

**CONTRATO
“OFICINA VIRTUAL”****Contrato N°****0000000000****CONDICIONES PARTICULARES**

Y en prueba de conformidad a las condiciones generales y particulares que constan en el presente contrato, las partes los firman por duplicado ejemplar y a un solo efecto en el lugar y fecha arriba indicados. El CLIENTE manifiesta que recibe de LA ENTIDAD un ejemplar del presente contrato, cuyo total contenido declaran conocer por haber sido leído antes de su firma.

El CLIENTE manifiesta asimismo que conocen y han tenido acceso con suficiente antelación al Documento de Información precontractual de este contrato, en virtud de lo preceptuado en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y Circular 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

CONDICIONES GENERALES**1. DEFINICIÓN DE OFICINA VIRTUAL.**

Por medio del presente contrato, y bajo la denominación genérica de *Oficina Virtual*, se regulan todos los sistemas que Cajamar Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito, en adelante denominada LA ENTIDAD, pone a disposición del CLIENTE, también denominado el TITULAR, para la realización de las operaciones que más adelante se indicarán por medio de comunicación remota entre LA ENTIDAD y el CLIENTE, a través de los medios tecnológicos actualmente habilitados al efecto por LA ENTIDAD y cualesquiera otros que en el futuro lo estén, incluidos pero no limitados a Internet, banca telefónica, tecnología GSM (servicio de avisos), videoconferencia, televisión interactiva, y otros medios ya existentes o futuros.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

Mediante la Oficina Virtual el CLIENTE podrá disfrutar de las funcionalidades y realizar las operaciones que en cada momento LA ENTIDAD tenga disponibles para su realización o prestación a través del sistema de conexión de que se trate, reservándose LA ENTIDAD la posibilidad de incorporar o restringir en cada momento, de modo general o particular para un determinado CLIENTE, dichas funcionalidades y las operaciones susceptibles de ser realizadas a través de cada sistema, operaciones que se regirán además de por lo previsto en el presente contrato, supletoriamente, por las condiciones pactadas contractualmente para dichas operaciones.

En particular, pero no sólo, en la medida en que cada sistema en cada momento esté habilitado para ello, el CLIENTE, en su condición de titular o autorizado, podrá consultar y/o recibir la información general disponible a través de los sistemas y la derivada de los contratos que tenga suscritos con LA ENTIDAD o respecto de los que conste como autorizado, y podrá contratar todas aquellas operaciones y servicios financieros susceptibles de serlo a través del correspondiente sistema.

Respecto de las funcionalidades de consulta o recepción de información, se informa al CLIENTE que la información a que acceda o que reciba puede no ser la exacta en el momento de acceso o recepción, ya que pueden existir operaciones o movimientos pendientes y en camino aún no contabilizados.

Respecto de las operaciones realizadas a través de los sistemas que impliquen disposición de fondos, LA ENTIDAD se reserva la facultad de establecer límites cuantitativos por operación y/o por día. El Titular autoriza no obstante a LA ENTIDAD a atender los pagos derivados de transacciones realizadas superando en su caso, el límite cuantitativo asignado, aún cuando el saldo de la cuenta vinculada o asociada sea insuficiente para atender el importe de la transacción, siempre dentro del libre criterio de aceptación del riesgo por parte de LA ENTIDAD, devengándose en su caso, las correspondientes comisiones.

De entre las funcionalidades de consulta o recepción de información y realización de operaciones existentes en cada momento, el CLIENTE podrá en cualquier momento restringir unas u otras a determinados contratos u operaciones susceptibles de ser contratadas, debiendo para ello comunicarlo por escrito a LA ENTIDAD, surtiendo efectos la restricción instruida desde el momento en que se produzca su acuse de recibo por LA ENTIDAD.

Desde este momento, y hasta nuevas instrucciones en contrario, el CLIENTE presta su conformidad a que las funcionalidades de consulta y/o contratación de operaciones y servicios se extiendan a todos los contratos en los que actualmente consta como titular o autorizado y a todas las operaciones y servicios susceptibles de ser contratados en cada momento.

3. IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE.

Para poder hacer uso de la Oficina Virtual el CLIENTE deberá identificarse mediante las claves secretas personales e intransferibles al efecto entregadas por LA ENTIDAD, o mediante el uso de firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido expedido por un prestador de servicios de certificación acreditado con un dispositivo seguro de creación de firma, o bien una firma electrónica reconocida (como el Documento Nacional de Identidad electrónico, DNIE), al amparo de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, del Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica, y demás legislación concordante que

Tipo Documento: 00460 – Contrato Canales
Copia Cliente

Dorso inutilizable. Cualquier mención, signo o firma que figure en el mismo carecerá de validez

**CONTRATO
“OFICINA VIRTUAL”****Contrato N°****000000000**

resulte de aplicación, y en todo caso proporcionando en cada momento las que le sean requeridas por el sistema, en función del tipo de operativa que pretenda llevar a cabo.

Cuando EL CLIENTE utilice como medio de identificación claves secretas, podrá en cualquier momento y por los canales al efecto habilitados en cada sistema modificar sus claves secretas, quedando las claves sustituidas anuladas como medio de identificación. Del mismo modo, en aras a una mayor seguridad y mejor funcionamiento del servicio LA ENTIDAD se reserva la facultad de modificar en cualquier momento, previa comunicación al CLIENTE, dichas claves e incluso los propios mecanismos de identificación, en cuyo caso informará al CLIENTE con una antelación suficiente a su puesta en marcha, proporcionándole toda la información y datos necesarios con relación a los nuevos mecanismos.

El CLIENTE conoce y acepta que en la Oficina Virtual no es factible su identificación mediante firma autógrafa, y conviene con LA ENTIDAD en otorgar a los mecanismos de identificación aquí descritos la misma validez y efectos jurídicos que la firma autógrafa.

No se negarán efectos jurídicos a una firma electrónica que no reúna los requisitos de firma electrónica reconocida en relación a los datos a los que esté asociada por el mero hecho de presentarse en forma electrónica. A los efectos de lo dispuesto en este artículo, cuando una firma electrónica se utilice conforme a las condiciones acordadas por las partes para relacionarse entre sí, se tendrá en cuenta lo estipulado entre ellas.

Cuando el CLIENTE utilice como medio de identificación y autenticación la firma electrónica avanzada o reconocida, conviene con LA ENTIDAD en otorgar a estos **mecanismos de identificación la misma validez y efectos jurídicos que la firma autógrafa.**

Las operaciones de pago efectuadas a través de este contrato se considerarán autorizadas cuando el Titular haya dado el consentimiento para su ejecución mediante el uso de las claves secretas personales e intransferibles que se le han facilitado y/o la firma electrónica avanzada y/o reconocida (DNIe), en su caso. De conformidad con la Ley 22/2007 de Comercialización a distancia de servicios financieros, se entenderá como autorizada aquella operación de pago cuyo consentimiento se hubiera prestado mediante alguna de las técnicas de comunicación a distancia previstas en la misma, en particular, mediante la utilización de medios telemáticos, electrónicos, fax u otros similares.

4. SOBRE LA EJECUCIÓN DE OPERACIONES DE PAGO MEDIANTE OFICINA VIRTUAL.

Por medio del presente contrato se podrán ejecutar operaciones de pago en las que el consentimiento del Titular a ejecutar una orden de pago se transmite mediante dispositivos de telecomunicación, digitales o informáticos y se realice el pago al operador de la red o sistema de telecomunicación o informático, que actúa únicamente como intermediario entre el Titular y LA ENTIDAD.

Las condiciones y requisitos aplicables a las operaciones de pago que se ejecuten a través del presente contrato, se regirán por lo pactado en el contrato principal que instrumente o regule dichas operaciones de pago, o en defecto de este, por el Contrato Marco de Servicios de Pago o lo preceptuado en la Ley de Servicios de Pago y normativa complementaria.

5. SEGURIDAD Y PRUEBA DE LAS OPERACIONES.

LA ENTIDAD queda autorizada a no atender las instrucciones recibidas cuando el CLIENTE no se identifique correctamente o si LA ENTIDAD tiene dudas razonables sobre la persona que está cursando dichas instrucciones, pudiendo en todo caso solicitar al CLIENTE la confirmación escrita y firmada de sus instrucciones. Caso de que LA ENTIDAD detecte varios intentos seguidos por parte de un CLIENTE de acceder al sistema utilizando códigos y/ o claves incorrectas, queda facultada para bloquear el acceso a dicho CLIENTE hasta la aclaración con él, a satisfacción de LA ENTIDAD, de las circunstancias en que hayan tenido lugar tales intentos.

LA ENTIDAD y el CLIENTE se autorizan expresa e irrevocablemente para grabar las conversaciones y para registrar todas las comunicaciones y operaciones informáticas o de cualquier tipo resultado de la utilización de la Oficina Virtual, y convienen que dichas grabaciones y registros tendrán plena validez legal como medio de prueba en cualquier procedimiento judicial o extrajudicial que se plantee entre ellas resultado de la formalización y ejecución del presente contrato, o de cualquiera de los contratos suscritos. LA ENTIDAD conservará dichas grabaciones y registros durante el plazo legalmente exigible en cada momento.

Las grabaciones y registros quedan a disposición del CLIENTE, quien podrá requerir una copia a LA ENTIDAD previo abono de las comisiones pactadas al efecto en las condiciones particulares. No procederá la aplicación de esta comisión en los casos en que la solicitud tenga por finalidad la resolución de incidencias.

Las entidades de crédito y demás proveedores de servicios de pago, así como los sistemas de pago y prestadores de servicios tecnológicos a los que se transmitan los datos para llevar a cabo una transacción, pueden estar obligados por la legislación del Estado donde estén situados, o por Acuerdos concluidos por éste, a facilitar información sobre la transacción a autoridades u 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. LA ENTIDAD se reserva la facultad de impedir la utilización de los servicios que presta a través del presente contrato, ya sea por la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta del mismo. En este supuesto, LA ENTIDAD comunicará en la forma convenida al titular el bloqueo de los servicios y los motivos de esa decisión, de ser posible, con carácter previo al bloqueo, y en

**CONTRATO
“OFICINA VIRTUAL”****Contrato N°****0000000000**

caso contrario inmediatamente después del mismo, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas, o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa.

LA ENTIDAD desbloqueará los servicios prestados a través de oficina virtual una vez desaparecidos los motivos para bloquear su uso. Este desbloqueo se realizará sin coste alguno para el Titular.

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

El CLIENTE se obliga a custodiar sus claves secretas de forma que no sean conocidas ni accesibles por terceros, asumiendo, reconociendo y aceptando como realizadas por él cualesquiera operaciones a través de Oficina Virtual que consten realizadas con sus claves, incluso las realizadas por un tercero no autorizado, salvo que previamente haya comunicado a LA ENTIDAD la pérdida, sustracción o acceso no autorizado de un tercero a sus claves en la forma que se indica en el siguiente párrafo.

Notificar sin demora indebida a LA ENTIDAD, en cuanto tenga conocimiento de ello, el registro en cuenta de cualquier transacción no autorizada o cualquier error u otra anomalía detectada en las operaciones realizadas a través de Oficina Virtual.

En caso de pérdida o sustracción de sus claves de acceso o, si por cualquier motivo, el CLIENTE tiene indicios de que un tercero ha tenido conocimiento de sus claves lo comunicará sin demora indebida, en cuanto se haya tenido conocimiento, por un medio fehaciente a LA ENTIDAD, teniendo a su disposición, no obstante el número de teléfono que figura permanentemente a su disposición en la página web de LA ENTIDAD, que tan pronto haya recibido dicha comunicación procederá a inhabilitar la Oficina Virtual para el CLIENTE, hasta que se le proporcionen sus nuevas claves secretas y acuse recibo firmado de ellas.

El CLIENTE se obliga a contar a su costa con los equipos y medios técnicos necesarios para acceder a la Oficina Virtual, y se compromete a un buen uso de los sistemas de Oficina Virtual y a evitar tanto cualquier uso de ellos distinto de los fines a que están destinados como cualquier tipo de acción que pueda dañar dichos sistemas o los equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través de LA ENTIDAD.

En el supuesto de identificación mediante el Documento Nacional de Identidad electrónico (DNIe), el CLIENTE se obliga a contar a su costa con los elemento hardware y software necesarios para permitir el acceso al chip de la tarjeta y, por tanto, la utilización de los certificados contenidos en él, concretamente un lector de tarjetas inteligente que cumpla el estándar correspondiente.

7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD.

LA ENTIDAD se obliga a mantener en secreto y no proporcionar a ningún tercero las claves secretas proporcionadas al CLIENTE.

LA ENTIDAD será responsable de las operaciones realizadas con posterioridad a la comunicación por el CLIENTE de la pérdida, sustracción o acceso de un tercero a sus claves en los términos establecidos en la anterior condición general.

LA ENTIDAD acreditará que la operación de pago cursada por el cliente, fue autenticada, registrada con exactitud, no habiendo estado afectada por ninguna deficiencia o fallo técnico cuando un usuario niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta.

Enviar cualquier elemento de seguridad personalizado con las debidas medidas de seguridad.

LA ENTIDAD tratará de asegurar la máxima disponibilidad de los servicios de Oficina Virtual, quedando en todo caso exenta de responsabilidad en los supuestos de cese temporal total o parcial de dichos servicios por incidencias como cortes de línea, saturación o cualesquiera otras que puedan producirse entre el CLIENTE y el operador o suministrador de la línea de acceso al sistema, o a las que puedan producirse en general por deficiencias o fallos de seguridad en las redes o sistemas no controlados por LA ENTIDAD o, en general, cualesquiera motivadas por fuerza mayor y/o a las que LA ENTIDAD sea ajena.

LA ENTIDAD queda asimismo exenta de cualquier responsabilidad en caso de que el CLIENTE cometa cualquier error al cursar las instrucciones cuya realización pretenda.

8. COSTE DE LA OFICINA VIRTUAL.

Serán de cuenta del Cliente todos los gastos derivados del presente contrato y los tributos que gravaren los mismos, aun aquellos cuya repercusión se exigiese en el futuro de una forma expresa.

Del mismo modo, serán de aplicación al presente contrato las comisiones y/o gastos que se consignan en las condiciones particulares del mismo y que, en cumplimiento de la normativa vigente, se describen a continuación:

Por el servicio de acceso del cliente a sus cuentas y servicios contratados con LA ENTIDAD, mediante el sistema de Oficina Virtual, se percibirán las siguientes comisiones:

- Comisión de alta o conexión. LA ENTIDAD percibirá una comisión por alta o conexión al contratar el alta en el servicio, por una sola vez y por el importe indicado en las Condiciones Particulares.
- Comisión de mantenimiento. LA ENTIDAD percibirá una comisión por mantenimiento del servicio con una periodicidad mensual y por el importe indicado en las Condiciones Particulares.
- Comisión por mensaje telefónico. LA ENTIDAD percibirá una comisión por mensaje telefónico en modo texto originado por el Cliente o por LA ENTIDAD a petición de éste, por el importe indicado en las Condiciones Particulares.

**CONTRATO
“OFICINA VIRTUAL”****Contrato N°****000000000**

- Comisión por Firma SMS. LA ENTIDAD percibirá una comisión por mensaje telefónico en modo texto originado por LA ENTIDAD con la clave necesaria para firmar una operación en banca electrónica solicitada por el cliente, por el importe indicado en las Condiciones Particulares.

Con independencia y además de las comisiones propias de la Oficina Virtual que se han descrito, LA ENTIDAD percibirá las comisiones o gastos que correspondan a cada una de las operaciones realizadas a través de la Oficina Virtual que, a su vez, se encuentren recogidas en la tarifa de comisiones, condiciones y gastos repercutibles al CLIENTE.

LA ENTIDAD se reserva la facultad de modificar las condiciones de los servicios que se presten a través de oficina virtual y que tengan la consideración de servicios de pago, previa comunicación individualizada a Titulares personas físicas consumidoras con una antelación no inferior a dos (2) meses a la fecha propuesta para su entrada en vigor, en la forma indicada en la Condición general de este contrato relativa a las Comunicaciones. En caso de Titulares personas físicas no Consumidoras y personas jurídicas, serán publicadas en el tablón de anuncios de todas y cada una de las Oficinas de LA ENTIDAD abiertas al público, con una antelación no inferior a quince (15) días a la fecha propuesta para su entrada en vigor.

En relación con la modificación del resto de condiciones contractuales y de la información, en su caso, que no fuesen relativas a la prestación de servicios de pago, la comunicación de dichas modificaciones en el caso de Titulares Consumidores personas físicas, se debería efectuar mediante comunicación individualizada con un mes de antelación a la fecha prevista para su entrada en vigor y, en el caso de Titulares personas físicas-No Consumidores o personas jurídicas, serán publicadas en el tablón de anuncios de todas y cada una de las Oficinas de LA ENTIDAD abiertas al público, con una antelación de quince días (15) a la fecha propuesta para su entrada en vigor.

Se considerarán aceptadas por el TITULAR las modificaciones de condiciones notificadas, si no comunica su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta para entrada en vigor de las mismas. Las modificaciones relativas a tipos de interés o de cambio podrán aplicarse de inmediato y sin preaviso previo cuando se basen en tipos de interés o de cambio de referencia acordados en el contrato. En caso de disconformidad de los TITULARES, éstos tendrán derecho de resolver de forma inmediata y sin coste alguno, en cuanto al propio acto de resolución, el contrato de servicio afectado, notificándolo antes de dicha fecha, subsistiendo hasta su completo pago las obligaciones de las que fuese deudor.

En los servicios de información mediante conexión de ordenadores, a todos los efectos de condiciones legales, la cuenta operativa queda establecida en la oficina de LA ENTIDAD que se convenga con el titular.

El CLIENTE es consciente y asume que la utilización de los sistemas o redes telemáticas, telefónicas, y cualesquiera otros necesarios para acceder a la Oficina Virtual, puede conllevar unos gastos de acceso al sistema o a la red y de comunicación.

9. DURACIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato tiene una duración indefinida quedando cualquiera de las partes facultada para resolverlo de forma unilateral en cualquier momento y sin expresión de causa alguna, previa comunicación por escrito a la otra parte, que en el caso de LA ENTIDAD deberá realizarse con una antelación mínima de siete días naturales sobre la fecha en que la resolución deba surtir efectos.

LA ENTIDAD podrá dar por resuelto el contrato sin necesidad del mencionado preaviso en caso de incumplimiento por el CLIENTE de cualesquiera obligaciones frente a LA ENTIDAD.

En caso de que el presente contrato haya sido celebrado a distancia y los TITULARES sean consumidores, todo ello en los términos de la Ley 22/2007, de 11 de julio, aquéllos podrán ejercer su derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales, a contar desde el día de celebración del contrato, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, previa liquidación, en su caso, de las cantidades que resultasen a su favor o al de LA ENTIDAD. El medio a través del cual se deberá ejercer este derecho será Tu caja responde, medio seguro de comunicación electrónica del que disponen los TITULARES en la banca electrónica, pulsando en la pestaña habilitada al efecto.

Por último, el contrato quedará automáticamente resuelto si el CLIENTE cancela la cuenta corriente indicada en las condiciones particulares y no consta como titular o autorizado de cualquier otra cuenta a la vista abierta en LA ENTIDAD.

10. DOMICILIO Y COMUNICACIONES.

A todos los efectos, se entiende como domicilio del CLIENTE el que consta en el presente contrato. El CLIENTE notificará a LA ENTIDAD, de forma inmediata, sus cambios de domicilio, que surtirán efecto a la recepción de la comunicación. Se considerarán recibidas por el CLIENTE todas las comunicaciones que LA ENTIDAD le dirija al último domicilio que figure en sus archivos, reservándose LA ENTIDAD el derecho a exigir acuse de recibo cuando lo crea necesario. También se considerarán recibidas todas las comunicaciones que, por instrucciones expresas del CLIENTE, sean remitidas únicamente por vía telemática o telefónica.

Si la comunicación se derivase de operaciones vinculadas a contratos de la titularidad de más de un CLIENTE, la comunicación efectuada al que conste en primer lugar, o al que específicamente se señale, producirá efecto respecto a los demás. LA ENTIDAD no asume responsabilidad por los perjuicios originados a consecuencia de demoras o deficiencias en los servicios de Correos, Telégrafos, Redes telemáticas u otros medios de comunicación o transmisión de datos, por caso fortuito o fuerza mayor.

Las comunicaciones y notificaciones que LA ENTIDAD y los Titulares se efectúen con motivo de los productos que se ofrecen y servicios que se prestan mediante el presente contrato, serán remitidas en el mismo idioma en que sean contratados los

Tipo Documento: 00460 – Contrato Canales
Copia Cliente

Dorso inutilizable. Cualquier mención, signo o firma que figure en el mismo carecerá de validez

**CONTRATO
“OFICINA VIRTUAL”****Contrato N°****0000000000**

productos y servicios. Los Titulares facultan expresamente a LA ENTIDAD para que toda comunicación individualizada que les dirija se facilite al domicilio a efectos de notificaciones pactado en este contrato, o por medios telemáticos, en especial a través del “Buzón Virtual”, o a la dirección de correo electrónico que cualquiera de los Titulares tenga comunicada a LA ENTIDAD en su alta como Titulares, o en cualquier otro momento, considerándose recibidos por todos los Titulares sin otro requisito. Dichas comunicaciones se podrán a disposición de los Titulares, tan pronto como se generen, pudiendo estos consultarlas a su conveniencia y obtener su impresión en papel o descargarlas en su ordenador. Toda solicitud que implique impresión de las mismas se podrá considerar duplicado, debiendo satisfacerse los gastos pactados en contrato o tarifas de LA ENTIDAD. Los Titulares podrán solicitar el servicio de envío de correspondencia por cualquiera de los medios que tenga establecidos LA ENTIDAD en cada momento, tramitando la solicitud de modificación de la forma de recepción de la correspondencia de forma gratuita.

LA ENTIDAD no asume responsabilidad alguna en cuanto a la correcta recepción de los avisos, correos electrónicos ni asegura la hora o fecha de recepción de los mismos en el terminal del CLIENTE (buzón de correo electrónico o sistema de recepción de avisos del CLIENTE) al prestarse el Servicio a través de terceros (proveedor de servicios de Internet del CLIENTE) y no poder verificar que existen las condiciones necesarias para la correcta recepción de los avisos o correos en el momento de su envío por LA ENTIDAD.

El CLIENTE declara y garantiza la veracidad y exactitud de los datos proporcionados a LA ENTIDAD respecto a Direcciones de correo electrónico y se compromete a mantenerlos actualizados en todo momento. En particular, el CLIENTE se compromete a comunicar, a la mayor brevedad posible, cualquier baja o cambio de titularidad que se pudiera producir en relación con las cuentas de correo, proporcionados a LA ENTIDAD, declinando ésta toda responsabilidad que se pudiera derivar de un incumplimiento por parte del CLIENTE de lo previsto anteriormente, y en particular, quedará exonerado de toda responsabilidad por el envío de información con los datos informados por el CLIENTE hasta que LA ENTIDAD no sea notificada del cambio de los mismos.

11. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

El/los firmante/s del presente documento declaran con su firma haber recibido, leído, comprendido, cumplimentado, en su caso, y firmado el documento que detalla la información legalmente exigible al amparo de la normativa de protección de datos de carácter personal, del que recibieron una copia, quedando igualmente informado/s de que sus datos de carácter personal incorporados a este documento, o que se deriven de la relación contractual o de otro tipo en él plasmada, y que aún no lo estén, quedarán también incorporados junto con los que constan hasta la fecha en los correspondientes ficheros titularidad de LA ENTIDAD, todo ello en los mismos términos y condiciones y bajo el mismo régimen de responsabilidad, finalidades, destinatarios y ejercicio de derechos que el explicado en detalle en el documento mencionado al principio, que está a su disposición en cualquier momento y cuyo contenido, por tanto, también puede ser modificado a discreción del firmante en cuanto a los consentimientos en él reflejados para el tratamiento o cesión de sus datos con finalidades distintas del mantenimiento, desarrollo cumplimiento y/o control de sus relaciones negociales con LA ENTIDAD.

12. CONDICIONES GENERALES.

Las partes convienen que todas las cláusulas recogidas en el presente documento contractual deben ser consideradas como **CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACION**, a efectos de lo señalado en la Ley 7/1.998, de 13 de abril, las cuales se incorporan al mismo por cuanto son expresamente aceptadas por el CLIENTE en su condición de adherente, habiendo sido previamente informados de su existencia por parte LA ENTIDAD en su condición de predisponente.

En caso de que el presente contrato haya sido celebrado a distancia y los intervinientes sean consumidores, todo ello en los términos de la Ley 22/2007, de 11 de julio, aquéllos declaran recibida con suficiente antelación la información previa al contrato.

13. LEGISLACIÓN, FUERO Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y RECURSO EXTRAJUDICIAL.

Este contrato se rige por la legislación española. El Fuero general al que las partes quedan sometidas será cualquiera de los que correspondan según lo que preceptúan los art. 50 y siguientes de la Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil para determinar la competencia territorial de personas físicas y jurídicas, y competencia territorial en casos especiales.

Respecto de las fechas de valoración aplicables a la operaciones y/o servicios que se efectúen a través del presente contrato, se estará a lo pactado en los contratos que instrumenten dichas operaciones y/o servicios, sin perjuicio de que si se modifica la normativa aplicable a las fechas de valoración, se estará a lo dispuesto en la normativa en vigor.

Además, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de reforma del sistema financiero (BOE del 23 de noviembre de 2002), el CLIENTE podrán dirigir las quejas o reclamaciones que pudieran suscitarse con LA ENTIDAD al Servicio de Atención al Cliente de LA ENTIDAD. En caso de disputa o reclamación derivada de la contratación del producto o servicio al que esta información se refiere, el cliente dispone de los siguientes sistemas de resolución extrajudicial de conflictos:

a) El personal de todas las oficinas de LA ENTIDAD está a disposición de la clientela para atender las quejas y reclamaciones que se les puedan presentar.

**CONTRATO
“OFICINA VIRTUAL”****Contrato N°****0000000000**

b) Existe en todas las oficinas de LA ENTIDAD un folleto/carta de sugerencias/quejas/reclamaciones, que pueden ser cumplimentados y depositados por el cliente en la propia oficina o remitidos por correo ordinario (a franquear en destino) a la siguiente dirección:

UNIDAD DE RELACIÓN CON CLIENTES

Grupo Cooperativo Cajamar

Apartado de correos 250 – 04080

c) A través de la página web de LA ENTIDAD (www.cajamar.es), entrando en el apartado “Atención y Calidad / Quejas y reclamaciones”, el cliente podrá acceder al cuestionario correspondiente para formular *on-line* su sugerencia, queja o reclamación.

d) En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, cuenta con un SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) especializado e independiente al que pueden dirigirse los clientes cuando sus quejas o reclamaciones tengan por fundamento contratos, operaciones o servicios de carácter financiero respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere contrario a los buenos usos y prácticas bancarias, y afecten a los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios. La presentación de estas quejas o reclamaciones puede efectuarse:

- Por carta, o bien mediante el formulario de inicio de quejas y reclamaciones accesible en la página web LA ENTIDAD (www.cajamar.es), que el cliente podrá entregar en cualquier oficina de LA ENTIDAD o remitir a la siguiente dirección:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Grupo Cooperativo Cajamar

Plaza Barcelona, nº 5 – 04006 Almería

- A través de la dirección de correo electrónico servicioatencioncliente@grupocooperativocajamar.es. De utilizarse este medio, la presentación deberá permitir la lectura, impresión y conservación de los documentos, ajustándose además a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

e) En caso de que la resolución de su queja o reclamación por parte del SAC no resulte de la conformidad del cliente, éste podrá plantear su disconformidad, en los términos legalmente previstos, mediante escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

f) Por último, en las oficinas ubicadas en aquellas Comunidades Autónomas en que lo exige la legislación de consumo, los clientes tienen disponibles para su presentación Hojas de Reclamaciones

14. INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.- El CLIENTE es responsable del cumplimiento de las obligaciones que asume a la formalización de este contrato, entre otras, la obligación de custodiar las claves secretas y notificar sin demora indebida y en cuenta tenga conocimiento de ello, la pérdida o sustracción de sus claves, o si por cualquier motivo un tercero ha tenido conocimiento de las mismas, cualquier registro en sus cuentas de cualquier transacción no autorizada de un tercero, o cualquier error u otra anomalía detectada en las operaciones realizadas a través de oficina virtual. El CLIENTE se ha obligado asimismo a identificarse cuando cursa instrucciones, y a cursarlas correctamente, así como a la asunción de los gastos y comisiones pactadas en este contrato y aquellas que se devenguen como consecuencia de los servicios de pago que a través de este contrato se efectúen.

El CLIENTE en consecuencia, resarcirá y mantendrá indemne LA ENTIDAD frente a todos los daños, así como frente a todo tipo de acciones y/o reclamaciones, que se deriven del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones antes indicadas y resto de obligaciones que asume en el presente contrato.

En caso de incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones que para el CLIENTE se derivan del presente contrato, LA ENTIDAD se reserva asimismo la facultad de resolver el mismo.

15.- SERVICIOS VINCULADOS.- Para poder acceder a la contratación de los servicios que en virtud de este contrato presta LA ENTIDAD en las condiciones ofertadas por la misma, será obligatoria la contratación conjunta, o en su caso anterior, así como su mantenimiento durante toda la vigencia del contrato, de un depósito a la vista asociado al contrato. En caso de que no se contraten estos servicios bancarios vinculados obligatorios, no será posible acceder a dicha contratación.

16.- ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN.- El CLIENTE manifiesta que recibe de LA ENTIDAD un ejemplar del presente contrato, con las condiciones particulares y generales del mismo cuyo total contenido declara conocer por haber sido leído antes de su firma, la cual consta junto a sus datos de identificación al inicio de este contrato.

El CLIENTE manifiesta asimismo que conocen y han tenido acceso con suficiente antelación al Documento de Información precontractual de este contrato, en virtud de lo preceptuado en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y Circular 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

El CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento copia del presente contrato.

El/Los Firmante/s manifiesta/n asimismo que la Entidad le/s ha facilitado las explicaciones adecuadas y suficientes para comprender los términos esenciales de los servicios bancarios que en virtud del presente contrato se le prestan, habiendo sido

Tipo Documento: 00460 – Contrato Canales
Copia Cliente

Dorso inutilizable. Cualquier mención, signo o firma que figure en el mismo carecerá de validez

**CONTRATO
“OFICINA VIRTUAL”****Contrato N°****0000000000**

informado tanto del contenido y pactos que la formalización del contrato conlleva, como de las comunicaciones que se le remitirán y consecuencias jurídicas derivadas de su formalización.

Condición Adicional Normativa EBA Seguridad de Pagos en Internet

Conforme a las Directrices para la seguridad de los pagos por Internet, publicadas por la Autoridad Bancaria Europea (en lo sucesivo BEA), creadas a partir de las normas de la Directiva 2007/64/EC3 (‘Directiva de Servicios de Pago’, DSP).

Identificación inicial de los clientes:

Se hace constar expresamente que:

- **EL CLIENTE se ha sometido a los procedimientos de debida diligencia («due diligence») oportunos.**
- **EL CLIENTE, ha proporcionado los documentos de identificación adecuados (por ejemplo, pasaporte, documento nacional de identidad o firma electrónica avanzada), y ha quedado identificado de manera adecuada conforme a la legislación europea contra el blanqueo de capitales.**
- **EL CLIENTE ha proporcionado la información pertinente antes de otorgarle el acceso a los servicios de pago por Internet.**
- **EL CLIENTE ha confirmado su disposición para utilizar los servicios de pagos por internet con carácter previo al acceso a los mismos.**

Información Previa:

LA ENTIDAD ha proporcionado al cliente información previa a través de la sección “Seguridad” de la web (<https://www.grupocooperativocajamar.es/es/comun/seguridad/>), sobre los requisitos necesarios para llevar a cabo operaciones de pago seguras por internet y sobre los riesgos inherentes, la cual contiene detalles específicos relacionados con los servicios de pago por internet, que incluyen:

- información clara sobre cualquier requisito relativo al equipo del cliente, software o cualquier otra herramienta necesaria (por ejemplo, software antivirus, cortafuegos);
- pautas para el uso adecuado y seguro de las credenciales de seguridad personalizadas;
- una descripción detallada del procedimiento que debe seguir el cliente para iniciar y autorizar una operación de pago y/u obtener información, incluidas las consecuencias de cada acción;
- pautas para el uso adecuado y seguro de todo el hardware y software proporcionado al cliente;
- los procedimientos que se deberán seguir en caso de pérdida o robo de las credenciales de seguridad personalizadas o del hardware o software del cliente para iniciar una sesión o realizar operaciones;
- los procedimientos que se deberán seguir si se detecta o sospecha que se ha producido un abuso;
- una descripción de las responsabilidades y obligaciones de LA ENTIDAD y de EL CLIENTE, respectivamente, en relación con el uso del servicio de pagos por internet.

Autenticación fuerte de los clientes

LA ENTIDAD cuenta con un procedimiento de autenticación fuerte de EL CLIENTE, a prueba de manipulaciones, acorde con la definición proporcionada las Directrices, para proteger tanto la iniciación de las operaciones de pago por internet, como el acceso a datos de pago sensibles.

(a) “Autenticación”: procedimiento que permite al proveedor de servicios de pago verificar la identidad de un cliente.

(b) “Autenticación fuerte de cliente”: procedimiento basado en el uso de dos o más de los siguiente elementos: algo que sólo el usuario sabe (v. gr., contraseña estática, código, número de identificación personal); algo que sólo el usuario posee (v. gr., ficha, tarjeta inteligente, teléfono móvil); algo que el usuario es (v. gr., característica biométrica, como una huella dactilar). Además, los elementos seleccionados deben ser independientes entre sí, de modo que el incumplimiento de uno no ponga en peligro el otro. Y al menos uno de los elementos debe ser de un solo uso, no replicable y no susceptible de ser robado subrepticamente a través de Internet. En definitiva, el procedimiento de autenticación fuerte debe ser diseñado para proteger la confidencialidad.)

La autenticación fuerte del cliente podrá incluir elementos que la vinculen a un importe y beneficiario específicos.

Posibilidad de bloqueo por razones de seguridad:

LA ENTIDAD podrá bloquear una operación concreta o el instrumento de pago por motivos de seguridad.

EL CLIENTE podrá ponerse en contacto con **LA ENTIDAD** para «desbloquear» el servicio u operación de pago por internet, mediante una llamada al teléfono del servicio de atención al cliente, confirmando que la operación ha sido ordenada por él mismo mediante el pin de una de sus tarjetas de débito o crédito.

Notificaciones, establecimiento de límites:

Tipo Documento: 00460 – Contrato Canales
Copia Cliente

Dorso inutilizable. Cualquier mención, signo o firma que figure en el mismo carecerá de validez

**CONTRATO
“OFICINA VIRTUAL”****Contrato N°****0000000000**

- a) LA ENTIDAD tiene establecidos unos límites diarios para las transferencias por internet a cuentas de otros titulares, fijado para cada una de las cuentas dadas de alta en el servicio.
- b) LA ENTIDAD también proporciona a EL CLIENTE herramientas para gestionar los límites de los servicios de pago por internet en un entorno seguro y de confianza, como:
- La opción de limitar aún más los riesgos dentro de dichos límites.
 - La opción de desactivar la funcionalidad de pagos por Internet.
- c) LA ENTIDAD, asimismo, podrá prestar servicios de alertas y de gestión de perfiles de usuarios, por ejemplo, mediante llamadas por teléfono o SMS, en caso de operaciones de pago sospechosas o de alto riesgo.
- d) LA ENTIDAD permite que EL CLIENTE especifique normas generales personalizadas como parámetros de su comportamiento respecto a los pagos por internet y servicios relacionados; por ejemplo, que los pagos solo se inicien en determinados países y que los iniciados en cualquier otro lugar se bloqueen, o que se incluyan potenciales beneficiarios en listas negras o blancas.

INFORMACIÓN SOBRE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA.- La utilización en la contratación electrónica de un dispositivo o tableta de digitalización de firma, que LA ENTIDAD haya puesto a disposición de los Clientes a través de sus oficinas, para la suscripción por parte de dichos Titulares, mediante su firma manuscrita digital, de los documentos que se les faciliten con carácter precontractual y/o contractual requiere el tratamiento y conservación de los datos biométricos de los Titulares y datos personales obtenidos mediante la digitalización de la firma.

La utilización por los Titulares de tales dispositivos de firma manuscrita digital, comportará la aceptación y conformidad por su parte para el tratamiento y conservación de sus datos biométricos por parte de LA ENTIDAD para tales fines.

En la contratación electrónica, LA ENTIDAD entregará a las partes intervinientes, la documentación precontractual y/o contractual pertinente, bien en soporte papel y/o en soporte electrónico duradero. La selección por los intervinientes del soporte electrónico duradero conllevará la facultad del cliente de descargarse una copia de la documentación a la que ha insertado su firma manuscrita digitalizada y de su recibí, a través de su Banca Electrónica, si mantiene formalizado Contrato de Oficina Virtual con LA ENTIDAD, o de recibirla mediante correo electrónico designando al efecto, con la obligación de acusar recibo de la misma, en el caso de no tener formalizado contrato de Oficina Virtual con LA ENTIDAD.

Podrá obtener una copia del documento electrónico que contiene su firma manuscrita digitalizada accediendo a la **Banca Electrónica** o a la **Sede Electrónica** (en caso de no disponer de la primera) o bien solicitando su envío por **correo electrónico** a su Oficina de referencia. Dado que la firma está cifrada, si desea obtener la información biométrica descifrada y/o llevar a cabo análisis periciales de la misma, deberá acudir con su copia del documento electrónico a la empresa **SERBAN BIOMETRICS, S.A.** (CIF A83588228), sita en Avda. Alberto Alcocer, 46b - 5ºB - Madrid, propietaria del software de descifrado, con quien accederá al tercero de confianza que custodia las claves que permiten el descifrado de la firma biométrica, previa acreditación de interés legítimo.

De seleccionar el cliente en la tableta, la contratación electrónica, al aceptar la firma de los documentos con su firma manuscrita digitalizada, los firmantes consienten en ese caso, el tratamiento y la incorporación de su firma manuscrita digitalizada a los ficheros de LA ENTIDAD con el único fin de probar la formalización de la documentación precontractual y/o contractual que se le haya facilitado.

**CONTRATO
"OFICINA VIRTUAL"**

Contrato N°

0000000000

ANEXO.- SERVICIOS BANCARIOS VINCULADOS AL CONTRATO "OFICINA VIRTUAL"

Servicios Bancarios Vinculados Obligatorios.

Es necesaria la contratación conjunta, o en su caso anterior, así como su mantenimiento durante toda la vigencia de la operación, de los siguientes productos y servicios:

* Depósito a la vista asociado.

Coste de los Servicios Bancarios Vinculados Obligatorios.

Sin perjuicio de que tanto las condiciones financieras aplicables al depósito a la vista, como las bonificaciones que pudieran resultar de aplicación, serán las pactadas en el propio contrato y/o anexos al mismo, los costes actuales del contrato de depósito a la vista son los siguientes:

Comisión	Importe
* Mantenimiento - Personas físicas consumidoras - Personas físicas no consumidoras - Personas jurídicas	15,00€/ trimestrales 5,00€/ mensuales 8,00€/ mensuales
* Reclamación de posiciones deudoras vencidas, descubiertos o excedidos	45,00€(1)
* Descubierto - Consumidores - No consumidores	(2) 3,00% 4,00% MÍN. 12,00€
* Aplicación manual de adeudos domiciliados	1,00€por recibo (3)
* Aplicación manual de adeudos domiciliados con cambio de cuenta	1,00€por recibo (4)

- (1) Se percibirá la comisión indicada una única vez por cada periodo interrumpido en el que la cuenta esté en descubierto, siempre que la reclamación se haya producido efectivamente.
- (2) Se aplicará sobre el mayor saldo deudor de cada liquidación. En el caso de los consumidores será de aplicación la limitación legal establecida en la ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, en virtud de la cual, la TAE para dichos descubiertos no podrá ser superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.
- (3) Se percibirá por las gestiones adicionales e individualizadas efectuadas por el cliente, por aplicación manual de adeudos domiciliados en los casos en los que no se haya producido el adeudo o aplicación automática por falta de provisión de fondos por parte del cliente.
- (4) Se percibirá por las gestiones adicionales e individualizadas efectuadas por Cajamar Caja Rural a solicitud del cliente, por aplicación manual de adeudos domiciliados y modificación de su domiciliación en otra cuenta distinta a la reflejada en el mandato.

En caso de cualquier modificación de las condiciones establecidas en el contrato de depósito a la vista, serán comunicadas previamente en la forma prevista en el propio contrato.