

ANEXO 4

Condiciones de uso generales del sistema

Puede consultar las condiciones de uso en:
<https://rec.barcelona/es/condiciones-de-uso/>

A continuación, la información relativa a las cláusulas de obligaciones y derechos de los consumidores:

Obligaciones particulares de uso para Usuarios Consumidores

Las obligaciones generales de uso aplicables a los Usuarios son las siguientes:

1. La obligación de suministro de información al Sistema de Intercambio Ciudadano REC comprenderá tanto los datos necesarios para identificar y describir al Usuario como aquellas referidas al beneficiario y al objeto de las transacciones al momento de llevarlas a cabo.
2. Respecto a la obligación de cumplir, veracidad y exactitud de la información suministrada, recogida al apartado 4 de la Cláusula 3.1, ésta comporta, entre otros extremos, la prohibición de introducir o difundir en el Sistema de Intercambio Ciudadano REC información que sea ambigua en la descripción de los servicios y productos ofrecidos que pudiera inducir a error a los receptores de la información. En este sentido, cualquier referencia a los precios de los productos o servicios que puedan ser objeto de transacción mediante el Sistema de Intercambio Ciudadano REC tendrá que ser clara y exacta, indicando si incluye o no los impuestos aplicables. Y, en igual sentido, queda prohibido realizar publicidad ilícita desleal.
3. La información suministrada por el Usuario en su registro al Sistema podrá ser pedida por escrito.
4. Respecto a la obligación de notificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente a la cual hace referencia al apartado 13 de la Cláusula 3.1, la referida comunicación tendrá que producirse con un plazo máximo trece (13) meses desde la fecha de la deuda o del abono en caso de Usuarios Consumidores y de siete (7) días naturales desde la fecha de la transacción en caso de Usuarios Profesionales. Los medios y las condiciones para proceder a esa comunicación serán los detallados en el apartado 3 de la presente cláusula 3.7.
5. Tener una participación responsable y seria como consumidor o profesional, cumpliendo escrupulosamente los compromisos asumidos con los otros Usuarios del Sistema de Intercambio Ciudadano REC.
6. Obligación del titular de la cuenta de comunicar el cese de la relación contractual con la persona autorizada a operar en su cuenta, en los términos previstos al apartado 2 de la Cláusula 3.4, y a darlo inmediatamente de baja del Sistema de Intercambio Ciudadano REC.
7. **El cambio de euros en recs será irrevocable y los Usuarios Consumidores que lo lleven a cabo no tendrán derecho de revertir el cambio**

Derechos de los Usuarios Consumidores

Con las excepciones indicadas en la Cláusula 3.8, los derechos de los Usuarios son los siguientes:

1. Derecho de admisión en el Sistema cuando se cumplan los requisitos establecidos.

2. Derecho a tener una disponibilidad inmediata de los recs en su cuenta por parte del Usuario que sea beneficiario de una transacción de forma simultánea a la confirmación de la orden de pago.
3. Derecho a acceder a la información del estado de su cuenta en todo momento.
4. Derecho a ser informados de forma permanente, fácil, directa y gratuita, entre otros extremos:
 - a) Sobre las condiciones técnicas y de otras que resulten necesarias para la correcta operativa del Sistema de Intercambio Ciudadano REC.
 - b) Sobre los diferentes medios de carácter técnico que aumenten los niveles de la seguridad de la información y permitan, entre otras, la protección frente a virus informáticos y programas espía, y la restricción de los correos electrónicos no solicitados.
 - c) Sobre las modificaciones que la Entidad Gestora proponga al presente Contrato o a las reglas de funcionamiento del Sistema de Intercambio Ciudadano REC en general para que pueda, en todo caso, manifestar eventualmente su oposición. Esta información comprende el contenido y alcance de la modificación propuesta, el plazo para manifestar su oposición y la consiguiente voluntad de resolución del Contrato, así como la entrada en vigor de las nuevas medidas propuestas. Se entenderá que la Entidad Gestora ha hecho efectivo este derecho de información al Usuario mediante la inclusión de esta información exigida a la página o lugar principal web del Sistema de Intercambio Ciudadano REC, ya sea mediante avisos específicos al acceder a la cuenta u otras técnicas que permitan al Usuario detectar fácilmente y comprensiblemente novedades que resulten relevantes para la operativa del Sistema de Intercambio Ciudadano REC. La referida inclusión será prueba suficiente del cumplimiento de esta obligación. Otros extremos sobre la modificación de las condiciones del contrato aparecen detallados en la cláusula 3.11
5. Derecho a que el Sistema de Intercambio Ciudadano REC le garantice que:
 - a) los elementos de seguridad personalizados sólo sean accesibles para el propio Usuario.
 - b) en todo momento, estarán disponibles medios adecuados y gratuitos que permitan al Usuario efectuar las comunicaciones a las cuales está obligado, según el apartado 13 de la Cláusula 3.1, y la solicitud de desbloqueo de la cuenta, en el supuesto de que haya tenido lugar, en los términos previstos en la Cláusula 2.7 del presente Contrato. A tales efectos, el Sistema de Intercambio Ciudadano REC facilitará medios al Usuario que le permitan demostrar que efectuó las referidas comunicaciones, durante al menos los dieciocho (18) meses siguientes a las mismas. En todo caso, si el Sistema de Intercambio Ciudadano REC no tuviera disponibles medios adecuados porque pueda notificarse en todo momento la pérdida o la sustracción de un instrumento de pago, el Usuario Consumidor no será responsable de las consecuencias económicas que se pudieran derivar de la utilización de este instrumento de pago, excepto en el supuesto de que haya actuado de manera fraudulenta.
 - c) se impide la realización de cualquier operación una vez que el Usuario ha notificado la pérdida o sustracción de los datos del Usuario/clave de acceso al Sistema, o su revelación no autorizada, en los términos previstos en apartado 13 de la Cláusula 3.1. En todo caso, excepto actuación fraudulenta, el Usuario no soportará ninguna consecuencia económica por la utilización, con posterioridad a la notificación del hecho a que se refiere el apartado 13.b de los referidos datos de la Cláusula 3.1 del presente Contrato.
 - d) en los casos en que el Usuario Consumidor niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que esta se ejecutó de manera incorrecta, que la carga de la prueba que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un error técnico o cualquiera otra deficiencia, corresponderá a la entidad o unidad que provea los servicios tecnológicos al Sistema de Intercambio Ciudadano REC. A tales efectos, para demostrar que la operación de pago fue autorizada por el ordenante y que este actuó de manera fraudulenta o incumplió deliberadamente o por negligencia grave una o diversas de sus obligaciones de Usuario, previstas en las Cláusulas 3.1 y 3.2, el Sistema de Intercambio Ciudadano REC no sólo utilizará

el registro de la utilización de pago sino los registros de todas las comunicaciones que permitan identificar las características del terminal, utilizado para realizar la orden de pago, descartar la existencia de manipulaciones, así como la información de la emprendida proveedora de las comunicaciones a internet sobre el titular de su Contrato. Respecto a los plazos para llevar a cabo esta tarea probatoria e investigación se atenderá lo prescrito en número 4 de la cláusula 3.7.

- e) en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, procederá a la devolución inmediatamente del importe de la operación no autorizada y, si procede, al restablecimiento en la cuenta de pago, en la que se haya cargado de este importe, al estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada. No obstante, lo anterior, el Usuario ordenante
 - i) soportará hasta un máximo de 50 euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización del sistema de pago indebido, consecuencia de un medio de pago extraviado o sustraído, salvo que:
 - a) al ordenante no le resultaba posible detectar la pérdida, el robo o la apropiación indebida de un instrumento de pago antes de un pago, salvo cuando el propio ordenante haya actuado fraudulentamente, o
 - b) la pérdida se debe a la acción o inacción de empleados o de cualquier agente, sucursal o entidad de un proveedor de servicios de pago al que se hayan externalizado actividades.
 - ii) afrontará el total de las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas que sean fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o diversas de sus obligaciones, recogidas en las Cláusulas 3.1 y 3.2 del presente Contrato.
- f) el derecho a recibir un servicio de atención al Usuario adecuado a sus necesidades en los términos recogidos a la Cláusula 3.14 de este Contrato del Sistema de Intercambio Ciudadano REC.
- g) el derecho de los Usuarios Consumidores a denunciar ante la Entidad Gestora aquellas situaciones de no aceptación de los recs como medio de pago por parte de Usuarios Profesionales o de establecimiento de cuotas o recargos o cualquiera otro concepto por parte de Usuarios Profesionales que altere la paridad un rec a un euro.
- h) rinde al cobro íntegro o parcial, según corresponda, del importe solicitado para la conversión, manteniendo la paridad con el euro, una vez se haya tramitado la solicitud de conversión de recs a euros.
- i) y, finalmente, en caso de desaparición del Sistema, derecho a convertir sus recs en euros, sin que, en tal caso, pueda imponerse una cuota de retirada.