientos, requisitos a cumplir por el Usuario, gastos o de cualquier otra circunstancia derivada de la relación entre el Usuario y la entidad emisora de la tarjeta de débito o crédito utilizada para acceder a los Servicios.

## 10. Transferencias de Dinero Electrónico entre Usuarios

10.1. Los Usuarios podrán transferir Dinero Electrónico a otros Usuarios siguiendo las instrucciones del Asistente, indicando importe, concepto e Identificador del Usuario Beneficiario. Dicha operación requerirá confirmación y consentimiento, que se otorgará haciendo uso de uno o varios Factores de Autenticación requeridos.

Silbo ejecutará la operación entre Usuarios de forma inmediata, en caso de que existan fondos suficientes en la Cuenta Electrónica del Usuario Ordenante. Igualmente, el Usuario acepta que Silbo podrá aplicar las comisiones/tarifas detalladas en las Condiciones Particulares y otros costes adicionales que en todo caso serán informados previamente y aceptados expresamente.

10.2. En el caso de que el Usuario Ordenante informe sobre un Identificador no asociado a ningún Usuario de Silbo, se le ofrecerá la posibilidad de generar una Invitación con Dinero. Una vez generado, deberá ser el propio Usuario Ordenante quien envíe la Invitación con Dinero al contacto identificado.

Dicho contacto no registrado cuenta con un plazo de veinticuatro horas desde que se genere la Invitación con Dinero en la Red Social para registrarse como Usuario. Silbo notificará al Usuario Ordenante de que ya puede realizar la transferencia, siempre y cuando este no haya cancelado la operación antes de la



confirmación, exista saldo suficiente en la cuenta del Usuario Ordenante en el momento de ejecutar la transferencia y el registro esté asociado al Identificador proporcionado por el Usuario Ordenante.

Tras el registro del Usuario Beneficiario será necesaria la confirmación de la transferencia por parte del Usuario Ordenante para que se complete la operación de forma inmediata. Dicha aceptación del Usuario Ordenante requerirá confirmación y consentimiento, que se otorgará haciendo uso de uno o varios Factores de Autenticación requeridos.

La Invitación con Dinero podrá ser únicamente canjeada por el contacto asociado al Identificador. El Usuario Ordenante podrá solamente enviar una invitación por Identificador, no pudiendo repetir esta acción hasta que concluya la ya enviada.

No se realizará, en ningún caso, retención de fondos de la Cuenta Electrónica del Usuario Ordenante. Una vez ejecutada la transferencia, ambos Usuarios -Ordenante y Beneficiario- recibirán notificación de su correcta realización.

10.3. Igualmente, los Usuarios podrán solicitar Dinero Electrónico a otros Usuarios siguiendo las instrucciones del Asistente. El Usuario Beneficiario informará a Silbo sobre el importe, concepto e Identificador del Usuario Ordenante.

El Usuario Ordenante podrá aceptar o rechazar la solicitud. En el primero de los casos, deberá obligatoriamente confirmar y consentir la transferencia, que se efectuará de acuerdo a la cláusula 10.4. La solicitud de Dinero Electrónico quedará pendiente de ejecución durante un plazo de veinticuatro horas desde su emisión. Tras ese periodo, si no ha sido ejecutada la operación, quedará cancelada.

## **11. Transferencias de Dinero Electrónico entre Usuarios y Socios Comerciales**

11.1. Los Usuarios podrán transferir Dinero Electrónico a Socios Comerciales registrados en Silbo, como consecuencia de transacciones comerciales. Para ello, deberán seguir las instrucciones del Asistente, indicando importe, concepto e Identificador del Socio Comercial. Dicha operación requerirá confirmación y consentimiento, que se otorgará haciendo uso de uno o varios Factores de Autenticación requeridos.

Silbo ejecutará la operación de forma inmediata en caso de que existan fondos suficientes en la Cuenta Electrónica del Usuario Ordenante. Igualmente, el Usuario acepta que Silbo podrá aplicar las comisiones/tarifas detalladas en las



Condiciones Particulares y otros costes adicionales que en todo caso serán informados previamente y aceptados expresamente.

11.2. El Usuario se responsabiliza del buen fin de las Operaciones de Pago que realice con terceros, así como de la veracidad de los datos relativos a las mismas, tanto propios como ajenos. En particular, consiente en supeditar el abono en su cuenta resultante de cargos a la confirmación o rechazo del Socio Comercial, por dichos cargos. Silbo no responderá frente al Usuario Ordenante si ejecuta la transferencia de Dinero Electrónico al Socio Comercial identificado.

11.3. El Usuario Ordenante de la Operación de Pago podrá ejercer su derecho de desistimiento de la compra efectuada y solicitar la devolución de la transferencia al Socio Comercial conforme a los términos y condiciones comerciales del Socio Comercial. Si el Socio Comercial acepta el desistimiento, tendrá que iniciar una transferencia de Dinero Electrónico, haciéndose efectiva de forma inmediata, siendo en este caso el Ordenante el Socio Comercial y el Beneficiario el Usuario. En caso de que el Usuario se encuentre dado de baja en Silbo la devolución se rechazará, debiendo realizarse por el medio que al efecto acuerden el Socio Comercial y el Usuario.

11.4. En caso de que el Socio Comercial no acepte el desistimiento, si el Usuario considera que hay motivos razonables, podrá iniciar una solicitud de asistencia frente al Servicio de Atención al Cliente de Silbo o a la dirección indicada a tal fin en las Condiciones Generales del Sitio Web, indicando los detalles de la transacción comercial en disputa y proporcionando cualquier documentación que considere relevante.

Silbo llevará a cabo una investigación interna de cara a decidir sobre la posible viabilidad de la solicitud. Esto puede incluir la revisión de registros de transacciones, la comunicación con el Socio Comercial involucrado y/o la recopilación de pruebas adicionales.

Una vez completada la investigación, Silbo proporcionará al Usuario un informe con el resumen de los hallazgos y la resolución adoptada, sin poder garantizar al Usuario o Socio Comercial que obtendrá una resolución coincidente con su voluntad, o que sea vinculante para las partes. Si el Usuario no está satisfecho con la resolución propuesta por Silbo, el Usuario podrá presentar una reclamación a través de las vías administrativas y/o judiciales que estime pertinentes.

## **12. Transferencias de Dinero Electrónico a cuentas bancarias**

12.1. El Usuario podrá efectuar una transferencia de Dinero Electrónico desde su Cuenta Electrónica a una cuenta bancaria de la zona euro (SEPA) de su titularidad, siguiendo las instrucciones del Asistente, e informando sobre el importe, concepto y el IBAN del cual es titular, para la correcta iniciación de esta Operación de Pago. Dicha operación requerirá confirmación y consentimiento, que se otorgará haciendo uso de uno o varios Factores de Autenticación requeridos. Silbo podrá aplicar al Usuario costes adicionales que en todo caso serán informados previamente y aceptados expresamente.

12.2. Silbo ejecutará la transferencia a la cuenta bancaria del Usuario como máximo el siguiente día hábil.

12.3. Silbo se reserva el derecho de rechazar o no ejecutar la transferencia en caso de incumplimiento de las condiciones asociadas a la misma. Asimismo, el Usuario exonera a Silbo de cualquier responsabilidad ante terceros derivado de sus propios incumplimientos.

12.4. Silbo no será responsable ante posibles requerimientos, requisitos a cumplir por el Usuario, gastos o de cualquier otra circunstancia derivada de la relación entre el Usuario y la entidad gestora de la cuenta bancaria indicada por el Usuario.

## **13. Consulta de saldo y extractos**

13.1. El Usuario podrá consultar todas las transferencias y el saldo disponible relativos a su Cuenta Electrónica a través de los canales habilitados, es decir, la web propietaria de Silbo y la conversación con Silbo a través de la Red Social, o cualquier otro que pueda poner a disposición de los Usuarios. Dicha operación requerirá consentimiento, que se otorgará haciendo uso de uno o varios Factores de Autenticación requeridos.

13.2. Silbo se responsabiliza exclusivamente de la veracidad y exactitud de la información respecto de los estados de cuenta gestionados por ella y nunca de la información que cualquier otra empresa o tercero ajeno a Silbo pueda proporcionar al Usuario, por cualquier medio, en el caso de que hubiera discrepancias en la información proporcionada.

## 14. Obligaciones de los Usuarios

14.1. El Usuario será el único autorizado a disponer y utilizar la Cuenta Electrónica asignada, de acuerdo con los términos establecidos en el Contrato, aceptando asumir las siguientes obligaciones:

- Cumplir el Contrato en todo su ámbito y extensión.
  
- Hacer un uso adecuado y lícito de los Servicios proporcionados por Silbo, cumpliendo con la normativa que resulte de aplicación y con los términos de uso de la Red Social y la Plataforma, no debiendo bajo ningún concepto utilizar los Servicios de Silbo como soporte para infringir la ley ni derechos de terceros, independientemente de su naturaleza –incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, derechos de propiedad intelectual e industrial, derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen, derecho a la protección de datos personales, etc. Igualmente, el Usuario adoptará la diligencia y cautelas pertinentes para no causar daño o riesgo de daño alguno a Silbo, a otros Usuarios o cualquier tercero.
  
- Cooperar con todas las solicitudes que realice Silbo o cualquiera de sus proveedores de servicios externos en su nombre en relación con los Servicios, para identificar o autenticar su identidad o validar sus fuentes de financiación o transacciones.
  
- Ponerse en contacto inmediatamente con Silbo a través de los canales de comunicación incluidos en las presentes Condiciones Generales, en cuanto tenga conocimiento de la pérdida, sustracción, apropiación indebida, falsificación o uso por terceros del o de la propia Cuenta Electrónica asignada. Igualmente, deberá notificar a Silbo, a la mayor brevedad posible, cualquier anomalía, defecto de funcionamiento o error que aparezca en los Servicios que resulte contrario al Contrato.
  
- Obtener los derechos, consentimientos o títulos necesarios sobre cualquier información o dato personal de un tercero que, en su caso, se provean a Silbo.
  
- Asumir plena responsabilidad por todas las obligaciones, manteniendo indemne a Silbo por cualquier reclamación, responsabilidad, daño o perjuicio, gastos y desembolsos causado o derivado del uso que el Usuario hace del Servicio, la violación o vulneración del Contrato o la vulneración de parte de un tercero a la Cuenta Electrónica o derecho de un Usuario bajo el Contrato.
  
- Conceder a Silbo los permisos necesarios para la correcta prestación de los Servicios, incluyendo los necesarios para la correcta verificación de su identidad.

## 15. Obligaciones de Silbo

### 15.1. Silbo se obliga a:

- Prestar los Servicios de acuerdo con los estándares profesionales exigibles en el campo de actividad dentro del cual el mismo se enmarca, así como de acuerdo con el presente Contrato. Así, Silbo realizará los mejores esfuerzos comercialmente razonables para remediar, sin dilación indebida, cualquier situación contraria a dicha manifestación que le sea puesta en conocimiento.
- Garantizar la seguridad de las credenciales de seguridad personalizadas de los Usuarios.
- Informar al Usuario del funcionamiento, del estado de las cuentas y extractos, de los movimientos efectuados y resolver cuantas dudas les puedan surgir.
- Garantizar que en todo momento estén disponibles medios adecuados y gratuitos que permitan al Usuario efectuar la comunicación en caso de extravío, sustracción o apropiación indebida de la Cuenta Electrónica de los Usuarios.
- Impedir cualquier utilización de la Cuenta Electrónica una vez el Usuario le haya notificado la utilización no autorizada de la misma, y esta se haya acreditado.
- Implantar un procedimiento seguro de notificación al Usuario en caso de sospecha de fraude, fraude real o de amenazas para la seguridad a través de los Datos Personales proporcionados.
- En caso de que Silbo decida cancelar la cuenta de un Usuario, notificará al Usuario y le requerirá que proporcione instrucciones bancarias para transferir los fondos restantes de su Cuenta Electrónica a la cuenta bancaria indicada por el Usuario.
- En el caso de producirse una interrupción de los servicios que Silbo ofrece por una caída de cualquiera de los sistemas de IT, Silbo pondrá a disposición del usuario un formulario web con su repositorio documental asociado para la gestión de consultas y peticiones operativas que será atendido por el departamento correspondiente de Silbo.

## 16. Responsabilidades y derechos del Usuario por las Operaciones de pago

16.1. A efectos del Contrato, las operaciones incluidas en los artículos 9, 10, 11 y 12 tendrán la consideración de Operación de Pago. Todas ellas se considerarán autorizadas cuando el Usuario haya dado el consentimiento para su ejecución con la confirmación prestada a través de la Red Social y/o la Plataforma que incluirá el uso de uno o varios Factores de Autenticación. A falta de tal consentimiento la Operación de Pago se considerará no autorizada.

Una vez que el Usuario preste su consentimiento para el inicio o ejecución de una operación de pago, ésta no podrá ser anulada y, en caso de cumplirse todos los requisitos bajo el Contrato, se ejecutará de manera irrevocable conforme a la información necesaria suministrada por el Usuario.

16.2. El Usuario será responsable por toda aquella información que transmita a Silbo para la iniciación o ejecución de una Operación de Pago. Silbo no responderá frente a los Usuarios si ejecuta las Operaciones de Pago conforme a la información transmitida por el Usuario y conforme a las Condiciones Generales.

No obstante, cuando Silbo sea responsable, devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa, restableciendo, de este modo, el saldo de la Cuenta Electrónica a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa.

El Identificador que se considerará para determinar la responsabilidad de Silbo, por la no ejecución o la ejecución defectuosa de las Operaciones de Pago, será el número de teléfono que el Usuario haya designado para la transferencia de Dinero Electrónico.

16.3. En caso de que se ejecute una Operación de Pago no autorizada por el Usuario, Silbo devolverá al Usuario el importe de la operación no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación, salvo cuando Silbo tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude o pueda demostrar al Usuario que la misma fue autorizada y/o consentida.

Silbo restituirá a la Cuenta Electrónica del Usuario en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se hubiera encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada. No obstante, en caso de operaciones de pago no autorizadas, el Usuario podrá quedar obligado a soportar hasta un máximo de cincuenta (50) euros, a discreción de Silbo, por las pérdidas derivadas de



operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de la Cuenta Electrónica o Servicios indebidamente por un tercero, salvo que incurra en una actuación fraudulenta o incumpla de forma deliberada o con negligencia una o varias de las obligaciones que le correspondan en virtud del Contrato, en cuyo caso será responsable sin limitación alguna, incluidos los primeros cincuenta (50) euros.

16.4. Todo Usuario obtendrá, en su caso, la rectificación por parte de Silbo de una Operación de Pago no autorizada o ejecutada incorrectamente únicamente si el Usuario se lo comunica sin demora injustificada, en cuanto tenga conocimiento de cualquiera de dichas operaciones que sea objeto de reclamación y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de trece (13) meses contados desde la fecha de la operación. Silbo no será responsable ni otorgará ninguna garantía si la comunicación se realiza fuera de dicho plazo.

## **17. Responsabilidad general de Silbo**

17.1. Los Usuarios aceptan que Silbo no será responsable ante problemas ocasionados por incumplimiento de estos de los posibles requisitos mínimos del sistema, accidente, abuso o uso de las plataformas o medios técnicos de Silbo o de terceros de una manera contraria al Contrato o a los propios términos de uso de las plataformas de terceros, o problemas derivados de los propios sistemas o medios del Usuario, así como de eventos más allá del control razonable de Silbo o de terceros.

17.2. Silbo igualmente hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para remediar posibles caídas de los Servicios debidos a productos o plataformas de terceros, poniendo a disposición de los Usuarios remedios alternativos a su discreción. No obstante, el Usuario acepta y comprende que el funcionamiento de dichas plataformas o productos de terceros, como por ejemplo la Red Social donde se integra Silbo, se encuentra más allá del control razonable de Silbo o de terceros, no pudiendo garantizar el correcto funcionamiento continuo de las mismas

17.3. Silbo no intervendrá en modo alguno en las relaciones jurídicas y comerciales y los posibles litigios que tengan lugar entre Usuarios, entre Socios Comerciales, o entre Usuario y Socio Comercial.

## **18. Límites de operativa**

18.1. Silbo se reserva el derecho de establecer límites por importe de operación o cuantitativos en los Servicios prestados a los Usuarios, basados en el riesgo



propio del Usuario por motivos de seguridad y como medida de prevención del fraude. Superados los límites, no se atenderán las operaciones que el Usuario pretenda realizar.

El Usuario tendrá derecho a consultar a Silbo en cualquier momento los límites asociados a su perfil de riesgo, así como los límites generales que se establezcan y estén publicados en la web de Silbo. Igualmente, Silbo podrá modificar los límites asociados a cada Usuario bajo su criterio, previa comunicación al Usuario del cambio.

## **19. Fuerza mayor**

19.1. Silbo no será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones por causa de caso fortuito o fuerza mayor y, en general, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le incumban si el incumplimiento fue debido a un impedimento fuera de su control, y que no podía haber evitado o superado materialmente el efecto de dicho impedimento, como, por ejemplo y sin limitar, caídas de tensión, red eléctrica, guerras, epidemias, vandalismo, accidentes, explosiones, incendios, heladas, sismos, rayos, tornados, huracanes u otra condición climática severa o calamidad; cualquier disturbio social; cualquier conflicto laboral; cualquier sabotaje, piratería, amenaza informática o acto de terrorismo; cualquier acto de un enemigo público, alzamiento, insurrección, conflicto civil, rebelión; o cualquier acción o restricción por orden judicial o por parte de una entidad pública o gubernamental o autoridades civiles legítimamente establecidas.

19.2. Silbo empleará la debida diligencia necesaria para reestablecer, en la medida de lo posible, el normal cumplimiento de las obligaciones afectados por las situaciones anteriores en el menor tiempo que sea posible considerando las circunstancias particulares de cada caso, e intentará emplear la debida diligencia necesaria para, en la medida de lo posible, continuar ejecutando otras obligaciones bajo el Contrato.

## **20. Resolución del Contrato**

20.1. El Usuario podrá resolver el presente Contrato en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno y gratuitamente a través de la Red Social siguiendo las instrucciones del Asistente. Silbo procederá al cumplimiento de la orden de resolución del Contrato antes de transcurridas veinticuatro (24) horas desde la recepción de la solicitud del Usuario.



20.2. Para procesar la resolución, será necesario que la Cuenta Electrónica tenga saldo cero. Silbo pondrá a disposición del Usuario el saldo que, en su caso, la Cuenta Electrónica presentase a su favor y procederá a cerrar la misma y las credenciales del Usuario.

20.3. Silbo podrá resolver el Contrato celebrado con el Usuario, en cualquier momento, notificándole con una antelación mínima de dos (2) meses a la fecha de finalización. No obstante, dicho preaviso no será de aplicación en caso de que el Usuario incumpla sus obligaciones bajo el Contrato.

20.4. Las notificaciones deberán dirigirse por correo electrónico, si es a Silbo, a la dirección informada en la cláusula 27 de las presentes Condiciones Generales y, si es al Usuario, a la dirección de correo electrónico o al Identificador proporcionado en el momento de registrarse.

## **21. Propiedad intelectual e industrial**

21.1. A los efectos del presente Contrato, se entiende por “Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial” a todos los derechos intangibles a nivel mundial, independientemente de que se hayan presentado, perfeccionado, registrado o inscripto y ya sea que existan, se presenten, se otorguen o se adquieran en la actualidad o más adelante: (a) patentes, solicitudes de patentes y derechos de patentes, con respecto a la patentes de utilidad y las patentes de diseño, incluidas todas sus continuaciones, divisionales, nuevas emisiones, reexámenes o extensiones; (b) derechos ocultos y derechos relacionados con obras de autoría, incluidos a mero título enunciativo: derechos de autor, solicitudes de derechos de autor, registros de derechos de autor y derechos morales; (c) derechos relacionados con la protección de secretos comerciales e información confidencial incluidos, a mero título enunciativo: derechos de know-how, datos técnicos, especificaciones, técnicas, procesos, procedimientos, métodos patentados (incluidos métodos referidos a contratación), invenciones, propiedad industrial, listas de clientes, proveedores y potenciales clientes, y toda la información o las bases de datos asociadas y demás información confidencial o patentada, incluida, a mero título enunciativo: cualquier Información Confidencial revelada por una Parte a la otra; (d) derechos de diseño industrial; (e) marcas comerciales, imagen, designaciones comerciales, denominaciones sociales, identificadores en las redes sociales y marcas de servicios y toda buena reputación comercial relacionada, y (f) todo derecho análogo a los establecidos en esta definición y demás derechos patrimoniales relacionados con la propiedad intangible.

21.2. El Usuario reconoce y acepta que Silbo es la titular o, en su caso, cuenta con las licencias correspondientes sobre la totalidad de los Derechos de Propiedad



Intelectual e Industrial respecto a las aplicaciones, programas, módulos y desarrollos puestos a disposición para la prestación de los Servicios. Dicha titularidad de Silbo de los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial comprende igualmente, sin limitar, los sistemas informáticos y los datos, listados, esquemas, interfaces (incluidas las interfaces gráficas y de usuario), informes, manuales, material de apoyo u otros elementos complementarios a los programas/aplicaciones/desarrollos puestos a disposición para la prestación de los Servicios.

21.3. En ningún caso se entenderá que el acceso y utilización de los Servicios implica una renuncia, transmisión, licencia o cesión total o parcial de Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial por parte de Silbo.

Las referencias a marcas o nombres comerciales registrados, u otros signos distintivos, ya sean titularidad de Silbo o de terceras empresas, que se contengan en los Servicios, llevan implícitas la prohibición sobre su uso sin el consentimiento de Silbo o de sus legítimos titulares.

## **22. Protección de datos**

22.1. De conformidad con lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, “**RGPD**”) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, “**LOPDGDD**”) todos los datos de carácter personal relativos a la prestación de los Servicios serán tratados de conformidad con lo dispuesto en la Política de Privacidad de Silbo que se encuentra disponible para consulta pulsando aquí o en la Plataforma.

Así, Silbo utilizará los Datos Personales a los que tenga acceso para (a) garantizar, prestar, facilitar acceso a y actualizar los Servicios; (b) cumplir con sus obligaciones legales y cumplir con los requerimientos y solicitudes de sus socios y de las autoridades administrativas; y (c) prevenir y mitigar el fraude, las pérdidas financieras y cualquier otro daño.

## **23. Servicio de Atención al Cliente. Quejas y Reclamaciones**

23.1. En Silbo hacemos todo lo posible para asegurar que nuestros Usuarios reciban el mejor servicio posible. Reconocemos, sin embargo, que no siempre podemos hacerlo como nos gustaría. Cuando eso suceda, animamos al Usuario a que nos lo notifique para que podamos darle solución.

23.2. Para la resolución de cuantas reclamaciones o quejas pueda plantear el Usuario, en relación con la interpretación, aplicación, cumplimiento y ejecución del Contrato, sin perjuicio de las acciones judiciales que le correspondan, podrá dirigirse por escrito a nuestro Servicio de Atención al Cliente de Silbo, a la atención de Silbo Money EDE, S.L., Servicio de Atención al Cliente, Avda. República Argentina, 25, pl. 9, 41011 Sevilla, o a la dirección de correo electrónico [defensa.cliente@silbo.money](mailto:defensa.cliente@silbo.money), debiendo indicar en la referencia "Reclamación dirigida al Servicio de Atención al Cliente" e incluyendo igualmente: nombre apellidos, NIF, dirección del cliente y el motivo de la reclamación, todo ello de acuerdo con el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de Silbo.

23.3. El Servicio de Atención Cliente dispone de un plazo máximo de quince (15) días hábiles para resolver las quejas y reclamaciones recibidas. En situaciones excepcionales, cuando Silbo no pueda ofrecer una respuesta en el plazo de quince (15) días hábiles por razones ajenas a la voluntad de Silbo, enviará una respuesta provisional en la que indicará los motivos del retraso en la contestación a la reclamación y especificará el plazo en el cual el Usuario recibirá la respuesta definitiva, que no excederá de un (1) mes. Asimismo, tiene a su disposición el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente en internet: <https://silbo.money/defensa-cliente/>

23.4. Sin perjuicio de lo anterior y para el caso de que el Usuario considere desatendida su queja, no reciba respuesta en los plazos indicados a contar desde la presentación de la misma o no esté conforme con la decisión de Silbo al respecto, podrá formular la correspondiente queja o reclamación ante el organismo competente, en particular al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España (calle Alcalá 48, C.P.28014 Madrid) para las reclamaciones derivadas de los contratos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios.

23.5. Silbo no utiliza ningún servicio de resolución de disputas de terceros para resolver las quejas presentadas en virtud del presente Contrato. Todas las quejas serán tratadas de acuerdo con los procedimientos internos de gestión de quejas de Silbo y el Usuario recibirá una respuesta final por parte de Silbo confirmando la respuesta a su queja.

23.6. Por otro lado y sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, cualesquiera quejas o reclamaciones presentadas por el Usuario relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos podrá ser objeto de reclamación por parte del Usuario conforme a lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios



en materia de consumo, a cuyo efecto podrá acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea disponible en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **24. Modificación del Contrato**

24.1. Silbo se reserva la posibilidad de modificar en cualquier momento las Condiciones tanto Generales como Particulares del presente Contrato, comunicándolo al Usuario de forma individualizada a través de los canales de comunicación adecuados con una antelación mínima de dos (2) meses respecto de la fecha en que vaya a entrar en vigor la modificación propuesta en la forma indicada en la cláusula.

Durante ese plazo, el Usuario podrá rechazar las modificaciones por el mismo medio que le sean notificadas, lo que dará lugar a la resolución del Contrato, sin coste alguno y con efecto en el día anterior en el que habría comenzado a aplicarse la modificación. La resolución se regirá por lo dispuesto en la cláusula 20 de las presentes Condiciones Generales.

24.2. En caso de que el Usuario no comunique a Silbo su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor se considerará que ha aceptado la modificación de las condiciones de que se trate.

## **25. Desistimiento**

25.1. El Usuario dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de aceptación del Contrato. El Usuario que desee ejercer su derecho de desistimiento en los términos señalados lo deberá hacer por escrito, manifestando inequívocamente su deseo de desistir del Contrato, remitiendo su solicitud por correo electrónico a la dirección informada en la cláusula 27 de las presentes Condiciones Generales, mediante el modelo de desistimiento incluido como Anexo I.

25.2. En caso de ejercicio correcto por parte del Usuario del derecho de desistimiento descrito en la presente cláusula, Silbo pondrá a disposición del Usuario el saldo que, en su caso, la Cuenta Electrónica presentase a su favor y procederá a cerrar la misma y las credenciales del Usuario.

## **26. Cuentas Electrónicas inactivas. Fallecimiento del Usuario**

26.1. Para toda Cuenta Electrónica inactiva, Silbo podrá enviar una notificación de inactividad a través de la conversación en la Red Social, seguida de un recordatorio un (1) mes más tarde. La Cuenta Electrónica se considerará como inactiva cuando al término de un plazo de doce (12) meses no haya sido objeto de ninguna Operación de Pago y que no se haya manifestado ante Silbo de ninguna forma. De no responder o no utilizar el Dinero Electrónico disponible en ese plazo, la Cuenta Electrónica se cerrará y se conservará con la única finalidad de llevar a cabo la transferencia a cuenta bancaria de la cláusula 12. Silbo podrá cobrar gastos de gestión. La Cuenta Electrónica ya no permitirá el uso posterior del Dinero Electrónico.

26.2. El fallecimiento del Usuario pondrá término al Contrato a partir del momento en que se notifique a Silbo. Las Operaciones de Pago que se realicen tras el deceso se considerarán como no autorizadas, a menos que los derechohabientes o el notario a cargo de la sucesión den su consentimiento a las mismas. La Cuenta Electrónica se mantendrá abierta durante el tiempo que sea necesario para llevar a cabo la sucesión, y Silbo garantizará el pago del saldo con el consentimiento de los derechohabientes o del notario a cargo de dicha sucesión.

## **27. Notificaciones.**

27.1. Cualquier notificación, consulta y petición operativa a Silbo deberá realizarse a través del correo electrónico [hola@silbo.money](mailto:hola@silbo.money).

27.2. Cualquier Usuario podrá solicitar una copia en PDF del Contrato, así como toda la información y condiciones exigidas por la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico o Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago.

## **28. Fuero aplicable**

28.1. Para cualquier controversia relacionada directa o indirectamente con los Servicios, ambas partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital de acuerdo con la legislación aplicable, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

## CONDICIONES PARTICULARES

### 1. Información previa

Silbo aplicará comisiones u otros gastos a la prestación de los Servicios descritos en las Condiciones Generales, tal y como se detallan en las presentes Condiciones Particulares, que en todo caso serán presentados de manera previa a la autorización de la Operación de Pago.

Además, puedes acceder al documento informativo de las comisiones en <https://silbo.money/wp-content/uploads/2024/12/Informacion-Comisiones.pdf>.

Silbo se reserva el derecho de cobrar los costes inmediatamente en cada Operación de Pago o con cualquier tipo de periodicidad. La falta de cobro instantáneo no significará la renuncia al cobro.

Silbo se reserva el derecho modificar estas Condiciones Particulares, informándose a los Usuarios, así como el derecho a llevar a cabo promociones o, en general, derecho a llegar a cualquier tipo de acuerdo con algunos o todos los Usuarios que pueden modificar o alterar las tarifas presentadas.

### 2. Tarifas aplicadas a las Operaciones de Pago

|                                                                                  | <b>Comisiones o costes</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Ingreso de Dinero Electrónico en la Cuenta Electrónica</b>                    | Gratuito                   |
| <b>Transferencias de Dinero Electrónico entre Usuarios</b>                       | Gratuito                   |
| <b>Transferencias de Dinero Electrónico entre Usuarios y Socios Comerciales.</b> | Gratuito                   |
| <b>Transferencias de Dinero Electrónico a cuentas bancarias</b>                  | Gratuito                   |

## ANEXO I

Modelo de formulario de Desistimiento.

....., mayor de edad, con documento de identificación ..... y domicilio en la calle ..... de ....., con código postal ....., manifiesto:

1. Que en fecha ..... acepté el Contrato para acceder a los Servicios de Silbo Money EDE, S.L.
2. Que he sido informado de mi derecho a desistir del contrato dentro del plazo de catorce (14) días naturales desde la aceptación de las mencionadas Condiciones Generales de Contratación.
3. Que, por el presente, notifico en tiempo y forma mi voluntad de ejercer el derecho de desistimiento que se me confiere mediante el Contrato.

Firma:

Aclaración:

Documento de identificación: