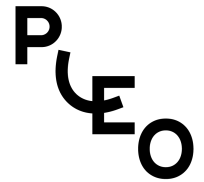


Pleo Master Service Agreement



EEA/EU

Effective Date:
2 November 2023

A translated version of the Master Service Agreement is available starting on page 33. The English version will prevail in case of conflicts.

Definitions	3
1. Introduction	5
2. Software Service	5
3. Account and password	6
4. Dematerialisation of receipts (Belgium, The Netherlands, Denmark, Austria, Finland, Portugal, Germany, Ireland & Estonia)	6
5. Dematerialisation of receipts (Spain & France)	7
6. Dematerialisation of receipts (Norway)	7
7. Dematerialisation of receipts (Sweden, Luxembourg & Italy)	8
8. Payment service and AML/CTF checks	8
9. Wallet and Available Funds	9
10. Card issuance	10
11. Cards	10
12. Identification required for purchase of cards	11
13. How to use the card	11
14. Restrictions on the use of card	12
15. Managing the Cards	13
16. Expiry of the card	13
17. Mobile Wallet	13
18. Vendor Cards	14
19. Temporary Virtual Cards	14
20. Keeping the card and details safe; liability of corporate customer	14
21. Lost, stolen or damaged cards	15
22. Purchases from retailers	15
23. Transaction disputes and card suspension	16
24. Reimbursements	18
25. Per diem (Sweden, Germany)	19
26. Invoices	19
27. Fraud reporting	20

28. Fees and charges	20
29. Billing	21
30. Cashback	21
31. Redemption procedure	22
32. Expiry and termination of this Agreement	22
33. Intellectual property	23
34. Confidentiality	24
35. Customer services, communication and complaints	24
36. Limitation of liability	25
37. Personal data and data processing	26
38. Changes to the Agreement	26
39. Law and courts	27
40. Assignment	27
41. Severance	27
Appendix 1: Fee and charges in EUR/DKK/SEK	28

Definitions

Account	Means the Online Platform and the Pleo App in which the Customer and the Users can manage and access the Service.
Admin	Means any administrator of the Account assigned by the Customer, the Verified Admin or Multi-Entity Admin.
Agreement	Means this Master Service Agreement, including Appendix(es).
AISP	Means Account Information Service Provider, which provides account information services (i.e., online services providing consolidated information on one or more payment accounts held by the Customer with another payment service provider or with more than one payment service provider).
Auto Top-Up	Means automatic Wallet load as described in clause 9.4 .
Available Funds	Means at any given time any unspent funds loaded onto the Wallet and any authorised negative balance on the Wallet which are available to pay for transactions and fees and charges payable under this Agreement.
Business Day	Means any day other than a Saturday, Sunday or national public holiday on which banks are open for business in the Customer's country.
Card, Pleo Commercial Mastercard or Commercial Mastercard	Means a virtual or physical payment card issued by Pleo to the Customer.
Cardholder	Means any person representing the Customer in the performance of the Agreement (including the use of the Card), or who makes any communication or gives any authorisation for a transaction or other instructions to Pleo on the Customer's behalf, in respect of the Card or any of the services provided by Pleo in the Agreement; for the avoidance of doubt, the Cardholder is not acting as a consumer for the purpose of this Agreement.
Cashback Rate	Means the percentage rate as described in clause 30 .
Commencement Date	Means the date the Customer confirms agreement to this Agreement by subscribing via Pleo's Website or by agreeing to an Order Form, or a Cardholder commences using the Card or activates it, whichever is the earlier.
Contactless	Means a payment feature that provides the Cardholder with a way to pay by tapping the Card on a point-of-sale terminal reader for transactions up to a specified limit.
Customer	Means the corporate customer in whose name the Wallet is registered and who has accepted this Agreement.
Customer's Employees	Means the corporate customer's employees who have access to the Pleo App by authorisation from the Customer or a User.
Customer Services	Means the customer support services available as described in clause 35 .
EEA	Means the European Economic Area.
Expiry Date	Means the date printed on the Cardholder's Card, which is the date the Card will cease to work.

External Bookkeeper	Means the Customer's external bookkeeper which the Customer has assigned to the Account.
Initial or Renewal Term Period	Means the term period set in an Order Form accepted by the Customer and during which the Customer cannot change or terminate the Service.
Linked Account	Means any business bank account held in the Customer's name that the Customer has authorised Pleo to access to allow Pleo to verify and analyse account balances, transactions and account information and/or to initiate transactions.
Mobile Wallet	Means the digital storage of the Card in a virtual wallet via ApplePay, GooglePay or similar, in order for purchases to be made using a mobile device.
Multi-entity Account	Means multiple Customer Accounts grouped together into a Multi-entity Account.
Multi-entity Admin	Means an administrator with access to manage all Customer Accounts in a Multi-entity Account.
Online Platform	Means the secure personal log-in area of Pleo's Website where the Customer may view Available Funds, and monthly statements, and manage the Account.
Order Form	Means any valid Order Form accepted by the Customer.
Payment Service	Means the payment services offered by Pleo Financial Services A/S as described in this Agreement.
Per Diem	Means the feature defined in clause 25.1
PIN	Means the Cardholder's unique personal identification number for use with the Card.
Pleo	Means both Pleo Technologies A/S and Pleo Financial Services A/S.
Pleo App	Means the Pleo mobile application.
PISP	Means payment initiation service provider, which provides payment initiation services (i.e. online services to initiate a payment order at the Customer's request with respect to the account held with Pleo).
Pricing Page	Means the page on Pleo's website where the fees and charges are reflected along with the Services available for each Subscription Plan.
Reimbursements	Means the Payment Service defined in clause 24.1
Service	Means both the Software Service and the Payment Service.
Subscription Fee	Means the monthly fee paid by the Customer for the use of the Software Service.
Subscription Plan	Means the plan applicable to the Customer which determines what Service the Customer has access to.
Software Service	Means the software services offered by Pleo Technologies A/S as described in this Agreement.
Temporary Virtual Cards	Means a special type of virtual card defined in clause 19 .
User	Means anyone (such as Verified Admin, Admin, External Bookkeeper, Multi-entity Admin, the Customer's Employees, the Customer's External Bookkeeper) who the Customer has authorised access to use the Pleo App and/or the Online Platform.
Verified Admin	Means the main administrator of the Account assigned by the Customer in connection with the creation of the Account.
Vendor Cards	Means a special type of Virtual Card defined in clause 18 .
Wallet	Means the electronic account in the Customer's name where Available Funds are held.
Website	Means Pleo's website available at www.pleo.io .

1. Introduction

- 1.1. This Agreement sets out the general terms and conditions between the Customer and Pleo. Copies of this Agreement can be found at Pleo's Website or can be obtained free of charge by contacting Customer Services in accordance with clause [35](#).
- 1.2. By subscribing to any Service via Pleo's Website, agreeing to an Order Form, activating or using the Card (through a Cardholder), the Customer agrees to be bound by and to comply with the terms of this Agreement.
- 1.3. The Agreement will commence on the Commencement Date. The Agreement will terminate in accordance with clause [32](#).
- 1.4. The Agreement and all communications between the Customer and Pleo shall be in the English language, and to the extent that this Agreement is translated into any other local language, the English version is the binding legal document and shall prevail in case of inconsistency or conflicts.
- 1.5. This Agreement together with the Order Form, if any, and the Data Processing Agreement, embody the entire agreement between Pleo and the Customer and supersedes and replaces, oral or written, all prior agreements and understandings. Any ambiguity, conflict or inconsistency between the documents comprising this Agreement shall be resolved according to the following order of precedence:
 - Order Form (if any);
 - Data Processing Agreement; and
 - This Agreement.

2. Software Service

- 2.1. The Software Service is a paid service whereby the Customer gets access to some or all of the Software Service features. The Software Service is provided by Pleo Technologies A/S. The Software Service includes the following features (but not limited to):
 - Organisation management tools
 - Onboarding of Users
 - Delegation of Mastercard cards (virtual and/or plastic) to Users
 - Overview of purchase activity
 - Purchase notifications
 - Tools to capture receipts, analytics, categorize expenses and make comments
 - Export functionality to accounting software
 - Access for External Bookkeeper
 - Mileage feature.
- 2.2. Pleo shall provide any part or all of the Software Service to the Customer and strives to attain extremely high levels of the Software Service features. Pleo may decide to change its Software Service or add new features in the future. By agreeing to this Agreement, the Customer acknowledges and agrees that the form and nature of the Software Service may change without prior notice to the Customer.
- 2.3. The Customer acknowledges and agrees that Pleo is not an accounting service. The Customer undertakes to ensure the accuracy and correctness of the data deriving from the Customer or the Users when using the Software Service. Pleo is not liable for any loss incurred by the Customer while using the Software Service if

the data derived from the Customer or the User is not accurate or correct.

- 2.4. Pleo offers different types of Subscription Plans for the Software Service. The details of the Subscription Plans are accessible on Pleo's Website on the Pricing Page. In the Online Platform the Customer can see which Subscription Plan the Customer has subscribed to. In the Online Platform, the Customer is able to change the Subscription Plan unless the Customer is subject to an Initial or Renewal Term Period in accordance with a separate Order Form.

3. Account and password

- 3.1. When the Customer creates an Account with Pleo, the Customer must provide information that is accurate, complete and current at all times. The Customer shall assign a Verified Admin to manage the Account.
- 3.2. The Verified Admin may give permission to further Admin(s) and an External Bookkeeper, if applicable, to manage the Account. The External Bookkeeper may be given limited or extended access.
- 3.3. The management of the Account allows the Verified Admin, Admin and External Bookkeeper (depending on whether limited or extended permission has been given) to add and onboard Users to the Account.
- 3.4. Upon the Customer's request, Pleo may decide to create a Multi-entity Account for multiple entities in a group provided that all entities become Customers of Pleo in accordance with this Agreement. If applicable, the Customer can create a Multi-entity Account and add more entities to the Multi-entity Account in the Online Platform provided that each entity becomes a Customer of Pleo in accordance with this Agreement. A Multi-entity Admin can manage the Account of each Customer in the Multi-entity Account. A Multi-entity Admin's spending is limited to the Account in which the Multi-entity Admin was created or added.
- 3.5. The Customer undertakes to ensure that the Users including the Verified Admin, Admin, External Bookkeeper and the Multi-entity Admin use and manage the Account in compliance with the Agreement.
- 3.6. The Customer and the Users are responsible for safeguarding the Account and password they use to access the Service.
- 3.7. The Customer remains fully responsible and liable for all activities and actions under the Account(s) by the Customer and/or the Users whether managed by a Verified Admin, an Admin, an External Bookkeeper and/or a Multi-entity Admin.
- 3.8. Accounts and access credentials (including one-time passwords and magic links) must not be shared. The Customer and Users agree not to disclose passwords or passcodes to any third party. The Customer and the Users must notify Pleo immediately upon becoming aware of any breach of security or any actual or suspected unauthorised use of the Account.
- 3.9. The Customer shall be responsible for all acts and omissions of any Cardholder and User.

4. Dematerialisation of receipts (Belgium, The Netherlands, Denmark, Austria, Finland, Portugal, Germany, Ireland & Estonia)

- 4.1. When the User uses Pleo's Service, Pleo will perform the dematerialisation of the receipts in accordance with

the tax and bookkeeping regulations in the Customer's country, as well as the local tax authority's requirements for performing the digitisation of receipts.

- 4.2. By use of the service, the Customer accepts and acknowledges that the digitisation of the physical receipt is done by Pleo on the Customer's behalf. Pleo's process of digitisation then allows the Customer to keep the digitised receipts for tax purposes only.
- 4.3. Pleo has a compliant technical set-up for dematerialisation that ensures the authenticity (origin) and readability of the data and guarantees that the receipt will not be modified. Each digitised receipt will be securely stored for the relevant retention period.

5. Dematerialisation of receipts (Spain & France)

- 5.1. When the User takes a picture of a physical receipt using the camera in the Pleo App, Pleo will perform the dematerialisation of the receipts in accordance with the tax and bookkeeping regulation of the Customer's country as well as the local tax authority's requirements for performing digitisation of receipts.
- 5.2. When the User takes pictures directly through the Pleo App, the Customer accepts and acknowledges that the digitisation of the physical receipt is done by Pleo on behalf of the Customer. Pleo has a compliant technical set-up for dematerialisation that overall entails that each physical receipt is converted into a PDF file when using the camera in the Pleo App. Each PDF file is sealed and timestamped and provided with an individual key number using a certificate from a third-party service provider on a Trusted List.
- 5.3. Each PDF file will subsequently be securely stored for the relevant retention period. Pleo's process of digitisation allows the Customer to keep the digitised receipts only when the receipts have been uploaded using the camera in the Pleo App.

6. Dematerialisation of receipts (Norway)

- 6.1. When the User uses Pleo's service, Pleo will perform the dematerialisation of the receipts in accordance with the Norwegian tax and bookkeeping regulation, as well as the Norwegian tax authority's requirements for performing the digitisation of receipts.
- 6.2. By use of the service, the Customer accepts and acknowledges that the digitisation of the physical receipt is done by Pleo on the Customer's behalf. Pleo's process of digitisation then allows the Customer to keep the digitized receipts for tax purposes only.
- 6.3. Pleo has a compliant technical set-up for dematerialisation that ensures the authenticity (origin) and readability of the data and guarantees that the receipt will not be modified.
- 6.4. By using Pleo's service, the User will perform the registration and documentation of expenses in another EEA than the tax authority's pre-approved countries for electronic storage. According to Norwegian tax rules, in order for the User to ensure compliant electronic storage of the digitized expenses, the User should transfer the accounting material, which includes the digitized receipts, for electronic storage in Norway within one month of the establishment of the annual accounts and no later than seven months after the end of the financial year. The transfer of the digitized expense documentation can be done by using the export function in the Pleo service into the User's accounting and bookkeeping setup for electronic storage compliance.

7. Dematerialisation of receipts (Sweden, Luxembourg & Italy)

- 7.1. If the Customer is registered in Sweden, Luxembourg or Italy, Pleo does not offer a compliant solution for the digitisation of receipts as the digitised receipts are either not accepted by the tax authorities for tax and bookkeeping purposes or because Pleo does not offer a compliant digitisation solution in accordance with the local tax laws. Therefore, Pleo advises the Customer to keep their physical receipts after the User has taken a picture of the receipt.

8. Payment service and AML/CTF checks

- 8.1. The Payment Service is provided by Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S is a regulated electronic money institution supervised by the Danish Financial Supervisory Authority (Finanstilsynet): [Finanstilsynet's registry](#). The registered office of Pleo Financial Services A/S is Ravensborg Tværgade 5 C, 4. Copenhagen N, 2200, Denmark, CVR Number: 39155435.
- 8.2. Pleo reserves the right to refuse the potential Customer's application to subscribe or to activate the Card if the results of the checks carried out pursuant to this Agreement or otherwise give Pleo reason to suspect the Customer of being involved in or intending to use the Payment Service for money laundering, terrorist financing, fraud, or other illegal activity. If Pleo refuses the subscription or activation and use of the Card, Pleo will inform the potential Customer of the refusal but may not provide the reason for the refusal.
- 8.3. The Payment Service is intended for use by corporate firms (even though the use of the Card is through individual Cardholders representing the Customer. In order to subscribe, use the Payment Service, and obtain a Card, the Customer must be a body corporate (e.g. a company) or other duly registered entity or partnership acting within the ordinary course of business, registered and/or incorporated in the EEA/Europe. Pleo may require evidence of what the Customer is, the Customer's controllers and the Customer's registered office and place of business. Pleo may ask the Customer to provide some documentary evidence to prove this and/or Pleo may carry out checks on the Customer or persons connected to the Customer electronically.
- 8.4. When Pleo carries out these checks, information (including personal information in relation to persons connected to the Customer including but not limited to directors, officers, shareholders, beneficial owners and Cardholders) may be disclosed to credit reference agencies and fraud prevention agencies. These agencies may keep a record of the information and a footprint may be left on the Customer or the relevant person's credit file, although the footprint will denote that the search was not a credit check and was not carried out in support of a credit application. It is an identity check only and will therefore have no adverse effect on the Customer or the relevant person's credit rating.
- 8.5. In addition, Pleo may run credit checks on the Customer from time to time. These credit checks will not, however, affect the Customer's credit score.
- 8.6. The Customer represents and warrants to Pleo that:
 - The Customer is a body corporate or other entity, which is duly incorporated or registered in the country where the Customer is established, or a partnership, acting within the scope of the Customer's ordinary course of business;

- The Customer is duly authorised to enter into the Agreement and to perform the Customer's obligations hereunder, and the person(s) entering into the Agreement on the Customer's behalf is duly authorised to represent and bind the Customer;
- The terms of the Agreement constitute and create legal, valid and binding obligations on the Customer which are enforceable in accordance with their terms and do not constitute a breach of any obligations by which the Customer is bound whether arising by contract, operation of law or otherwise;
- The Customer is not in a state of bankruptcy or insolvency, have not petitioned a compromise or arrangement with creditors or submitted a company recovery application, and are not in any similar situation under the applicable laws;
- The Customer holds the necessary licences, registrations and other forms of authorisation as may be required under the applicable laws for the carrying out of the Customer's trade, business or professional activities in the jurisdiction(s) where the Customer's trade, business or professional activities are carried out;
- The Customer undertakes to only allow the use of the Card and any Payment Service provided under the Agreement exclusively for the purpose of the Customer's regular trade, business or professional activities, as the case may be;
- The Customer is in compliance with all applicable anti-money laundering and sanctions laws and are not aware of any breach by the Customer or any authorised persons of any such laws; and
- If the Customer becomes aware that any authorised person is (or will be) in breach of the terms of the Agreement, the Customer will take steps to remedy the breach and/or prevent the authorised person concerned from using the Card or any Payment Service.

9. Wallet and Available Funds

- 9.1. The Wallet shall be loaded by the Customer prior to use of the Service.
- 9.2. The Wallet may only be loaded by the Customer in whose name the Wallet is registered unless otherwise approved by Pleo. Loading by Cardholders or by another source is not permitted. The applicable Wallet Load Fees are provided in [Appendix 1](#) below, cf. clause [28](#). For the purposes of preventing fraud, money laundering, terrorist financing or any other financial crime Pleo reserves the right to vary the limits, suspend the Wallet and/or to decline any reload at any time. The Wallet may only be loaded via channels and accounts that Pleo approves.
- 9.3. Spending limits may apply to the Card, any other Payment Service and the Wallet.
- 9.4. If applicable, the Customer may activate automatic Wallet load (Auto Top-Up) by creating a Linked Account and establishing a Direct Debit Mandate, or similar, entitling Pleo to withdraw funds from the Linked Account when the Available Funds in the Customer's Wallet fall below a Customer set threshold. The amount of the automatic Direct Debit, or similar, transfer is set by the Customer when activating Auto Top-Up and may be changed at any time by the Customer. Limits for automatic transfers may apply.
- 9.5. At Pleo's sole discretion Pleo may choose to grant to the Customer an authorised negative balance in the Wallet, which will allow a set threshold of a permissible negative balance in the Wallet when a Direct Debit transfer has been triggered and until the funds arrive in the Wallet. The limit offered to the Customer by Pleo will be presented via the Online Platform. The Customer's activation of Auto Top-Up including

creating a Linked Account and establishing a Direct Debit Mandate, or similar, is a de minimis prerequisite for an authorised negative balance.

- 9.6. An authorised negative balance may not be used by the Customer for ATM withdrawals and cannot be redeemed by the Customer.
- 9.7. Pleo will determine an authorised negative balance limit, which may be adjusted at Pleo's sole discretion at any point and without prior notice to the Customer or the Cardholders. Pleo may restrict or cancel the Wallet and the Cards without prior notice if Pleo deems that there has been a significant increase in the risk that the Customer may be unable to satisfy the current or future payment obligations. In such cases, Pleo will advise the Customer without unnecessary delay after such a decision has been made.
- 9.8. If for any reason, there are no funds available on the Linked Account or the Direct Debit transfer, or similar, is recalled, or the mandate is terminated by the Customer without Pleo's consent, Pleo reserves the right to terminate the Agreement. The Customer agrees and acknowledges to pay all outstanding amounts to Pleo incurred by the Wallet balance going into negative for any reason whatsoever except during a shorter period in which the Customer by Pleo has been granted an authorised negative balance.
- 9.9. The Customer further agrees to pay all relevant penalties as well as costs, including interest and legal or collection fees as permitted by the law, that Pleo may incur while collecting amounts owed by the Customer under this Agreement. For the purposes of collections of amounts owed, the Customer agrees that Pleo may further authorise third parties to pursue collections of amounts owed under this Agreement.

10. Card issuance

- 10.1. This Agreement between the Customer and Pleo governs the possession and use of the Card. By allowing a Cardholder to use or activate the Card the Customer accepts the Agreement.
- 10.2. Cards are issued by Pleo Financial Services A/S pursuant to a licence from Mastercard International Incorporated. At all times the Card remains the property of Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S is the payment services provider and e-money issuer for the purposes of the Agreement.
- 10.3. The production of the Cards and the technology systems required to operate the Cards are provided by Pleo Technologies A/S, incorporated and registered in Denmark.

11. Cards

- 11.1. The Card is a commercial payment card which may be used to pay for goods and services at participating retailers. The virtual card is designed for use in online shops or for telephone purchases where the Card is not required to be physically present. The physical card may be used in shops and retail locations where the Cardholder is physically present or for online and other distance purchases. The physical card (if not a virtual Card and only if enabled) may be permitted to make cash withdrawals from ATMs and banks that agree to provide this service. Like any payment card, Pleo cannot guarantee that a particular retailer will accept the Card. Cardholders should check with the retailer before attempting the transaction if unsure. The Cardholder will not be able to use the Card to make any purchases from some retailers; such retailers have been blocked by Pleo's systems in order to prevent the potential use of cards for unauthorised or unlawful activity.

- 11.2. The Card is a financial product, regulated by the Danish Financial Supervisory Authority (“Finanstilsynet”), Denmark. It is a commercial card and is not directly linked to the Customer’s bank account. The Customer must ensure that the Customer has sufficient Available Funds in order for the Cardholder to pay for each purchase, payment or cash withdrawal using the Card. The Card is intended for use as a Means of payment, and funds loaded onto the Wallet do not constitute a deposit. The Customer will not earn interest on the balance of the Wallet. The Card will expire on the Expiry Date and will cease to work. Please refer to clause [16](#) of this Agreement for further information.
- 11.3. When the Cardholder receives a physical Card, it will be issued in an inactive state. The Cardholder will need to activate it by logging onto the Pleo App and then following the activation request for the Card prior to use.
- 11.4. A virtual Card can be used immediately after it is generated and does not need to be activated.

12. Identification required for purchase of cards

- 12.1. The Card is a payment services product, and Pleo is therefore required by law to hold certain information about Pleo’s customers. Pleo uses this information to administer the Card and to help Pleo identify the Customer and the Card in the event that it is lost or stolen. Pleo only keeps this information as long as is necessary and for the purposes described. Please see clause [37](#) for more information.
- 12.2. Where permitted, the Customer may request additional Cardholders. The Customer authorises Pleo to issue Cards and PINs to the additional Cardholders and the Customer authorises each additional Cardholder to authorise transactions on the Customer’s behalf. The Customer remains responsible for any fees, transactions, use or misuse of any Card requested by the Customer. If the Customer fails to comply with any provisions of the Agreement as a result of any act or omission by a Cardholder, the Customer will be liable for any losses Pleo sustains as a result.
- 12.3. The Agreement also applies to any additional Cards and Cardholders that the Customer has arranged. The Customer must communicate the terms of this Agreement to any additional Cardholders before they start using the Card. The Customer must also provide to Pleo on request any details of any Cardholders and proof of any Cardholder’s authority to act on the Customer’s behalf.

13. How to use the card

- 13.1. A Card may only be used by the Cardholder. The Card is otherwise non-transferable, and the Customer and the Cardholder are not permitted to allow any other person to use the Card, for example, by disclosing the PIN or allowing others to use the Card details to purchase goods via the Internet. If a physical Card, prior to use, the Card should be signed on the signature strip located on the back of the Card by the Cardholder.
- 13.2. Pleo will be entitled to assume that a transaction has been authorised by the Customer, or a Cardholder acting on the Customer’s behalf, and the Customer has therefore given consent to a transaction where either:
 - 13.2.1. In the case of a physical Card:
 - 13.2.1.1. the magnetic strip on the Card was swiped by the retailer or the Card was inserted into a chip & PIN device;

- 13.2.1.2. the Card PIN was entered or a sales slip was signed; or
 - 13.2.1.3. the Card is tapped against a Contactless enabled reader and accepted by such reader.
 - 13.2.2. In the case of either a physical or virtual Card:
 - 13.2.2.1. relevant information was supplied to the retailer or the PISP that allows them to process the transaction, for example, providing the retailer with the 3-digit security code on the back of the Card in the case of an internet or other non-face-to-face transaction.
- 13.3. Pleo receives notification of the authorisation by way of an electronic message in line with the rules and procedures of the payment scheme (Mastercard network). Once a transaction has been authorised, the transaction cannot be stopped or revoked. However, the Customer may in certain circumstances be entitled to a refund in accordance with clauses [22](#) and [23](#).
- 13.4. On receipt of notification of the authorisation of a transaction and the transaction payment order, Pleo deducts the value of the transaction, plus any applicable fees and charges, from the Available Funds.
- 13.5. If any payment is attempted that exceeds the Available Funds, the transaction will be declined. In certain circumstances, a transaction may take the Available Funds into a negative balance. In most instances, this will occur when the retailer has failed to seek authorisation for the transaction. In these cases, Pleo will attempt to recover some or all of the money from the retailer if possible, providing that Pleo is satisfied that the Customer or the Cardholder have not deliberately used the Card in any manner that would result in a negative balance Pleo will deal with such instances on a case-by-case basis, but where there is a negative balance in the Wallet, Pleo may require the Customer to make up the shortfall and, until there are Available Funds, Pleo may restrict or suspend the use of the Cards.
- 13.6. If the Card is used for a transaction in a currency other than the currency that the Card is denominated in, the transaction will be converted to the currency that the Card is denominated in by the Mastercard scheme network at a rate set by Mastercard International Incorporated, please refer to [Mastercard's currency converter](#). The exchange rate varies throughout the day and is not set by Pleo, therefore Pleo is not responsible for and cannot guarantee the Customer will receive a favourable exchange rate. Changes in the exchange rates may be applied immediately and without notice. The Customer can ask Pleo for information about the exchange rate used after the transaction has been completed by contacting Customer Services in accordance with clause [35](#). The Customer will also be notified of any applicable exchange rate for each transaction in the Online Platform, which is updated daily, where the exchange was performed by Pleo.
- 13.7. Pleo will apply reasonable technical and organizational measures to be able to support transactions 24 hours per day, 365 days per year. However, Pleo cannot guarantee this will be the case, and in certain circumstances – for example, a serious technical problem – Pleo may be unable to receive or complete transactions.

14. Restrictions on the use of card

- 14.1. The Customer must ensure there are sufficient Available Funds to pay for each purchase, payment or cash withdrawal using the Card.
- 14.2. The Card is not linked to a bank deposit account and may not be used as evidence of identity.

- 14.3. The Card may not be used for gambling or illegal purposes. Furthermore, certain types of transactions may be blocked.
- 14.4. Spending limits may apply to the Card.
- 14.5. Any pre-authorisation amount (such as a hotel booking or car hire) will place a “hold” on the Available Funds until the retailer sends Pleo the final payment amount of the purchase. Once the final payment amount is received, the pre-authorisation amount on hold will be removed. It may take up to 30 days for the hold to be removed. During the hold period, the Customer and the Cardholders will not have access to the pre-authorised amount.

15. Managing the Cards

- 15.1. Pleo will publish transactions and activity statements in the Online Platform and Pleo App. Each transaction will specify:
 - 15.1.1. a reference enabling the Customer to identify each transaction;
 - 15.1.2. the amount of each transaction;
 - 15.1.3. the currency in which the Card is debited;
 - 15.1.4. the amount of any transaction charges including their breakdown, where applicable;
 - 15.1.5. the exchange rate used in the transaction by Pleo and the amount of the transaction after the currency conversion, where applicable; and
 - 15.1.6. the transaction debit value date.
- 15.2. The Customer, the User and the Cardholder will need access to the internet to manage the Card. The Customer, the User and the Cardholder may check the balance on the Card or view a statement of recent transactions, which will be updated in real-time, by visiting the Online Platform or Pleo App and following the login request for the Account.

16. Expiry of the card

- 16.1. The Card will expire on the Expiry Date. On that date, subject to clause [16.2](#) below, the Card will cease to function and the Cardholder will not be entitled to use the Card.
- 16.2. Pleo may issue a new Card shortly before the Expiry Date, however, Pleo is not obligated to do so, and may elect not to issue a replacement Card at Pleo’s sole discretion. If Pleo does issue a new Card, a new Expiry Date will apply, and the new Card will expire on that Expiry Date.
- 16.3. If the Customer does not wish to receive a replacement Card, the Customer may inform Customer Services in accordance with clause [35](#) prior to the expiry of the Card.

17. Mobile Wallet

- 17.1. The Cardholder may choose to link the Card with their Mobile Wallet by adding the Card to the Mobile Wallet app on their mobile device. Pleo may in some circumstances require an extra authentication step to confirm the Cardholder’s identity.

- 17.2. The Cardholder may remove the Card from the Mobile Wallet at any time.
- 17.3. In addition to the Cardholder's obligations regarding securing the Card details and reporting unrecognized transactions as stated in clause [21](#), Pleo will not accept any liability for transactions if the Cardholder has shared the login details for their account or Mobile Wallet or authorised another individual to make transactions via the Cardholder's Mobile Wallet. If the Cardholder suspects their Mobile Wallet, device or log-in details have been compromised, the Cardholder must advise Customer Services immediately, cf. clause [35](#).
- 17.4. Pleo will not accept liability for any issues arising from the use of a Mobile Wallet or device which are outside of Pleo's control.

18. Vendor Cards

- 18.1. Vendor Cards allow Admins and Extended Bookkeepers to create dedicated Virtual Cards for specific spend. The Vendor Card is separate from individual employee expenses and spending limits, meaning that Admins and Extended Bookkeepers can amend spending limits and Cardholders, without cancelling subscriptions or campaigns.
- 18.2. If applicable, a Vendor Card can be created via the Online Platform under the Subscriptions tab.
- 18.3. Each Vendor Card must have one (1) sole owner (Cardholder) and the card must be connected to the same home entity as the Pleo Admin.
- 18.4. Vendor Cards can be used for online transactions only and can not be added to the Customer's Mobile Wallet.

19. Temporary Virtual Cards

- 19.1. Temporary Virtual Cards allow Admins and Extended Bookkeepers to create virtual cards for Reimbursement Users as described in clause [24](#).
- 19.2. If applicable, Temporary Virtual Cards can be created via the Online Platform under the People tab.
- 19.3. Temporary Virtual Cards will have a specified start date and end date, on which the card will automatically be deactivated. The duration of a Temporary Virtual Card is restricted to a maximum of 45 days.
- 19.4. Admins and Extended Bookkeepers can set spending limits on each Temporary Virtual Card, including both total spend and per purchase limits, via the Online Platform.
- 19.5. Each Temporary Virtual Card must have one (1) sole owner (Cardholder) and the Card must be connected to the same home entity as the Pleo Admin.

20. Keeping the card and details safe; liability of corporate customer

- 20.1. Pleo will assume that all transactions entered into by the Customer or a Cardholder with the Card or Card details are made by the Customer or a Cardholder unless Pleo is notified otherwise in accordance with clause [20.1](#).

- 20.2. The Customer is responsible for keeping and ensuring that each Cardholder keeps the Card and its details safe, and the Customer is responsible for all Card transactions, fees under the Agreement, and losses and liabilities arising from the use or misuse of the Card or Wallet. This means the Customer must take and ensure that each Cardholder takes all reasonable steps to avoid the loss, theft or misuse of the Card or details. Do not disclose, and ensure that no Cardholder discloses, the Card details to anyone except where necessary to complete a transaction.
- 20.3. The Customer must keep and ensure that each Cardholder keeps their PIN safe at all times. This includes:
- 20.3.1. memorising the PIN as soon as the Cardholder receives it;
 - 20.3.2. never writing the PIN on the Card or on anything usually kept with the Card;
 - 20.3.3. keeping the PIN secret at all times, including by not using the PIN if anyone else is watching; and
 - 20.3.4. not disclosing the PIN to any person.
- 20.4. Failure to comply with this may be treated as gross negligence and may affect the Customer's ability to claim any losses. NEVER COMMUNICATE THE PIN TO ANYONE ELSE (OTHER THAN A CARDHOLDER) IN WRITING OR OTHERWISE. This includes printed messages, email and online forms.

21. Lost, stolen or damaged cards

- 21.1. If the Customer loses or any Cardholder loses the Card or it is stolen or damaged or the Customer suspects it has been used without the Customer's authority, the Customer must notify Pleo without undue delay as soon as becoming aware of this. The Customer can do this by blocking the Card through either the Mobile App or the Online Platform or by telephoning Customer Services in accordance with clause [35](#) of this Agreement. The Customer will be asked to provide the Card number and other information to verify that the Customer is the customer or that the notifier is an authorised Cardholder. Following satisfactory completion of the verification process, Pleo will then immediately block any lost or stolen Card to prevent unauthorised use and cancel any damaged Card to prevent further use.
- 21.2. After the Customer has notified Pleo of the loss, theft or risk of misuse, and providing that Pleo is able to identify the Card and satisfy certain security checks, Pleo will issue a replacement Card and/or PIN to the Cardholder. Certain fees may apply for the re-issue of a lost or stolen card, please see clause [28](#) for further details.

22. Purchases from retailers

- 22.1. Pleo is not responsible for the safety, legality, quality or any other aspect of the goods and services purchased with the Card.
- 22.2. Where a retailer provides a refund for any reason (for example, if a Cardholder returns the goods as faulty), it can take several days for the notification of the refund and the money itself to reach Pleo. As such, please allow at least 5-10 days from the date the refund was carried out for the refund to be applied to the Card and Wallet.

23. Transaction disputes and card suspension

- 23.1. If the Customer believes the Customer or the Cardholder did not authorise a particular transaction or that a transaction was incorrectly carried out, in order to get a refund the Customer or the Cardholder must contact Customer Services without undue delay - as soon as the Customer or the Cardholder notice the problem, and in any case no later than 13 months after the amount of the transaction has been deducted from the Available Funds. Pleo will as soon as practicable, and in any event no later than the end of the Business Day following the day on which Pleo becomes aware of the unauthorised transaction, refund any unauthorised transaction and any associated transaction fees and charges payable under this Agreement subject to the rest of this clause [23](#), except in cases where Pleo have a reasonable suspicion that the Customer or the Cardholder have acted fraudulently, in which case Pleo will conduct an investigation as quickly as possible and notify the Customer of the outcome. If the investigation shows that the transaction was indeed unauthorised, Pleo will refund the Customer as set out above in this clause [23.1](#).
- 23.2. If a transaction initiated by a retailer (for example, this happens when the Cardholder uses the Card in a shop) has been incorrectly executed and Pleo receives proof from the retailer's payment service provider that Pleo is liable for the incorrectly executed transaction, Pleo will refund as appropriate and immediately the transaction and any associated transaction fees and charges payable under this Agreement.
- 23.3. Pleo is not liable for any incorrectly executed transactions if Pleo can show that the payment was actually received by the retailer's payment service provider, in which case they will be liable.
- 23.4. If a transaction initiated by the Customer or the Cardholder has been incorrectly executed, Pleo will refund without undue delay the transaction and any associated transaction fees and charges payable under this Agreement except where any payment instructions the Customer or the Cardholder gave Pleo were incorrect, in which case Pleo will make reasonable efforts to recover the funds but may charge the Customer a reasonable fee to cover Pleo's administration costs, of which Pleo will notify the Customer in advance.
- 23.5. Pleo executes transactions in accordance with the transaction detail received. Where the detail provided to Pleo is incorrect, Pleo will not be liable for incorrectly executing the transaction, but Pleo will make reasonable efforts to recover the funds involved. In such a case Pleo may charge the Customer a reasonable fee to cover the administration costs, of which Pleo will notify the Customer in advance.
- 23.6. If the Customer or the Cardholder initiates a payment to someone in the EEA and it is received by them later than this Agreement stipulates, the Customer can notify Pleo so that Pleo can ask the recipient's payment service provider to correct the amount of any fees and charges on the account of the recipient (so that it is as if they received the payment on time and are not at a loss).
- 23.7. If the Customer or the Cardholder receives a late payment from another payment service provider (e.g. a refund from a retailer's bank) via Pleo, Pleo will credit the Customer's account with the relevant amount of any associated fees and charges.
- 23.8. Subject to the rest of this clause [23](#), Pleo may require that the Customer is liable for up to 375 DKK/50EUR/563SEK for any losses incurred in respect of unauthorised transactions arising from the use of a lost or stolen Card, or the misappropriation of the Card's details,.
- 23.9. Clause 21.8 does not apply if:

- 23.9.1. the loss, theft or misappropriation of the Card was not detectable by the Customer before the unauthorised transaction took place (unless the Customer or the Cardholder acted fraudulently, in which case the Customer is liable for all losses incurred in respect of the unauthorised transaction), or
 - 23.9.2. the loss was caused by acts or omissions of one of Pleo's employees or agents, in which case the Customer is not liable for any losses.
- 23.10. The Customer will be liable for all losses incurred in respect of an unauthorised transaction if the Customer:
- 23.10.1. Has acted fraudulently; or
 - 23.10.2. Have intentionally or with gross negligence failed to:
 - 23.10.2.1. look after and use the Card in accordance with the Agreement; or
 - 23.10.2.2. notify Pleo of the problem in accordance with this Agreement.
- 23.11. Except where the Customer or the Cardholder have acted fraudulently, the Customer will not be liable for any losses incurred in respect of an unauthorised transaction:
- 23.11.1. which arise after the Customer's notification to Pleo;
 - 23.11.2. where the Card has been used in connection with a distance contract, for example, for an online purchase;
 - 23.11.3. where Pleo has failed to provide the Customer with the appropriate Means of notification, as found in clause [35.2](#).
- 23.12. Depending on the circumstances, Customer Services may require the Customer to complete a dispute declaration form. Pleo may conduct an investigation either before or after any refund has been made. Pleo will let the Customer know as soon as possible the outcome of any such investigation. If Pleo's investigations show that any disputed transaction was authorised by the Customer or the Cardholder, or the Customer or the Cardholder may have acted fraudulently or with gross negligence, Pleo may reverse any refund made and the Customer will be liable for all losses Pleo suffers in connection with the transaction including but not limited to the cost of any investigation carried out by Pleo in relation to the transaction. Pleo will give the Customer reasonable notice of any reverse refund.
- 23.13. In certain circumstances, a transaction will be initiated but not fully completed. Where this happens, this may result in the value of the transaction being deducted from the Available Funds and therefore unavailable for use. Pleo refers to this as a "hanging authorisation" or "block". In these cases, the Customer will need to contact Customer Service in accordance with clause [35](#) and present relevant evidence to show that the transaction has been cancelled or reversed.
- 23.14. In certain circumstances, Pleo may without notice refuse to complete a transaction that the Customer or the Cardholder have authorised. These circumstances include:
- 23.14.1. if Pleo has reasonable concerns about the security of the Card or Pleo suspects the Card is being used in a fraudulent or unauthorised manner;
 - 23.14.2. if there are not sufficient Available Funds to cover the transaction and all associated fees at the time that Pleo receives notification of the transaction;

- 23.14.3. if there is an outstanding shortfall on the Available Funds;
 - 23.14.4. if Pleo has reasonable grounds to believe the Customer or the Cardholder are acting in breach of this Agreement;
 - 23.14.5. if there are errors, failures (mechanical or otherwise) or refusals by retailers, payment processors or payment schemes processing transactions; or
 - 23.14.6. if Pleo is required to do so by law.
- 23.15. Unless it would be unlawful for Pleo to do so, where Pleo refuses to complete a transaction for the Customer or the Cardholder in accordance with clause [23.13](#) above, Pleo will notify the Customer as soon as reasonably practicable of the refusal and the reasons for the refusal, together, where relevant, with the procedure for correcting any factual errors that led to the refusal.
- 23.16. Pleo may suspend the Card, in which case the Cardholder will not be able to use it for any transactions if Pleo has reasonable concerns about the security of the Card or suspects the Card is being used in a fraudulent or unauthorised manner. Pleo will notify the Customer of any such suspension in advance, or immediately after if this is not possible, and of the reasons for the suspension unless to do so would compromise reasonable security measures or otherwise be unlawful. Pleo will lift the suspension and, where appropriate, issue a new Card free of charge as soon as practicable once the reasons for the suspension cease to exist. The Customer may also contact Customer Services in accordance with clause [35](#), to arrange for a suspension to be lifted if appropriate.
- 23.17. This clause [23.17](#) applies when the Customer and the Cardholder use AISP or PISP services. Pleo may deny an AISP or PISP access to the Wallet connected to the Card for reasonably justified and duly evidenced reasons relating to unauthorised or fraudulent access to the account by that AISP or PISP, including the unauthorised or fraudulent initiation of a transaction. If Pleo does deny access in this way, Pleo will notify the Customer of the denial and the reason for the denial in advance if possible, or immediately after the denial of access, unless to do so would compromise reasonably justified security reasons or is unlawful. Pleo will allow AISP or PISP access to the Customer's account once the reasons for denying access no longer apply.
- 23.18. The Customer may claim a refund for a transaction that the Customer authorised provided that:
- 23.18.1. the authorisation did not specify the exact amount when the Customer or the Cardholder consented to the transaction; and
 - 23.18.2. the amount of the transaction exceeded the amount that the Customer or the Cardholder could reasonably have expected it to be taking into account the previous spending pattern on the Card, the Agreement and the relevant circumstances.
 - 23.18.3. Such a refund must be requested from Customer Services within 8 weeks of the amount being deducted from the Card. Pleo may require the Customer to provide evidence to substantiate the claim. Any refund shall be equal to the amount of the transaction. Any such refund will not be subject to any fee.

24. Reimbursements

- 24.1. Reimbursements is a Payment Service which allows the Customer to refund the Customer's Employees for expenses made without the use of the Card by adding the expense in the Pleo App. In order to use the Reimbursements service, the Customer must activate it via the Online Platform.
- 24.2. If applicable, reimbursement of expenses can be done by a payment transaction to the Customer's Employee's personal card or bank account. The Customer and the Customer's Employees are responsible for providing all relevant details in order for Pleo to execute the payment transaction including reimbursement amount, receipt, as well as, card or bank account details, the full name, date of birth and in some cases address of the Customer's employee.
- 24.3. Payment transactions with Reimbursements shall be deemed authorised and consented by the Customer once the expense added by the Customer's Employee in the Pleo App and, if applicable, has been reviewed and approved by a User within the Online Platform or the Pleo App.
- 24.4. The Customer may set a threshold for when a reimbursement shall not need review and approval by a User within the Online Platform. Such payment transactions below the set threshold shall be deemed authorised and consented to by the Customer once added in the Pleo App by the Customer's Employee. Payment transactions with Reimbursements above the set threshold shall be deemed authorised and consented by the Customer once in the Pleo App by the Customer's Employee and reviewed and approved by a User within the Online Platform or the Pleo App.
- 24.5. The details of each executed payment are visible within the Online Platform and the Pleo App. The payment will be processed on the day on which it has been added to the Pleo App by the Customer's employee or approved by a User.
- 24.6. Pleo may at any time and for any reason refuse to execute or require additional information about an executed payment transaction as is reasonably possible.
- 24.7. Pleo executes a payment transaction in accordance with the details Pleo has received from the Customer and the Customer's Employees. Where the details provided by the Customer and the Customer's Employees are incorrect or if a payment transaction by the Customer's instruction which Pleo reasonably believes to be genuine, correct and appropriately authorised, Pleo will not be liable for any loss due to executing such payment transaction.

25. Per diem (Sweden, Germany)

- 25.1. Per Diem allows reimbursements from the Customer to the Customer's Employees for predetermined sums of money that the Customer's Employee can spend during a work trip. If applicable, in order to use Per Diem, the Customer must activate it via the Online Platform. Activating the Payment Service Reimbursements is a prerequisite for the use of Per Diem.

26. Invoices

- 26.1. If applicable, Invoices is a Payment Service which allows the Customer to pay invoices within the Online Platform and the Pleo App.
- 26.2. In order to execute a payment transaction with Invoices, the Customer must provide Pleo with the following information: original invoice, account details of beneficiary, name of the beneficiary, and address of the beneficiary.

- 26.3. Pleo will assign each payment with a reference number and the details of each scheduled and executed payment shall be visible within the Online Platform and in the Pleo App.
- 26.4. Payment transactions will be authorised through the Online Platform or the Pleo App and shall be deemed consented to by the Customer if approved within the Online Platform or the Pleo App.
- 26.5. Payment transactions may be processed using any of the following methods: Wire transfer; Faster Payments payment; SEPA Payment.
- 26.6. Scheduled payments can be cancelled up to 2 Business Days before the scheduled date of payment via the Online Platform or the Pleo App.
- 26.7. Payments scheduled or cancelled after 5 p.m. (CET) on any given Business Day shall be deemed to be executed or cancelled on the subsequent Business Day. Payments shall be processed on the Business Day on which they are scheduled for payment.
- 26.8. Pleo may at any time and for any reason refuse to execute or require additional information about a scheduled or executed transaction, however, Pleo will always provide as much notice of any refusal to execute a transaction as is reasonably possible.
- 26.9. Pleo executes payment transactions in accordance with the details received via the Online Platform or the Pleo App; where the details provided to Pleo are incorrect or if the Customer initiates a payment transaction that Pleo reasonably believes to be genuine, correct and appropriately authorised; Pleo will not be liable for any loss due to executing such payment transaction.

27. Fraud reporting

- 27.1. Further information regarding how to report and prevent fraud is available on Pleo's Website: [Customer Security and Fraud Awareness](#).

28. Fees and charges

- 28.1. The fees (including the Subscription Fee) and charges associated with the Service and the Card form an integral part of the Agreement. The Subscription Fee is set out on Pleo's Website on the Pricing Page and/or an Order Form or issued upon request by contacting Customer Services as described in clause [35](#). Other fees and charges associated with the Card are set out in [Appendix 1](#). The existing price plan for the Subscription Fee can be seen at <https://www.pleo.io/da/pricing> (for reference this pricing applies to Danish customers and each market has a similar dedicated price page). Other taxes or costs may exist that are related to the Card but are not paid via Pleo or imposed by Pleo. Customers on legacy pricing plans can see the fees here: <https://help.pleo.io/en/articles/6376505>.
- 28.2. These fees and charges may at Pleo's sole discretion be waived for certain periods or otherwise.
- 28.3. Pleo reserves the right to adjust and increase the fees and charges set out on the Pricing Page, this Agreement and/or an Order Form during the Term of the Agreement, in accordance with the Harmonised Index of Consumer Prices (HICP) Consumer Price Index published by the European Central Bank. Such price increase can only be performed annually and requires thirty (30) day written notice and will not be retroactive. The first price increase shall not start before the first year of the contract and will not exceed more than five per cent (5%) change annually.

29. Billing

- 29.1. The amount of payment billed will vary depending on which Subscription Plan the Customer has subscribed to and which Services the Customer requests, as well as any valid alternative agreement made on a separate Order Form.
- 29.2. The Customer will be billed periodically by automatic billing. Billing cycles can be monthly, quarterly, or yearly. Pleo will issue an invoice which will appear on the Online Platform. Pleo will collect the payment by deducting the billed amount from the Available Funds on the Customer's Wallet.
- 29.3. If the Available Funds on the Wallet are not sufficient to cover the billed payment or automatic billing has failed to occur for any other reason, Pleo will contact the Customer directly or via the Online Platform. The Customer must load the Wallet or provide a valid payment method within 7 calendar days after payment has failed.
- 29.4. If the Customer fails to load the Wallet with sufficient Available Funds to cover the billed payment or provide a valid payment method within the timeframe specified in clause [29.3](#), Pleo reserves the right to suspend the Service and recover any outstanding debt or due payment directly from the Customer or via a third party collection service.
- 29.5. If the Customer terminates the Service in accordance with clause [32](#) below, the Customer's recurring billing schedule will be ended, and no cancellation fee will be levied. However, the Customer will be charged for the month of the termination and/or for the remainder of the Initial or Renewal Term Period agreed in a separate Order Form plus any outstanding months for which payment has not been received.

30. Cashback

- 30.1. If eligible, the Customer shall be entitled to Cashback at the percentage rate reflected in the applicable Order Form and the Pricing Page on Pleo's Website (the "Cashback Rate").
- 30.2. The Cashback is calculated as the Cashback Rate on the total card spend within each eligible Cashback period and shall cover a rolling 30-day period. The Cashback will be applied towards the reduction of the total Subscription Fee for the subsequent invoice period. Cashback will be credited to the Customer's Wallet on a monthly basis and shown as a reduction in the total Subscription Fee as reflected in the invoice and/or billing information, however, the Customer will still need to pay the full Subscription Fee.
- 30.3. The Cashback shall in no event exceed an amount greater than the total Subscription Fee as reflected in the monthly or annual invoice. For monthly billing any card spend exceeding the Cashback limit in one Cashback period cannot be transferred to a previous or subsequent Cashback period and can only be applied to the following month's Subscription Fee. For annual billing, the Cashback limit shall be applied against the annual invoice and cannot exceed the Subscription Fee reflected herein.
- 30.4. The card spend eligible for Cashback shall cover all types of authorised card payment transactions that have been settled within the relevant invoice period. In this regard, certain card spend will not be eligible for Cashbacks. For the avoidance of doubt, ineligible spend includes but is not limited to chargeback, authorisation reversals, authorised amounts that are not presented, Pleo Invoices and Reimbursements reimbursement. In such events, Pleo reserves the right to discount Cashback amounts relating to

ineligible spend from the Cashback amounts of subsequent invoice periods, including but not limited to chargebacks filed after the relevant invoice period.

- 30.5. In addition to and irrespective of clause [32](#), Pleo can terminate the Cashback feature by giving the Customer one month's notice. Upon termination of the agreement for any reason whatsoever, card spend relating to the Cashback period leading up to the termination shall not be eligible for Cashback and shall not be credited to the Wallet and Cashback relating to this termination period will automatically be forfeited by the Customer.
- 30.6. Whether Cashback is applicable to the Customer will follow from Pleo's Website on the Pricing Page and the Order Form. For the avoidance of doubt, the term Cashback may also be referred to as Cash Rebate.

31. Redemption procedure

- 31.1. The Customer may terminate this Agreement in accordance with clause [32](#) and redeem all of the Available Funds by contacting Pleo's Customer Services in accordance with clause [35](#). Upon expiry of the Agreement, the Customer may redeem all of the Available Funds on the Wallet free of charge.
- 31.2. Before termination and during the Agreement period the Customer may redeem some or all of the Available Funds on the Wallet by contacting Customer Services in accordance with clause [35](#). Pleo will deduct any Available Funds Refund Fee payable to Pleo from the Available Funds on the Wallet.
- 31.3. Pleo will not complete the Customer's redemption request if Pleo believes that the Customer has provided false information or engaged in fraud or other illegal activities, if the Customer is in a state of bankruptcy, insolvency or similar, if Pleo is concerned about the security of a transaction, if the Wallet is not in good standing, if there are insufficient Available Funds to cover the Available Funds Refund Fee or if there are outstanding pending transactions or pre-authorized amounts awaiting settlement on the Customer's Wallet.
- 31.4. If the Customer requests redemption of the entire remaining balance in accordance with clause [31.2](#), Pleo will assume that it is the Customer's intention to terminate this Agreement and may choose to cancel the Wallet and the Cards.
- 31.5. If for any reason, the Customer has some Available Funds left in the Wallet following the termination of the Agreement for any reason, the Customer may redeem them in full up to 13 months following the termination, cf. clause [32.1](#). After 13 months following the termination, Pleo reserves the right to charge a monthly Inactivity Fee by deducting the Available Funds in the Wallet until the Wallet is empty, and thereby cancel the Wallet.

32. Expiry and termination of this Agreement

- 32.1. The Agreement will continue until terminated by either Pleo or the Customer in accordance with this clause [32](#).
- 32.2. Pleo may terminate this Agreement with immediate effect:
- 32.2.1. if the Customer, a User or a Cardholder breaches any requirements stated in clause [3](#);

- 32.2.2. if the Customer, a User or a Cardholder breach a material part of this Agreement, or repeatedly breach the Agreement and fails to resolve the matter within 10 days, or use the Service including the Card or any of its facilities in a manner that Pleo reasonably believe is fraudulent or unlawful;
 - 32.2.3. if the Customer, a User or a Cardholder act in a manner that is threatening or abusive to Pleo's staff, or any of Pleo's representatives;
 - 32.2.4. if the Customer fails to pay fees or charges that have incurred or fails to put right any shortfalls on the balance of the Wallet or the Card;
 - 32.2.5. If the Customer has not used the Service including not loading the Wallet for a period of 13 months, in which case, Pleo reserves the right to cancel the Wallet and charge an Inactivity Fee; or
 - 32.2.6. If the Customer does not use the Service in the manner in which it was intended.
- 32.3. Pleo may also terminate the Agreement for no or any reason by giving the Customer two months' notice.
- 32.4. The Customer may terminate the Agreement at any time unless otherwise stipulated in a separate Order Form, cf. clause [32.5](#), free of charge by contacting Pleo using the contact details in clause [35](#), by sending an email requesting termination to cancellation@pleo.io or via the Online Platform (if available). The Customer may further with immediate effect terminate the Agreement in case of Pleo's material breach of the Agreement.
- 32.5. If the Customer has agreed to an Initial or Renewal Term Period in a separate Order Form, the Customer may terminate the Service in accordance with the notice period agreed in the Order Form.
- 32.6. If the Agreement terminates, Pleo will cancel the Wallet and all Cards and the Customer must inform Pleo as soon as practicable what the Customer wants Pleo to do with any unused Available Funds in accordance with clause [31](#) by writing to support@pleo.io.

33. Intellectual property

- 33.1. Pleo shall own and retain all rights, titles, and interests in and to the Service (except for any licensed content and software components included therein). The Customer and Users agree not to reverse engineer, decompile, distribute, license, sell, transfer, disassemble, copy, alter, modify, or create derivative works of the Service or otherwise use the Service in any way that violates the use restrictions contained in these Terms.
- 33.2. Pleo does not grant the Customer nor the Users any license, express or implied, to the intellectual property of Pleo or its licensors. The Customer and the Users further acknowledge and agree that any information regarding the design, "look and feel", specifications, components, functionality or operation and payment terms and pricing (if applicable) of the Service is considered confidential and proprietary information of Pleo.
- 33.3. Pleo's trademarks and trade dress such as graphics, logos, designs, page headers, button icons and scripts may not be used, in whole or in part, without Pleo's prior written permission.

34. Confidentiality

- 34.1. The Customer and Pleo maintain confidential any sensitive information and trade secrets (Confidential Information) of the disclosing party and shall not disclose such Confidential Information to any third parties, except for the information i) that is under the obligation to be disclosed pursuant to the applicable laws or regulations, rules of any stock exchange, or orders of the court or other government authorities or ii) to the Customer or Pleo's shareholders, investors, legal counsels or financial advisors or third party providers, provided that such shall be bound by the confidentiality obligations similar to those set forth in this clause. With respect to this clause, affiliates of Pleo and its representatives shall not be regarded as third parties.

35. Customer services, communication and complaints

- 35.1. Pleo's Customer Services can be contacted 24 hours a day, 7 days a week. However, outside normal business opening hours, contact may be restricted to automated answering systems. Pleo will endeavour to resolve all enquiries immediately, however, please note that certain types of enquiry can only be resolved during normal business opening hours. The Customer can contact Customer Services by the following methods:
- telephoning +45 78730915
 - emailing support@pleo.io
- 35.2. If Pleo needs to contact the Customer or the Cardholder or send a notification under this Agreement, Pleo will do so by either sending a notification in the Online Platform, the Pleo App or by sending an email to the email address provided when the Customer subscribed or the Cardholder obtained the Card, unless stated otherwise in the Agreement or Order Form.
- 35.3. If Pleo needs to contact the Customer in the event of suspected or actual fraud or security threats, Pleo will notify the Customer via either email, telephone or through a notification in the Online Platform prompting the Customer to contact Customer Services.
- 35.4. Pleo's business opening hours are Monday to Friday, 9 a.m. to 5 p.m. (CET). Correspondence received after the close of business on a particular day or a non-Business Day will be treated as having arrived on the following Business Day.
- 35.5. If the Customer is not satisfied with any element of the service received, any complaints should be made to Customer Services using the contact details in clause [35.1](#) above. Calls may be monitored or recorded for documentation and training purposes.
- 35.6. Pleo will do everything Pleo can to make sure the Customer receives the best possible service. However, if the Customer is not happy with how the complaint has been managed by Customer Services and the Customer wishes to escalate the complaint, the Customer should contact Pleo Financial Services, Ravensborg Tværgade 5C, 4, Copenhagen N, 2200, Denmark, email address: complaints@pleo.io, web: www.pleo.io in the first instance for further assistance. A copy of Pleo's complaints policy can be found on Pleo's Website: [Complaint process](#) or requested by contacting Customer Services.
- 35.7. If, having exhausted the complaints procedure, the Customer remains unhappy, the Customer may complain to the Financial Supervisory Authority, Århusgade 110, Copenhagen Ø, 2100, Denmark, e-mail finanstilsynet@ftnet.dk web www.dfsa.dk. Please note that it is not the role of the Danish Financial Supervisory Authority to resolve disputes between the Customer and Pleo.

36. Limitation of liability

36.1. Pleo, nor its directors, employees, partners, agents, suppliers, or affiliates, shall in no event be liable for:

- 36.1.1. the Customer's access to or use of or inability to access or use the Service unless it is due to Pleo's default;
- 36.1.2. any conduct or content of any third party on the Service;
- 36.1.3. any content obtained from the Service;
- 36.1.4. fraud, breach of spend policies or other unauthorised use of the Service by any person internally from the Customer's organisation;
- 36.1.5. unauthorised access, use or alteration of the Customer's transmissions or content;
- 36.1.6. any fault or failure relating to the use of Service that is a result of abnormal and unforeseeable circumstances beyond Pleo's control which would have been unavoidable despite Pleo's efforts to the contrary, including but not limited to, a fault in or failure of data processing systems;
- 36.1.7. the goods or services that a Cardholder purchases with the Card;
- 36.1.8. any loss of profits, loss of business, or any indirect, consequential, special or punitive losses;
- 36.1.9. a merchant refusing to honour a transaction or refusing a payment; or
- 36.1.10. any acts or omissions that are a consequence of Pleo's compliance with any national or European Union law.

36.2. In addition to clause [36.1](#) Pleo's liability shall be limited as follows:

- 36.2.1. where sums are incorrectly deducted from the Card or the Wallet due to Pleo's fault, Pleo's liability shall be limited to payment to the Customer of an equivalent amount;
- 36.2.2. where in all other circumstances of Pleo's default, Pleo's liability shall be limited to the amount of the Available Funds in the Wallet at the time that the event occurs.

36.3. The limitations set out in clause [36.1](#) and [36.2](#) shall not apply if they result from Pleo's fraudulent, willful or grossly negligent behaviour.

36.4. Nothing in this Agreement shall exclude or limit any regulatory responsibilities Pleo has which Pleo is not permitted to exclude or limit, or Pleo's liability for death or personal injury.

36.5. If the Customer, the User or the Cardholder has used the Card or any other Payment Service or allowed the Card or any other Payment Service to be used fraudulently, in a manner that does not comply with this Agreement, for illegal purposes, or if the Customer, the User or the Cardholder have allowed the Card or details or any other Payment Service to be compromised due to the Customer, the User or the Cardholder's gross negligence, the Customer will be held responsible for the use and misuse of the Card and any other Payment Service. Pleo will take all reasonable and necessary steps to recover any loss

from the Customer, and there shall be no maximum limit to the Customer's liability except where relevant laws or regulations impose such a limit.

- 36.6. The Customer shall in no event be liable for any loss of profits, loss of business, or any indirect, consequential, special or punitive losses unless they result from Customer's fraudulent, willful or grossly negligent behaviour.
- 36.7. The Danish Deposit Guarantee Scheme does not apply to the Card or the Wallet. However, in the unlikely event that Pleo Financial Services A/S became insolvent, it is Pleo Financial Services' obligation, as a regulated institution, to hold the Available Funds in a secure client account, specifically for the purpose of redeeming transactions made via the Card. In the unlikely event of any insolvency, funds that have reached the secure client account will be protected in accordance with applicable law. Pleo will be happy to talk through any questions or concerns the Customer might have. Please contact Customer Services for further information.

37. Personal data and data processing

- 37.1. For the purposes of the Agreement and the performance of the Services, Pleo is required to process Personal Data or have access to it on behalf of the Customer. In this regard, Pleo acts as "Data Processor" and the Customer acts as "Data Controller" within the meaning of the General Data Protection Act.
- 37.2. Pleo's processing of Personal Data is described in detail in Pleo's Data Processing Agreement. The Data Processing Agreement is applicable as part of the Agreement between Pleo and the Customer.
- 37.3. Please refer to [Pleo's Privacy Policy](#) for full details of how Pleo processes Personal Data.
- 37.4. Unless the Customer has provided explicit permission, personal data will not be used for marketing purposes by Pleo or Pleo's commercial partners (unless the Customer has independently provided consent to them directly), nor will it be shared with third parties unconnected with the Card scheme.

38. Changes to the Agreement

- 38.1. Any changes made to the Agreement which are favourable to the Customer will be published on Pleo's Website. Copies of the most up-to-date version of the Agreement will be made available on Pleo's Website at all times and will be sent to the Customer by email upon request free of charge at any time during the Agreement.
- 38.2. If any changes to the Agreement are made to the detriment of the Customer, Pleo will provide at least two months' notice before the changes take effect (unless the law requires or permits Pleo to make a more immediate change or in the event of a change to the exchange rate).
- 38.3. The Customer will be deemed to have accepted the changes if the Customer does not notify Pleo otherwise prior to the date the change takes effect and continues to use the Service. If the Customer does not accept the changes, the Customer may terminate this Agreement immediately and free of charge (subject to payment of any Service already used) before the expiry of the notice regardless of any Initial and Renewal Term agreed in a separate Order Form.

39. Law and courts

- 39.1. The Agreement, and the relationship between the Customer and Pleo arising out of or relating to the Agreement, will be governed by the laws of Denmark. All disputes arising out of or relating to the Agreement shall be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of Denmark.

40. Assignment

- 40.1. Pleo Technologies A/S may assign all rights and obligations pursuant to this Agreement pertaining to the Software Service to one of its subsidiaries or affiliates at any time by giving the Customer 2 months' notice of this.
- 40.2. Pleo Financial Services A/S may assign all rights and obligations pursuant to this Agreement pertaining to the Payment Service to one of its subsidiaries or affiliates at any time by giving the Customer 2 months' notice of this.
- 40.3. If Pleo Technologies A/S and/or Pleo Financial Services A/S do this, the Customer's rights will not be affected. The Customer will indicate agreement to the assignment by the continued use of the Service following the 2 months notice period. If the Customer does not agree to the assignment, the Customer may terminate the Agreement free of charge.
- 40.4. In all other cases, Pleo may not assign the rights and obligations pursuant to this Agreement without the Customer's express written consent, such consent may not be unreasonably withheld. The Customer may not assign this Agreement or rights provided, or delegate any of its obligations, without Pleo's express written consent.

41. Severance

- 41.1. If any term or provision in the Agreement shall be held to be illegal or unenforceable, in whole or in part, under any enactment or rule of law, such term or provision or part shall to that extent be deemed not to form part of the Agreement but the validity and enforceability of the remainder of the Agreement shall not be affected.

Appendix 1:

Fee and charges in EUR/DKK/SEK

CURRENCY	EUR		
SUBSCRIPTION PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
CARD ACTIVATION AND PERIODIC FEES			
Initial Physical Card Fee*	NO FEE		
Replacement Physical Card Fee**	10.00 per card	5.00 per card	5.00 per card
Initial Virtual Card Fee***	NO FEE		
Additional Virtual Card Fee	NO FEE		
Replacement Virtual Card Fee	NO FEE		
MASTER WALLET LOADING FEES			
Loading by Bank Transfer	NO FEE		
Loading by Debit Card Load Fee (Percentage of Amount Loaded)	NO FEE		
Loading by Credit Card Load (Percentage of Amount Loaded)	NO FEE		
TRANSACTION FEES			
ATM Domestic Withdrawal	5.00	0.00	0.00
ATM International Withdrawal	5.00	0.00	0.00
ATM Balance Inquiry	NO FEE		
ATM Decline	NO FEE		
POS Domestic Transaction	NO FEE		
POS International Transaction	NO FEE		
Invoice Fee Cross-border	NO FEE		
Invoice Fee Domestic	NO FEE		
ADMINISTRATIVE TRANSACTIONS			
Available Funds Refund****	29.00	19.00	19.00
Chargeback processing	29.00	19.00	19.00
FX Fee POS International*****	2.49%	1.99%	1.99%
FX Fee ATM International*****	2.49%	1.99%	1.99%

Reimbursement	0.9% capped at €1 per reimbursement		
Inactivity Fee (monthly)	100.00 (after 13 months of inactivity)		
Invoice FX Margin	2.5% per invoice		
Invoice Payment SaaS Fee (Applicable to both Cross-border and Domestic Invoice Payments)	5.00 per invoice above limit	2.50 per invoice above limit	1.50 per invoice above limit
Invoice Payment Transaction Repair Fee	29.00	19.00	19.00
Invoice Payment Transaction Investigation Fee	29.00	19.00	19.00

CURRENCY	DKK		
SUBSCRIPTION PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
CARD ACTIVATION AND PERIODIC FEES			
Initial Physical Card Fee*	No Fee		
Replacement Physical Card Fee**	90.00 per card	45.00 per card	45.00 per card
Initial Virtual Card Fee***	No Fee		
Additional Virtual Card Fee	No Fee		
Replacement Virtual Card Fee	No Fee		
MASTER WALLET LOADING FEES			
Loading by Bank Transfer	No Fee		
Loading by Debit Card Load Fee (Percentage of Amount Loaded)	No Fee		
Loading by Credit Card Load (Percentage of Amount Loaded)	No Fee		
TRANSACTION FEES			
ATM Domestic Withdrawal	45.00	0.00	0.00
ATM International Withdrawal	45.00	0.00	0.00
ATM Balance Inquiry	No Fee		
ATM Decline	No Fee		
POS Domestic Transaction	No Fee		
POS International Transaction	No Fee		

ADMINISTRATIVE TRANSACTIONS			
Available Funds Refund****	260.00	170.00	170.00
Chargeback processing	260.00	170.00	170.00
FX Fee POS International*****	2.49%	1.99%	1.99%
FX Fee ATM International*****	2.49%	1.99%	1.99%
Reimbursement	0.9% capped at 10 DKK per reimbursement		
Inactivity Fee (monthly)	900.00 (after 13 months of inactivity)		

CURRENCY	SEK		
SUBSCRIPTION PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
CARD ACTIVATION AND PERIODIC FEES			
Initial Physical Card Fee*	No Fee		
Replacement Physical Card Fee**	120.00 per card	60.00 per card	60.00 per card
Initial Virtual Card Fee***	No Fee		
Additional Virtual Card Fee	No Fee		
Replacement Virtual Card Fee	No Fee		
MASTER WALLET LOADING FEES			
Loading by Bank Transfer	No Fee		
Loading by Debit Card Load Fee (Percentage of Amount Loaded)	No Fee		
Loading by Credit Card Load (Percentage of Amount Loaded)	No Fee		
TRANSACTION FEES			
ATM Domestic Withdrawal	60.00	0.00	0.00
ATM International Withdrawal	60.00	0.00	0.00
ATM Balance Inquiry	No Fee		
ATM Decline	No Fee		
POS Domestic Transaction	No Fee		
POS International Transaction	No Fee		
ADMINISTRATIVE TRANSACTIONS			

Available Funds Refund****	350.00	230.00	230.00
Chargeback processing	350.00	230.00	230.00
FX Fee POS International*****	2.49%	1.99%	1.99%
FX Fee ATM International*****	2.49%	1.99%	1.99%
Reimbursement	0.9% capped at 10 per reimbursement		
Inactivity Fee (monthly)	1200.00 (after 13 months of inactivity)		

CURRENCY	NOK		
SUBSCRIPTION PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
CARD ACTIVATION AND PERIODIC FEES			
Initial Physical Card Fee*	No Fee		
Replacement Physical Card Fee**	120.00 per card	60.00 per card	60.00 per card
Initial Virtual Card Fee***	No Fee		
Additional Virtual Card Fee	No Fee		
Replacement Virtual Card Fee	No Fee		
MASTER WALLET LOADING FEES			
Loading by Bank Transfer	No Fee		
Loading by Debit Card Load Fee (Percentage of Amount Loaded)	No Fee		
Loading by Credit Card Load (Percentage of Amount Loaded)	No Fee		
TRANSACTION FEES			
ATM Domestic Withdrawal	60.00	0.00	0.00
ATM International Withdrawal	60.00	0.00	0.00
ATM Balance Inquiry	No Fee		
ATM Decline	No Fee		
POS Domestic Transaction	No Fee		
POS International Transaction	No Fee		

ADMINISTRATIVE TRANSACTIONS			
Available Funds Refund****	350.00	230.00	230.00
Chargeback processing	350.00	230.00	230.00
FX Fee POS International*****	2.49%	1.99%	1.99%
FX Fee ATM International*****	2.49%	1.99%	1.99%
Reimbursement	0.9% capped at 10 per reimbursement		
Inactivity Fee (monthly)	1200.00 (after 13 months of inactivity)		

* No charge is applied for the Customer's first Card regardless of the number of Cards ordered

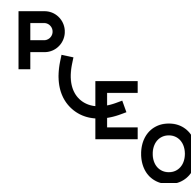
** Fee applicable to the Customer's second Card order onwards, applied for each Card ordered

*** No charge is applied for the Customer's first Card regardless of the number of Cards ordered

**** Applicable during the Agreement term, or if redemption is requested more than 13 months post expiry

***** Different fees may be applicable. Please refer to the applicable Order Form.

Contrato Marco de Servicio de Pleo



EEE/UE

Fecha de entrada en vigor:
2 de noviembre de 2023

Definiciones	3
1. Introducción	5
2. Servicio de software	6
3. Cuenta y contraseña	7
4. Desmaterialización de recibos (Bélgica, Países Bajos, Dinamarca, Austria, Finlandia, Portugal, Alemania, Irlanda y Estonia)	7
5. Desmaterialización de recibos (España y Francia)	8
6. Desmaterialización de recibos (Noruega)	8
7. Desmaterialización de recibos (Suecia, Luxemburgo e Italia)	9
8. Servicio de pago y controles de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo	9
9. Cartera y fondos disponibles	10
10. Emisión de tarjetas	11
11. Tarjetas	12
12. Identificación requerida para la compra de tarjetas	12
13. Cómo utilizar la tarjeta	13
14. Restricciones al uso de la tarjeta	14
15. Gestión de las tarjetas	14
16. Caducidad de la tarjeta	15
17. Cartera móvil	15
18. Tarjetas para proveedores	15
19. Tarjetas virtuales temporales	16
20. Seguridad de la tarjeta y de sus datos; responsabilidad del cliente corporativo	16
21. Tarjetas perdidas, sustraídas o deterioradas	17
22. Compras en comercios minoristas	17
23. Diferencias en relación con una transacción y suspensión de la tarjeta	17
24. Reembolsos	21
25. Dietas (Suecia, Alemania)	21
26. Facturas	22
27. Denuncias de fraude	22
28. Comisiones y gastos	22
29. Facturación	23
30. Cashback	23
31. Procedimiento de rescate	24

32. Expiración y resolución de este Contrato	25
33. Propiedad intelectual	26
34. Confidencialidad	26
35. Servicio de atención al cliente, comunicación y reclamaciones	26
36. Limitación de la responsabilidad	27
37. Tratamiento de datos y datos personales	29
38. Modificaciones del Contrato	29
39. Derecho aplicable y tribunales competentes	29
40. Cesión	29
41. Separabilidad	30
Apéndice 1: Comisiones y gastos en EUR/DKK/SEK	31

Definiciones

Cuenta	Plataforma online y App de Pleo en la que el Cliente y los Usuarios pueden gestionar el Servicio y acceder a él.
Administrador	Cualquier administrador de la Cuenta asignado por el Cliente, el Administrador verificado o el Administrador multientidad.
Contrato	Este Contrato Marco de Servicio, incluido(s) el (los) Apéndice(s).
PSIC	Proveedor de servicios de información de cuentas. Presta servicios de información de cuentas (es decir, servicios online que ofrecen información consolidada sobre una o varias cuentas de pago a nombre del Cliente en otro proveedor de servicios de pago o en más de un proveedor de servicios de pago).
Autorrecarga	Recarga automática de la Cartera, como se describe en la cláusula 9.4 .
Fondos disponibles	Los fondos no gastados que consten en la Cartera en cualquier momento, así como cualquier saldo negativo autorizado en la Cartera que esté disponible para el pago de transacciones, comisiones y gastos en virtud de este Contrato.
Día hábil	Cualquier día que no sea sábado, domingo ni festivo nacional en el que los bancos permanezcan abiertos al público en el país del Cliente.
Tarjeta, Tarjeta comercial Mastercard de Pleo o Tarjeta comercial Mastercard	Tarjeta para la realización de pagos físicos o virtuales expedida por Pleo al Cliente.
Titular de la tarjeta	Cualquier persona que represente al Cliente en el marco de la ejecución del Contrato (incluido el uso de la Tarjeta), o que realice cualquier comunicación o dé a Pleo cualquier autorización para realizar una transacción u otras instrucciones en nombre del Cliente, en relación con la Tarjeta o con cualquiera de los servicios que presta Pleo en el marco del Contrato; para evitar cualquier duda, el Titular de la tarjeta no actúa como consumidor a efectos de este Contrato.
Tasa de cashback	Tasa porcentual descrita en la cláusula 30 .
Fecha de inicio	Fecha en la que el Cliente acepte este Contrato suscribiéndose a través de la Página web de Pleo o aceptando un Formulario de pedido, o aquella en la que el Titular de una tarjeta comience a utilizarla o la active, lo que ocurra antes.
Sin contacto	Característica que permite al Titular de la tarjeta pagar colocando la Tarjeta sobre el lector del terminal de un punto de venta para realizar transacciones hasta un determinado límite.
Cliente	Cliente corporativo a cuyo nombre está registrada la Cartera y que ha aceptado este Contrato.
Empleados del Cliente	Empleados del cliente corporativo que tienen acceso a la App de Pleo con autorización del Cliente o de un Usuario.
Servicios al Cliente	Servicios de apoyo disponibles para el cliente, según lo descrito en la cláusula 35 .
EEE	Espacio Económico Europeo.
Fecha de caducidad	Fecha que figura impresa en la Tarjeta del Titular de la tarjeta, en la que esta dejará de funcionar.
Contable externo	Contable externo del Cliente que este ha asignado a la Cuenta.
Periodo inicial o de renovación	Periodo indicado en un Formulario de pedido aceptado por el Cliente y durante el cual este último no puede modificar ni rescindir el Servicio.

Cuenta vinculada	Cualquier cuenta bancaria corporativa abierta a nombre del Cliente y a la que este haya autorizado a Pleo a acceder para permitir que Pleo compruebe y analice los saldos, las transacciones y la información de la cuenta, así como iniciar transacciones.
Cartera móvil	Sistema de almacenamiento digital de la Tarjeta en una cartera virtual a través de ApplePay, GooglePay o similar para realizar compras utilizando un dispositivo móvil.
Cuenta multientidad	Varias cuentas de Cliente agrupadas juntas dentro de una cuenta multientidad.
Administrador multientidad	Administrador con acceso para gestionar todas las cuentas de Cliente de una Cuenta multientidad.
Plataforma online	Área de inicio de sesión personal segura de la Página web de Pleo en la que el Cliente puede ver los Fondos disponibles y los extractos mensuales, y gestionar la Cuenta.
Formulario de pedido	Cualquier Formulario de pedido válido aceptado por el Cliente.
Servicio de pago	Servicios de pago que ofrece Pleo Financial Services A/S, según se describen en este Contrato.
Dietas	Función definida en la cláusula 25.1
PIN	Número de identificación personal único del Titular de la tarjeta para utilizarlo con la Tarjeta.
Pleo	Se refiere tanto a Pleo Technologies A/S como a Pleo Financial Services A/S.
App de Pleo	Aplicación móvil de Pleo.
PSIP	Proveedor de servicios de inicio de pagos que presta este tipo de servicios (servicios online para iniciar una orden de pago a petición del Cliente en relación con la cuenta abierta a nombre de este en Pleo).
Página de precios	Página web de Pleo en la que se reflejan las comisiones y los gastos junto con los Servicios disponibles en cada Plan de suscripción.
Reembolsos	Servicio de pago definido en la cláusula 24.1
Servicio	Se refiere tanto al Servicio de software como al Servicio de pago.
Comisión de suscripción	Comisión mensual que paga el Cliente por utilizar el Servicio de software.
Plan de suscripción	El plan aplicable al Cliente, que determina el Servicio al que tiene acceso.
Servicio de software	Servicios de software que ofrece Pleo Technologies A/S, según se describen en este Contrato.
Tarjetas virtuales temporales	Tipo especial de tarjeta virtual definido en la cláusula 19 .
Usuario	Cualquier persona (como un Administrador verificado, un Administrador, un Contable externo, un Administrador multientidad, los Empleados del Cliente o el Contable externo del Cliente) a la que el Cliente haya otorgado acceso para utilizar la App o la Plataforma online de Pleo.
Administrador verificado	El administrador principal de la Cuenta asignado por el Cliente en relación con la creación de la Cuenta.
Tarjetas para proveedores	Tipo especial de tarjeta virtual definido en la cláusula 18 .
Cartera	Cuenta electrónica abierta a nombre del Cliente en la que se mantienen los Fondos disponibles.
Página web	Página web de Pleo, disponible en www.pleo.io .

1. Introducción

- 1.1. En este Contrato se definen los términos y condiciones generales que gobiernan la relación entre el Cliente y Pleo. Pueden encontrarse copias de este Contrato en la Página web de Pleo u obtenerse de manera gratuita contactando con el Servicio de atención al cliente, de acuerdo con la cláusula [35](#).
- 1.2. Al suscribirse a cualquier Servicio a través de la Página web de Pleo, aceptar un Formulario de pedido o activar o usar la Tarjeta (mediante el Titular de la tarjeta), el Cliente acepta quedar sujeto a los términos de este Contrato y cumplirlos.
- 1.3. El Contrato entrará en vigor en la Fecha de inicio. La vigencia del Contrato finalizará según lo dispuesto en la cláusula [32](#).
- 1.4. El Contrato se redactará en inglés y toda comunicación entre el Cliente y Pleo se realizará en dicha lengua. Cuando el Contrato se traduzca a cualquier otra lengua local, la versión en inglés se considerará como un documento legal vinculante y prevalecerá en caso de incoherencia o conflicto.
- 1.5. Este Contrato, junto con el Formulario de pedido, si lo hubiera, y el Acuerdo de tratamiento de datos representan el contrato completo entre Pleo y el Cliente, que anula y sustituye los contratos o acuerdos anteriores, tanto verbales como por escrito. Cualquier ambigüedad, conflicto o incoherencia entre los documentos de este Contrato se resolverá de acuerdo con el siguiente orden jerárquico:
 - Formulario de pedido (si lo hay).
 - Acuerdo de tratamiento de datos y
 - este Contrato.

2. Servicio de software

- 2.1. El Servicio de software es un servicio de pago por el que el Cliente obtiene acceso a algunas de las funciones del Servicio de software o a todas ellas. Pleo Technologies A/S se encarga de prestar el Servicio de software. El Servicio de software incluye las funciones siguientes (con carácter no limitativo):
 - Herramientas de gestión de organizaciones.
 - Incorporación de Usuarios.
 - Delegación de tarjetas Mastercard (virtuales o de plástico) a Usuarios.
 - Información general de la actividad de compra.
 - Notificaciones de compras.
 - Herramientas para recopilar recibos y análisis, categorizar gastos y añadir comentarios.
 - Funcionalidad de exportación para software de contabilidad.
 - Acceso para Contables externos.
 - Función Kilometraje.
- 2.2. Pleo prestará la totalidad o cualquier parte del Servicio de software al Cliente y se esforzará por conseguir que las funciones del Servicio de software alcancen niveles extremadamente altos. Pleo puede decidir modificar su Servicio de software o añadir nuevas funciones en el futuro. Al aceptar este Contrato, el Cliente reconoce y acepta que la forma y el tipo del Servicio de software pueden cambiar sin notificación previa al Cliente.
- 2.3. El Cliente reconoce y acepta que Pleo no es un servicio de contabilidad. El Cliente se compromete a garantizar la exactitud y corrección de los datos del Cliente o los Usuarios proporcionados en el marco de la utilización del Servicio de software. Pleo no será responsable de las pérdidas en que pueda incurrir el Cliente al utilizar el Servicio de software en el caso de que los datos relacionados con el Cliente o el Usuario sean

incorrectos o inexactos.

- 2.4. Pleo ofrece diferentes tipos de Planes de suscripción para el Servicio de software. Los detalles de los Planes de suscripción pueden consultarse en la Página de precios de la Página web de Pleo. En la Plataforma online, el Cliente puede consultar el Plan de suscripción que haya contratado, así como modificar el Plan de suscripción a menos que el Cliente esté sujeto a un Periodo inicial o de renovación de conformidad con un Formulario de pedido específico.

3. Cuenta y contraseña

- 3.1. Cuando el Cliente crea una Cuenta con Pleo, debe proporcionar información precisa, completa y actualizada. El Cliente asignará un Administrador verificado para gestionar la Cuenta.
- 3.2. El Administrador verificado puede autorizar a otro(s) Administrador(es) y a un Contable externo, si procede, a gestionar la Cuenta. El acceso concedido al Contable externo puede ser limitado o ampliado.
- 3.3. La gestión de la Cuenta permite al Administrador verificado, al Administrador y al Contable externo (dependiendo de si se le ha concedido un permiso limitado o ampliado) añadir e incorporar Usuarios a la Cuenta.
- 3.4. A petición del Cliente, Pleo puede decidir crear una cuenta multientidad para varias entidades de un grupo, siempre y cuando todas las entidades se conviertan en Clientes de Pleo, de conformidad con este Contrato. Si procede, el Cliente puede crear una cuenta multientidad y añadir más entidades a la cuenta multientidad en la plataforma online, siempre que cada entidad se convierta en Cliente de Pleo, de conformidad con este Contrato. Un Administrador multientidad puede gestionar la Cuenta de cada Cliente en la Cuenta multientidad. El gasto del Administrador multientidad se limita a la cuenta en la que se le creó o añadió como administrador multientidad.
- 3.5. El Cliente se compromete a garantizar que los Usuarios, incluidos el Administrador verificado, el Administrador, el Contable externo y el Administrador multientidad utilicen y gestionen la Cuenta de conformidad con el Contrato.
- 3.6. El Cliente y los Usuarios son responsables de proteger la Cuenta y la contraseña que utilicen para acceder al Servicio.
- 3.7. El Cliente es plenamente responsable de todas las actividades y acciones que el Cliente o los Usuarios realicen en la cuenta, ya sea gestionada por un Administrador verificado, un Administrador, un Contable externo o un Administrador multientidad.
- 3.8. Las Cuentas y las credenciales de acceso (incluidas las contraseñas de un solo uso y los enlaces mágicos) no se pueden compartir. El Cliente y los Usuarios se abstendrán de facilitar las contraseñas o los códigos de acceso a ningún tercero. Si detectan cualquier vulneración de la seguridad o uso no autorizado (presunto o real) de su Cuenta, el Cliente y los Usuarios deberán informar de ello inmediatamente a Pleo.
- 3.9. El Cliente será responsable de todos los actos y omisiones de cualquiera de los Titulares de tarjetas y Usuarios.

4. Desmaterialización de recibos (Bélgica, Países Bajos, Dinamarca, Austria, Finlandia, Portugal,

Alemania, Irlanda y Estonia)

- 4.1. Cuando el Usuario utilice el Servicio de Pleo, Pleo realizará la desmaterialización de los recibos de acuerdo con la normativa fiscal y contable del país del Cliente, así como con los requisitos de la autoridad fiscal local para realizar la digitalización de los recibos.
- 4.2. Al utilizar el servicio, el Cliente acepta y reconoce que Pleo realiza la digitalización del recibo físico en nombre del Cliente. A continuación, el proceso de digitalización de Pleo permite al Cliente conservar los recibos digitalizados únicamente para fines fiscales.
- 4.3. Pleo cuenta con una configuración técnica normativa que garantiza la autenticidad (origen) y legibilidad de los datos, y asegura que el recibo no se modificará. Cada recibo digitalizado se almacenará de forma segura durante el periodo de retención correspondiente.

5. Desmaterialización de recibos (España y Francia)

- 5.1. Cuando el Usuario tome una foto de un recibo físico utilizando la cámara de la App de Pleo, Pleo realizará la desmaterialización de los recibos de acuerdo con la normativa fiscal y contable del país del Cliente, así como con los requisitos de la autoridad fiscal local para realizar la digitalización de los recibos.
- 5.2. Cuando el Usuario toma fotos directamente a través de la App de Pleo, acepta y reconoce que Pleo realizará la digitalización de los recibos físicos en su nombre. Pleo cuenta con una configuración técnica normativa de desmaterialización que, en general, implica que cada recibo físico se convierte en un archivo PDF al utilizar la cámara de la App de Pleo. Cada archivo PDF se sella y se le asigna una fecha y hora. Además, se le proporciona un número de clave individual mediante un certificado de un proveedor de servicios externo incluido en una lista de confianza.
- 5.3. A continuación, cada archivo PDF se almacena de forma segura durante el periodo de retención correspondiente. El proceso de digitalización de Pleo permite al Cliente conservar los recibos digitalizados solo cuando se hayan cargado mediante la cámara de la App de Pleo.

6. Desmaterialización de recibos (Noruega)

- 6.1. Cuando el Usuario utilice el Servicio de Pleo, Pleo realizará la desmaterialización de los recibos de acuerdo con la normativa fiscal y contable noruega, así como con los requisitos de la autoridad fiscal noruega para realizar la digitalización de los recibos.
- 6.2. Al utilizar el servicio, el Cliente acepta y reconoce que Pleo realiza la digitalización del recibo físico en nombre del Cliente. A continuación, el proceso de digitalización de Pleo permite al Cliente conservar los recibos digitalizados únicamente para fines fiscales.
- 6.3. Pleo cuenta con una configuración técnica normativa que garantiza la autenticidad (origen) y legibilidad de los datos, y asegura que el recibo no se modificará.
- 6.4. Al utilizar el servicio de Pleo, el Usuario realizará el registro y la documentación de los gastos en un país del EEE diferente de los países previamente aprobados por la autoridad fiscal para el almacenamiento electrónico. De acuerdo con la normativa fiscal noruega, para que el Usuario garantice que el almacenamiento electrónico de los gastos digitalizados cumple la normativa, debe transferir el material contable, incluidos los recibos digitalizados, para su almacenamiento electrónico en Noruega en el plazo

máximo de un mes a partir del establecimiento de las cuentas anuales, y en un plazo máximo de siete meses desde la finalización del año fiscal. La transferencia de la documentación relativa a los gastos digitalizados se puede realizar utilizando la función de exportación del Servicio de Pleo al sistema de contabilidad del Usuario con fines de cumplimiento de la normativa de almacenamiento electrónico.

7. Desmaterialización de recibos (Suecia, Luxemburgo e Italia)

- 7.1. Si el Cliente está registrado en Suecia, Luxemburgo o Italia, Pleo no ofrece una solución normativa para la digitalización de los recibos, ya sea porque las autoridades fiscales no admiten recibos digitalizados para fines fiscales y contables o porque Pleo no ofrece una solución de digitalización acorde con la legislación fiscal local. En consecuencia, Pleo aconseja al cliente que conserve sus recibos físicos una vez que el Usuario haya tomado una foto del recibo.

8. Servicio de pago y controles de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

- 8.1. Pleo Financial Services A/S presta el Servicio de pago. Pleo Financial Services A/S es una entidad de dinero electrónico regulada, supervisada por la Autoridad Danesa de Supervisión Financiera ([Finanstilsynet](#)). Pleo Financial Services A/S tiene su domicilio social en Ravensborg Tværgade 5 C, 4, Copenhagen N, 2200, Dinamarca, número de inscripción en el Registro Mercantil Central de Dinamarca: 39155435.
- 8.2. Pleo se reserva el derecho de rechazar la solicitud de suscripción o activación de la Tarjeta que en su caso presente el Cliente si, a partir de los controles efectuados en virtud de este Contrato o por otros motivos, Pleo tiene razones para sospechar que el Cliente está involucrado en actividades de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, fraude u otra actividad ilegal, o tiene intención de utilizar el Servicio de pago para cometer dichos actos. Si Pleo rechaza la suscripción o activación y uso de la Tarjeta, informará al Cliente potencial de dicha denegación, aunque no está obligado a justificarla.
- 8.3. El Servicio de pago va dirigido únicamente a empresas (a pesar de que los Titulares de tarjetas son personas que representan al Cliente). Para suscribirse, utilizar el Servicio de pago y obtener una Tarjeta, el Cliente debe ser una persona jurídica (por ejemplo, una empresa) u otro tipo de entidad o sociedad debidamente registrada que actúe en el curso ordinario de una actividad mercantil, registrada o constituida en el EEE o en Europa. Pleo puede solicitar pruebas que acrediten el tipo de entidad que es el Cliente, quién ostenta su control y la ubicación de su domicilio social y el lugar en el que ejerce su actividad comercial. Pleo puede pedir al Cliente que aporte documentos para demostrar las circunstancias anteriores o realizar comprobaciones electrónicas en relación con el Cliente o con personas vinculadas a él.
- 8.4. Cuando Pleo realice estas comprobaciones, la información (incluida la de carácter personal referente a personas relacionadas con el Cliente, por ejemplo, con carácter no limitativo, sus directivos, administradores, accionistas, titulares efectivos y Titulares de tarjetas) se podrá revelar a agencias de calificación crediticia y de prevención del fraude. Dichas agencias podrán conservar un registro de la información y se podrá dejar constancia de las comprobaciones efectuadas en el expediente de crédito del Cliente o de la persona correspondiente, si bien constará que la búsqueda realizada no constituyó una verificación crediticia ni se realizó en apoyo a una solicitud de crédito. Se trata exclusivamente de

una verificación de identidad, por lo que no tendrá efectos adversos en la calificación crediticia del Cliente o de la persona en cuestión.

- 8.5. Además, Pleo podrá realizar de cuando en cuando verificaciones crediticias en relación con el Cliente. Sin embargo, tales comprobaciones no afectarán a la calificación crediticia del Cliente.
- 8.6. El Cliente declara y garantiza a Pleo que:
- el Cliente es una persona jurídica u otra entidad debidamente constituida o registrada en el país de establecimiento del Cliente, o una sociedad que actúa en el marco del curso ordinario de la actividad mercantil del Cliente;
 - el Cliente está debidamente autorizado para formalizar el Contrato y cumplir las obligaciones que de él se derivan, y la(s) persona(s) que formalizan el Contrato en nombre del Cliente están debidamente autorizadas para representarlo y obligarlo;
 - los términos del Contrato constituyen y crean obligaciones jurídicas válidas y vinculantes para el Cliente, que son ejecutables de conformidad con sus términos y no constituyen un incumplimiento de ninguna obligación contraída por el Cliente en virtud de un contrato, de la legislación o de cualquier otro instrumento o circunstancia;
 - el Cliente no se encuentra en situación de concurso de acreedores ni de insolvencia, no ha solicitado un compromiso o arreglo con acreedores, no ha presentado una solicitud de rescate para su empresa ni se encuentran en una situación similar con arreglo a las leyes aplicables;
 - el Cliente posee las licencias, los registros y demás tipos de autorizaciones necesarios según lo dispuesto en las leyes aplicables para el ejercicio de las actividades comerciales, empresariales o profesionales del Cliente en la jurisdicción o jurisdicciones en las que las lleva a cabo;
 - el Cliente se compromete a permitir únicamente el uso de la Tarjeta y de cualquier Servicio de pago prestado en virtud del Contrato para la realización de las actividades comerciales, empresariales o profesionales ordinarias del Cliente, según sea el caso;
 - el Cliente cumple todas las leyes aplicables en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y sanciones, y no tiene conocimiento de que el Cliente ni ninguna persona autorizada haya vulnerado ninguna de dichas leyes;
 - si el Cliente tiene conocimiento de que cualquier persona autorizada ha vulnerado (o va a vulnerar) los términos del Contrato, adoptará medidas para subsanar el incumplimiento o impedir que la persona autorizada en cuestión utilice la Tarjeta o cualquier Servicio de pago.

9. Cartera y fondos disponibles

- 9.1. El Cliente recargará la Cartera antes de utilizar el Servicio.
- 9.2. Solamente podrá recargar la Cartera el Cliente a cuyo nombre esté registrada, a menos que Pleo autorice otra cosa. No está permitido que los Titulares de tarjetas ni ninguna otra persona carguen la Cartera. Las comisiones de carga de la Cartera se indican en el [Apéndice 1](#) que aparece más abajo (véase la cláusula [28](#)). Con el fin de prevenir el fraude, el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo o cualquier otro delito financiero, Pleo se reserva el derecho de modificar los límites, suspender la Cartera o rechazar cualquier recarga en cualquier momento. La Cartera solo se podrá recargar a través de canales y cuentas aprobados por Pleo.

- 9.3. La Tarjeta puede estar sujeta a límites de gasto, al igual que cualquier otro Servicio de pago y que la Cartera.
- 9.4. Si procede, el Cliente podrá activar la recarga automática de la Cartera (Autorrecarga) creando una Cuenta vinculada y estableciendo un Mandato de domiciliación bancaria o similar que autorice a Pleo a retirar fondos de la Cuenta vinculada cuando los Fondos disponibles en la Cartera del Cliente sean inferiores al umbral definido por el Cliente. El Cliente establece el importe de la transferencia correspondiente a la Domiciliación bancaria automática (o similar) cuando activa la Autorrecarga, y puede modificarlo en cualquier momento. Las transferencias automáticas pueden estar sujetas a límites.
- 9.5. Pleo, a su exclusiva discreción, puede decidir autorizar al Cliente un saldo negativo en la Cartera, lo que permitirá establecer un umbral de saldo negativo admisible en la Cartera cuando se haya activado una transferencia de Domiciliación bancaria y hasta que los fondos lleguen a la Cartera. El límite que ofrezca Pleo al Cliente se presentará a través de la Plataforma en línea. La activación de la Autorrecarga por parte del Cliente, que incluye la creación de una Cuenta vinculada y el establecimiento de un mandato de Domiciliación bancaria o similar, es un requisito previo imprescindible para autorizar un saldo negativo.
- 9.6. El Cliente no podrá utilizar un saldo negativo autorizado para efectuar retiradas en cajeros automáticos; el Cliente no podrá efectuar reintegros con cargo a dicho saldo negativo.
- 9.7. Pleo determinará un límite para el saldo negativo autorizado, que podrá ajustar a su exclusiva discreción, en cualquier momento y sin previa notificación al Cliente ni a los Titulares de tarjetas. Pleo podrá restringir o cancelar la Cartera y las Tarjetas sin previo aviso si considera que ha aumentado de manera significativa el riesgo de que el Cliente no pueda satisfacer sus obligaciones de pago presentes o futuras. En tales casos, Pleo informará al Cliente sin incurrir en demoras innecesarias de que ha adoptado dicha decisión.
- 9.8. Si, por cualquier motivo, no hay fondos disponibles en la Cuenta vinculada, la transferencia de Domiciliación bancaria (o similar) es revocada o el Cliente cancela el mandato sin el consentimiento de Pleo, Pleo se reserva el derecho de rescindir el Contrato. El Cliente reconoce y acepta abonar a Pleo todas las cantidades pendientes como consecuencia de la existencia de un saldo negativo en la Cartera por cualquier motivo, salvo que la duración de dicho saldo sea inferior a aquel en el que Pleo haya autorizado al Cliente un saldo negativo.
- 9.9. El Cliente se compromete además a abonar todas las penalizaciones correspondientes así como los costes (incluidos los intereses y las comisiones legales o de gestión permitidas por la ley) en que Pleo pueda incurrir al cobrar las cantidades a deber por el Cliente en virtud de este Contrato. El cliente acepta que Pleo podrá autorizar además a terceros a cobrar las cantidades a deber en virtud de este Contrato.

10. Emisión de tarjetas

- 10.1. El presente Contrato entre el Cliente y Pleo gobierna la posesión y utilización de la Tarjeta. Al permitir al Titular de la tarjeta utilizar o activar esta, el Cliente acepta el Contrato.
- 10.2. Pleo Financial Services A/S emite las Tarjetas de conformidad con una licencia de Mastercard International Incorporated. La Tarjeta seguirá siendo en todo momento propiedad de Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S es el proveedor de servicios de pago y la entidad emisora de dinero electrónico a efectos del Contrato.

- 10.3. Pleo Technologies A/S, sociedad constituida y registrada en Dinamarca, se encarga de la producción de las Tarjetas y proporciona los sistemas tecnológicos necesarios para utilizarlas.

11. Tarjetas

- 11.1. La Tarjeta es un medio de pago comercial que puede utilizarse para pagar bienes y servicios en los comercios minoristas participantes. La tarjeta virtual está diseñada para utilizarla en compras que se realicen por teléfono o en tiendas en línea, en las que no es necesario presentar físicamente la tarjeta. La tarjeta física se puede usar en tiendas y comercios minoristas en los que el Titular de la tarjeta esté presente físicamente, así como en compras en línea y otros tipos de compras a distancia. Se podrá permitir que la tarjeta física (si no se trata de una Tarjeta virtual y únicamente si esta opción está habilitada) realice retiradas de efectivo en cajeros automáticos y bancos que acepten prestar este servicio. Como ocurre con cualquier tarjeta de pago, Pleo no puede garantizar que un comercio minorista en concreto acepte la Tarjeta. Si no está seguro de si un comercio minorista acepta la Tarjeta o no, el Titular de la tarjeta deberá verificarlo primero con el comercio. El Titular de la tarjeta no podrá utilizar esta para realizar compras en algunos comercios minoristas; estos han sido bloqueados por los sistemas de Pleo para evitar el posible uso de tarjetas para realizar actividades ilegales o no autorizadas.
- 11.2. La Tarjeta es un producto financiero regulado por la Autoridad Danesa de Supervisión Financiera (“Finanstilsynet”). Se trata de una tarjeta comercial y no está vinculada directamente a la cuenta bancaria del Cliente. El Cliente debe asegurarse de que haya suficientes Fondos disponibles para que el Titular de la tarjeta pague todas sus compras y realice sus pagos y retiradas de efectivo con la Tarjeta. La Tarjeta está destinada a ser utilizada como medio de pago, y los fondos cargados en la Cartera no constituyen un depósito. El Cliente no cobrará intereses sobre el saldo de la Cartera. Cuando alcance la Fecha de caducidad, la tarjeta caducará y dejará de estar operativa. Consulte la cláusula [16](#) de este Contrato para obtener más información.
- 11.3. Las Tarjetas físicas que se envían a los Titulares de tarjetas están desactivadas. El Titular de la tarjeta deberá activarla iniciando sesión en la App de Pleo y siguiendo el proceso de activación de la Tarjeta antes de utilizarla.
- 11.4. Una Tarjeta virtual no requiere activación y se puede utilizar inmediatamente después de generarla.

12. Identificación requerida para la compra de tarjetas

- 12.1. La Tarjeta es un producto de servicios de pago, por lo que la legislación exige a Pleo obtener determinada información sobre sus clientes. Pleo utiliza esta información para administrar la Tarjeta e identificar al Cliente y la Tarjeta en caso de pérdida o sustracción de esta. Pleo conserva esta información durante el periodo estrictamente necesario y para los fines descritos. Consulte la cláusula [37](#) para obtener más información.
- 12.2. En los casos en que esté permitido, el Cliente puede solicitar Titulares de tarjetas adicionales. El Cliente autoriza a Pleo a emitir Tarjetas y PIN a los Titulares de tarjetas adicionales, y el Cliente autoriza a cada Titular de la tarjeta adicional a autorizar la realización de transacciones en nombre del Cliente. El Cliente es responsable de todas las comisiones y transacciones, así como del uso o el uso indebido de cualquier Tarjeta que solicite el Cliente. Si el Cliente incumple cualquiera de las disposiciones del Contrato como resultado de cualquier acto u omisión del Titular de una tarjeta, el Cliente será responsable de cualquier pérdida que sufra Pleo como resultado de ello.

- 12.3. El Contrato también se aplica a cualquier Tarjeta y Titular de la tarjeta adicionales que se hayan concedido al Cliente. El Cliente debe comunicar los términos de este Contrato al resto de los Titulares de las tarjetas antes de que comiencen a utilizar sus Tarjetas. El Cliente deberá proporcionar asimismo a Pleo, a petición de este, información detallada sobre cualquier Titular de la tarjeta y pruebas que acrediten que el Titular de la tarjeta está autorizado para actuar en nombre del Cliente.

13. Cómo utilizar la tarjeta

- 13.1. El Titular de la tarjeta es la única persona autorizada para utilizarla. La Tarjeta no es transferible, y el Cliente y el Titular de la tarjeta no están autorizados a permitir que otra persona utilice la Tarjeta, por ejemplo, revelando el PIN o permitiendo que otras personas usen los datos de la Tarjeta para comprar productos a través de internet. Si se trata de una Tarjeta física, el Titular de la tarjeta, antes de utilizarla, deberá firmarla en la banda prevista a tal efecto en el reverso de la Tarjeta.
- 13.2. Pleo tendrá derecho a suponer que una transacción ha sido autorizada por el Cliente, o por el Titular de una tarjeta en nombre del Cliente, y que, por tanto, el Cliente ha dado su consentimiento a una transacción cuando:
- 13.2.1. En el caso de una Tarjeta física:
- 13.2.1.1. el comercio minorista haya pasado la banda magnética de la Tarjeta o la haya insertado en un dispositivo de lectura de chip y PIN;
 - 13.2.1.2. se haya introducido el PIN de la tarjeta o firmado un recibo de venta;
 - 13.2.1.3. se haya colocado la Tarjeta sobre un lector sin contacto y la Tarjeta haya sido aceptada por dicho lector.
- 13.2.2. En el caso tanto de una Tarjeta física como virtual:
- 13.2.2.1. Se haya suministrado información pertinente al comercio minorista o al PSIP que le permita procesar la transacción; por ejemplo, facilitando al comercio el código de seguridad de tres dígitos que figura en el reverso de la Tarjeta en el caso de una transacción por internet u otra transacción no presencial.
- 13.3. Pleo recibe la notificación de la autorización a través de un mensaje electrónico, de acuerdo con las normas y procedimientos del sistema de pagos (red de Mastercard). Una vez autorizada una transacción, no es posible interrumpirla ni revocarla. No obstante, en determinadas circunstancias el Cliente puede tener derecho a conseguir una devolución, de conformidad con las cláusulas [22](#) y [23](#).
- 13.4. Cuando recibe la notificación de la autorización de una transacción y la orden de pago de esta, Pleo deduce el valor de la transacción (junto con las comisiones y gastos aplicables) de los Fondos disponibles.
- 13.5. Si se intenta realizar cualquier pago que supere los Fondos disponibles, la transacción será rechazada. En determinadas circunstancias, una transacción puede provocar un saldo negativo en los Fondos disponibles. En la mayoría de los casos esto ocurre cuando el comercio minorista no ha solicitado autorización para la transacción. En esos casos, Pleo tratará de recuperar la totalidad o parte del dinero del comercio en cuestión, siempre y cuando Pleo quede convencido de que el Cliente o el Titular de la tarjeta no han utilizado esta deliberadamente de ninguna forma que dé lugar a un saldo negativo. Pleo

tratará estas situaciones caso por caso, pero cuando la Cartera presente un saldo negativo, Pleo podrá exigir al Cliente que lo subsane y restringir o suspender el uso de las Tarjetas hasta que vuelva a haber Fondos disponibles.

- 13.6. Si la tarjeta se utiliza para realizar una transacción en una divisa distinta de aquella en la que esté denominada la Tarjeta, la transacción se convertirá a la divisa en que esté denominada la Tarjeta en la red del sistema Mastercard al tipo de cambio fijado por Mastercard International Incorporated (consúltese el [convertidor de divisas de Mastercard](#)). El tipo de cambio varía a lo largo del día y Pleo no interviene en su fijación, por lo que Pleo no es responsable ni puede garantizar que se aplique un tipo de cambio favorable para el Cliente. Los tipos de cambio pueden modificarse de forma inmediata y sin previo aviso. Una vez completada la transacción, el Cliente puede solicitar información a Pleo acerca del tipo de cambio utilizado poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente con arreglo a la cláusula [35](#). También se notificará al Cliente a través de la Plataforma en línea (que se actualiza diariamente) cualquier tipo de cambio aplicable a cada transacción, cuando sea Pleo quien haya realizado el cambio de divisa.
- 13.7. Pleo adoptará medidas técnicas y organizativas razonables para que las transacciones puedan realizarse las 24 horas del día y los 365 días del año. Sin embargo, Pleo no puede garantizar que esto sea posible, y en determinadas circunstancias –por ejemplo, si se produce un problema técnico grave– es posible que Pleo no pueda recibir o completar las transacciones.

14. Restricciones al uso de la tarjeta

- 14.1. El Cliente debe asegurarse de que haya suficientes Fondos disponibles para pagar todas las compras y realizar los pagos y retiradas de efectivo con la Tarjeta.
- 14.2. La Tarjeta no está vinculada a una cuenta de depósito bancario y no se puede utilizar para acreditar la identidad.
- 14.3. La Tarjeta no se puede usar para fines ilegales ni para participar en juegos de azar. Además, determinados tipos de transacciones pueden bloquearse.
- 14.4. La Tarjeta puede estar sujeta a límites de gasto.
- 14.5. Cualquier importe que requiera autorización previa (como la reserva de un hotel o el alquiler de un coche) implicará un bloqueo de los Fondos disponibles hasta que el comercio minorista envíe a Pleo el importe correspondiente al pago final de la compra. Cuando se reciba el importe del pago final, se retirará el correspondiente bloqueo del importe sujeto a autorización previa. La retirada del bloqueo puede tardar hasta 30 días. Durante el periodo de bloqueo, el Cliente y los Titulares de las tarjetas no tendrán acceso al importe preautorizado.

15. Gestión de las tarjetas

- 15.1. Pleo publicará los extractos de las transacciones y de la actividad en la Plataforma en línea y en la App de Pleo. Cada transacción especificará:
 - 15.1.1. un número de referencia que permitirá al Cliente identificar cada transacción;
 - 15.1.2. el importe de cada transacción;
 - 15.1.3. la divisa de cargo de la Tarjeta;

- 15.1.4. el importe de los gastos asociados a la transacción (incluido su desglose, cuando proceda);
 - 15.1.5. el tipo de cambio utilizado por Pleo en la transacción tras la conversión de la divisa, cuando proceda;
 - 15.1.6. la fecha valor del cargo de la transacción.
- 15.2. El Cliente, el Usuario y el Titular de la tarjeta necesitarán disponer de acceso a internet para gestionar la Tarjeta. El Cliente, el Usuario y el Titular de la tarjeta pueden consultar el saldo de la Tarjeta o un extracto de las transacciones recientes, que se actualizará en tiempo real, visitando la Plataforma online o entrando en la App de Pleo e iniciando sesión en la Cuenta.

16. Caducidad de la tarjeta

- 16.1. La Tarjeta caducará cuando alcance la Fecha de caducidad. En dicha fecha, con sujeción a lo dispuesto en la cláusula [16.2](#) que aparece más abajo, la Tarjeta dejará de estar operativa y el Titular de la tarjeta ya no tendrá derecho a utilizarla.
- 16.2. Pleo puede emitir una nueva Tarjeta poco antes de que se alcance la Fecha de caducidad; sin embargo, no está obligado a hacerlo y puede optar, a su criterio exclusivo, por no emitir una nueva Tarjeta. En el caso de que Pleo emita una nueva Tarjeta, esta tendrá una nueva Fecha de caducidad para ella.
- 16.3. Si el Cliente no desea recibir una nueva Tarjeta, deberá informar de ello al Servicio de atención al cliente de conformidad con la cláusula [35](#) antes de que caduque su Tarjeta.

17. Cartera móvil

- 17.1. El Titular de la tarjeta puede optar por vincular la Tarjeta con su Cartera móvil añadiendo la Tarjeta a la aplicación Cartera móvil en su dispositivo móvil. En determinadas circunstancias Pleo puede requerir un paso extra de autenticación para confirmar la identidad del Titular de la tarjeta.
- 17.2. El Titular de la tarjeta puede eliminar la Tarjeta de la Cartera móvil en cualquier momento.
- 17.3. Además de las obligaciones del Titular de la tarjeta referentes a la protección de los datos de la Tarjeta y al deber de informar de cualquier transacción no reconocida según lo dispuesto en la cláusula [21](#), Pleo no aceptará responsabilidad alguna por las transacciones realizadas en el caso de que el Titular de la tarjeta haya compartido los datos de acceso de su cuenta o de su Cartera móvil, o haya autorizado a otra persona a realizar transacciones a través de la Cartera móvil del Titular de la tarjeta. Si el Titular de la tarjeta sospecha que se puede haber hecho un uso no autorizado de su Cartera móvil, su dispositivo o sus datos de inicio de sesión, deberá informar de ello inmediatamente al Servicio de atención al cliente (véase la cláusula [35](#)).
- 17.4. Pleo no aceptará responsabilidad alguna por los problemas que puedan derivarse del uso de una Cartera móvil o de un dispositivo ajenos al control de Pleo.

18. Tarjetas para proveedores

- 18.1. Las Tarjetas para proveedores permiten a los Administradores y a los Contables designados crear Tarjetas virtuales dedicadas a un gasto específico. La tarjeta para proveedores es diferente de los gastos individuales de los empleados y los límites de gasto, lo que significa que los Administradores y los

Contables designados pueden cambiar los límites de gasto y los Titulares de la tarjeta sin tener que cancelar suscripciones o campañas.

- 18.2. Si procede, se puede crear una tarjeta para proveedores a través de la Plataforma online, en la pestaña Suscripciones.
- 18.3. Cada tarjeta para proveedores debe tener un (1) propietario único (Titular de la tarjeta) y la tarjeta debe estar vinculada a la misma entidad que el Administrador de Pleo.
- 18.4. Las Tarjetas para proveedores pueden usarse para transacciones en línea y no se pueden añadir a la Cartera móvil del Cliente.

19. Tarjetas virtuales temporales

- 19.1. Las Tarjetas virtuales temporales permiten a los Administradores y los Contables designados crear tarjetas virtuales para los usuarios de Reembolsos según lo descrito en la cláusula 24.
- 19.2. Si procede, se pueden crear Tarjetas virtuales temporales a través de la Plataforma online, en la pestaña Empleados.
- 19.3. Las Tarjetas virtuales temporales dispondrán de una fecha de inicio y otra finalización, a partir de la cual la tarjeta se desactivará automáticamente. La duración de una Tarjeta virtual temporal está limitada a un máximo de 45 días.
- 19.4. Los Administradores y los Contables designados pueden configurar límites de gasto en cada Tarjeta virtual temporal, incluyendo límites de gasto y de compra totales, a través de la Plataforma online.
- 19.5. Cada Tarjeta virtual temporal debe tener un (1) propietario único (el Titular de la tarjeta), y la tarjeta debe estar vinculada a la misma entidad que el Administrador de Pleo.

20. Seguridad de la tarjeta y de sus datos; responsabilidad del cliente corporativo

- 20.1. Pleo dará por hecho que todas las transacciones que realice el Cliente o el Titular de una tarjeta utilizando la Tarjeta o los datos de esta han sido realizadas por el Cliente o por el Titular de la tarjeta, a menos que se notifique otra cosa a Pleo de conformidad con la cláusula [20.1](#).
- 20.2. El Cliente es responsable de conservar y de asegurarse de todos los Titulares de tarjetas conserven la Tarjeta y sus datos de forma segura. Además, el Cliente es responsable de todas las transacciones que se realicen con la Tarjeta, de las comisiones aplicables en virtud del Contrato y de las pérdidas y responsabilidades derivadas del uso o del uso indebido de la Tarjeta o de la Cartera. Esto significa que el Cliente debe adoptar y asegurarse de que todos los Titulares de tarjeta adopten todas las medidas razonables para evitar la pérdida, el robo o el uso indebido de la Tarjeta o de sus datos. El Cliente debe abstenerse y asegurarse de que todos los Titulares de tarjetas se abstengan de revelar los datos de las Tarjetas a nadie, salvo en la medida necesaria para realizar una transacción.
- 20.3. El Cliente debe mantener y asegurarse de que todos los Titulares de tarjetas mantengan seguro su PIN en todo momento. Esto implica lo siguiente:

- 20.3.1. el Titular de la tarjeta debe memorizar el PIN tan pronto como lo reciba;
 - 20.3.2. nunca se debe escribir el PIN en la Tarjeta ni en nada que se conserve habitualmente junto con la Tarjeta;
 - 20.3.3. mantener el PIN en secreto en todo momento y no utilizarlo si hay otras personas mirando, y
 - 20.3.4. no revelar el PIN a nadie.
- 20.4. El incumplimiento de estas obligaciones puede considerarse una negligencia grave y afectar a la capacidad del Cliente para reclamar cualquier pérdida. NUNCA FACILITE EL PIN A NADIE (SALVO AL TITULAR DE LA TARJETA) POR ESCRITO NI DE CUALQUIER OTRO MODO. Esto incluye mensajes impresos, correos electrónicos y formularios en línea.

21. Tarjetas perdidas, sustraídas o deterioradas

- 21.1. Si el Cliente o cualquier Titular de una tarjeta la pierde o esta es robada o se deteriora, o si el Cliente sospecha que se ha utilizado sin su autorización, el Cliente deberá notificarlo a Pleo sin incurrir en demoras injustificadas tan pronto como tenga conocimiento de ello. En ese caso, el Cliente puede bloquear la Tarjeta a través de la App móvil o de la Plataforma en línea, o bien llamando por teléfono al Servicio de atención al cliente conforme a lo previsto en la cláusula [35](#) de este Contrato. Se pedirá al Cliente que proporcione el número de Tarjeta y otros datos para verificar que el Cliente es realmente el Cliente, o que la persona notificante es un Titular de la tarjeta autorizado. Una vez completado satisfactoriamente el proceso de verificación, Pleo bloqueará de manera inmediata cualquier Tarjeta perdida o sustraída para evitar su uso no autorizado, y cancelará cualquier Tarjeta deteriorada para impedir que se siga utilizando.
- 21.2. Cuando el Cliente notifique a Pleo la pérdida, sustracción o utilización indebida de la Tarjeta y siempre y cuando Pleo pueda identificar la Tarjeta y llevar a cabo determinadas comprobaciones de seguridad, Pleo emitirá una nueva Tarjeta y/o un nuevo PIN al Titular de la tarjeta. La reemisión de una tarjeta perdida o sustraída puede conllevar el pago de determinadas comisiones; véase la cláusula [28](#) para obtener más detalles.

22. Compras en comercios minoristas

- 22.1. Pleo no es responsable de la seguridad, legalidad, calidad ni ningún otro aspecto de los bienes y servicios adquiridos con la Tarjeta.
- 22.2. Cuando un comercio minorista proporcione una devolución por cualquier motivo (por ejemplo, si el Titular de una tarjeta devuelve los artículos adquiridos por ser defectuosos), la notificación de devolución y la propia devolución pueden tardar varios días en llegar a Pleo. Por lo tanto, le rogamos que espere entre 5 y 10 días a partir de la fecha de la devolución para que este se refleje en la Tarjeta y la Cartera.

23. Diferencias en relación con una transacción y suspensión de la tarjeta

- 23.1. Si el Cliente cree que el Cliente o el Titular de la tarjeta no autorizaron una transacción en particular o que dicha transacción se realizó de forma incorrecta, el Cliente o el Titular de la tarjeta deberán ponerse en contacto sin demora con el Servicio de atención al cliente para obtener una devolución, tan pronto como tengan conocimiento del problema y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 13 meses a contar desde el momento en que la transacción se deduzca de los Fondos disponibles. Pleo devolverá lo antes posible (y, en cualquier caso, a más tardar al término del Día hábil siguiente a aquel en el que Pleo tenga conocimiento de la transacción no autorizada) cualquier transacción no autorizada y las comisiones y cargos asociados con ella que sean exigibles en virtud de este Contrato con sujeción a la presente cláusula [23](#), excepto en los casos en que Pleo tenga razones para sospechar que el Cliente o el Titular de la tarjeta han actuado de manera fraudulenta, en cuyo caso Pleo llevará a cabo una investigación lo más rápidamente posible y notificará el resultado de esta al Cliente. Si la investigación muestra que, en efecto, la transacción no estaba autorizada, Pleo la devolverá al Cliente de acuerdo con lo previsto anteriormente en esta cláusula [23.1](#).
- 23.2. Si una transacción iniciada por un comercio minorista (algo que puede ocurrir, por ejemplo, cuando el Titular de la tarjeta utiliza esta en una tienda) ha sido ejecutada de forma incorrecta y Pleo recibe pruebas del proveedor de servicios de pago del comercio que demuestran que Pleo es responsable de la transacción ejecutada incorrectamente, Pleo la devolverá como corresponda y de manera inmediata junto con cualquier gasto o comisión exigibles en virtud de este Contrato.
- 23.3. Pleo no será responsable de ninguna transacción ejecutada incorrectamente si puede demostrar que el proveedor de servicios de pago del comercio minorista recibió efectivamente el pago, en cuyo caso será responsable de la transacción.
- 23.4. Si una transacción iniciada por el Cliente o por el Titular de la tarjeta se ha ejecutado de forma incorrecta, Pleo la devolverá sin incurrir en demoras injustificadas junto con cualquier comisión o gasto exigibles en virtud de este Contrato, salvo en el caso de que el Cliente o el Titular de la tarjeta hubieran proporcionado a Pleo alguna instrucción de pago incorrecta; en tal circunstancia, Pleo hará lo que esté razonablemente en su mano para recuperar los fondos, pero podrá cobrar al Cliente una comisión razonable para cubrir los gastos de administración de Pleo. Pleo notificará con antelación al Cliente el cobro de dicha comisión.
- 23.5. Pleo ejecuta las transacciones de conformidad con los detalles que se le proporcionen con respecto a ellas. Cuando los detalles que se proporcionen a Pleo sean incorrectos, Pleo no será responsable de la incorrecta ejecución de la transacción, pero hará lo que esté razonablemente en su mano para recuperar los fondos correspondientes. En tal caso, Pleo podrá cobrar al Cliente una comisión razonable para cubrir sus gastos de administración; Pleo notificará al Cliente con antelación el cobro de dicha comisión.
- 23.6. Si el Cliente o el Titular de la tarjeta inician un pago a otra persona en el EEE y dicho pago se recibe más tarde de lo que estipula este Contrato, el Cliente podrá notificarlo a Pleo para que este último solicite al proveedor de servicios de pago del beneficiario que corrija el importe de cualquier comisión o gasto en la cuenta del beneficiario (de modo que el retraso en el pago no implique una pérdida).
- 23.7. Si el Cliente o el Titular de la tarjeta reciben un pago atrasado de otro proveedor de servicios de pago (por ejemplo, una devolución del banco de un comercio minorista) a través de Pleo, este abonará en la cuenta del Cliente el importe de cualquier comisión o gasto conexos.
- 23.8. Con sujeción a lo establecido en el resto de la presente cláusula [23](#), Pleo puede requerir que el Cliente asuma la responsabilidad de hasta 375 DKK/50 EUR/563 SEK por cualquier pérdida en que incurra respecto de transacciones no autorizadas como consecuencia del uso de una Tarjeta perdida o sustraída, o de la apropiación indebida de los datos de la Tarjeta.

23.9. La cláusula 21.8 no se aplica en estos casos:

- 23.9.1. si la pérdida, sustracción o aprobación indebida de la Tarjeta no fuera detectable por el Cliente antes de que tuviera lugar la transacción no autorizada (salvo que el Cliente o el Titular de la tarjeta actuaran de manera fraudulenta, en cuyo caso el Cliente será responsable de todas las pérdidas sufridas en relación con la transacción no autorizada); o bien,
- 23.9.2. la pérdida estuviera causada por actos u omisiones de uno de los empleados o agentes de Pleo, en cuyo caso el Cliente no será responsable de las pérdidas sufridas.

23.10. El Cliente será responsable de la totalidad de las pérdidas sufridas como consecuencia de una transacción no autorizada si el Cliente:

- 23.10.1. ha actuado de manera fraudulenta, o bien
- 23.10.2. de manera intencionada o por negligencia grave ha incumplido alguna de las obligaciones siguientes:
 - 23.10.2.1. cuidar de la Tarjeta y utilizarla de conformidad con el Contrato, o bien
 - 23.10.2.2. notificar el problema a Pleo con arreglo a lo dispuesto en este Contrato.

23.11. Salvo en el caso de que el Cliente o el Titular de la tarjeta hayan actuado de manera fraudulenta, el Cliente no será responsable de las pérdidas producidas en relación con una transacción no autorizada:

- 23.11.1. producidas con posterioridad a la notificación del Cliente a Pleo;
- 23.11.2. cuando la Tarjeta se haya utilizado en el marco de un contrato de compra a distancia, por ejemplo en línea;
- 23.11.3. cuando Pleo no haya proporcionado al Cliente el medio de notificación adecuado, según se prevé en la cláusula [35.2](#).

23.12. Dependiendo de las circunstancias, el Servicio de atención al cliente puede pedir al Cliente que rellene un formulario de reclamación. Pleo podrá llevar a cabo una investigación antes o después de efectuar una devolución. Pleo dará a conocer al Cliente el resultado de cualquier investigación cuanto antes. Si las investigaciones de Pleo muestran que cualquier transacción impugnada fue autorizada por el Cliente o el Titular de la tarjeta, o que el Cliente o el Titular de la tarjeta pueden haber actuado de manera fraudulenta o incurrido en negligencia grave, Pleo podrá anular cualquier devolución efectuada y el Cliente será responsable de la totalidad de las pérdidas que sufra Pleo en relación con la transacción, incluido, con carácter no limitativo, el coste de cualquier investigación llevada a cabo por Pleo respecto de la transacción. Pleo notificará razonablemente al Cliente la anulación de cualquier devolución.

23.13. En determinadas circunstancias puede ocurrir que una transacción se inicie, pero no se complete. Cuando esto suceda, puede provocar que el valor de la transacción se deduzca de los Fondos disponibles y, por tanto, deje de estar disponible para su uso. Pleo denomina estas situaciones “autorización pendiente” o “bloqueo”. En tales casos, el Cliente deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente de conformidad con la cláusula [35](#) y presentar pruebas pertinentes que demuestren que la transacción ha sido cancelada o anulada.

23.14. En determinadas circunstancias, Pleo puede negarse sin previo aviso a completar una transacción que haya sido autorizada por el Cliente o el Titular de la tarjeta. Dichas circunstancias incluyen aquellas en las que:

- 23.14.1. Pleo albergue inquietudes razonables acerca de la seguridad de la Tarjeta o sospeche que esta se está utilizando de manera fraudulenta o no autorizada;
 - 23.14.2. no existan Fondos disponibles suficientes para cubrir el pago de la transacción y todas las comisiones asociadas en el momento en que Pleo reciba la notificación de la transacción;
 - 23.14.3. los Fondos disponibles presenten un déficit pendiente;
 - 23.14.4. Pleo tenga motivos razonables para creer que el Cliente o el Titular de la tarjeta están vulnerando el presente Contrato;
 - 23.14.5. existan errores, fallos (mecánicos o de otro tipo) o denegaciones por parte de los comercios minoristas, los responsables de la tramitación del pago o los sistemas de pago que procesan las transacciones;
 - 23.14.6. la legislación así se lo exija a Pleo.
- 23.15. A menos que sea ilegal, cuando Pleo se niegue a completar una transacción para el Cliente o el Titular de la tarjeta de conformidad con la cláusula [23.13](#), Pleo notificará lo antes posible dicha denegación al Cliente y los motivos que la justifiquen, junto con el procedimiento que deba seguir, en su caso, para corregir cualquier error de hecho que haya provocado la denegación.
- 23.16. Si Pleo alberga inquietudes razonables acerca de la seguridad de la Tarjeta o sospecha que esta se está utilizando de manera fraudulenta o no autorizada, podrá suspender la Tarjeta, en cuyo caso el Titular de la tarjeta no podrá utilizarla para realizar transacción alguna. Pleo notificará al Cliente sobre cualquier suspensión con antelación o, si esto no fuera posible, inmediatamente después de la suspensión, junto con los motivos de esta a menos que dicha notificación sea ilegal o pueda poner en riesgo las medidas de seguridad razonablemente adoptadas. Pleo levantará la suspensión y, cuando proceda, emitirá una nueva tarjeta gratuita en cuanto sea posible una vez que hayan desaparecido los motivos de la suspensión. Cuando proceda, el Cliente podrá ponerse en contacto asimismo con el Servicio de atención al cliente de conformidad con la cláusula [35](#) para solicitar el levantamiento de una suspensión.
- 23.17. La presente cláusula [23.17](#) se aplica cuando el Cliente y el Titular de la tarjeta utilizan servicios de PSIC o PSIP. Pleo puede denegar a un PSIC o PSIP el acceso a la Cartera vinculada a la Tarjeta por motivos razonablemente justificados y debidamente demostrados, relacionados con un acceso no autorizado o fraudulento a la cuenta por parte de dicho PSIC o PSIP, incluido el inicio no autorizado o fraudulento de una transacción. Si Pleo deniega el acceso de este modo, notificará al Cliente la denegación y el motivo de esta con antelación, cuando sea posible, o inmediatamente después de denegar el acceso, a menos que ello sea ilegal o comprometa medidas de seguridad razonablemente justificadas. Pleo permitirá al PSIC o PSIP acceder a la cuenta del Cliente una vez que hayan desaparecido los motivos que justificaran la denegación de acceso.
- 23.18. El Cliente podrá reclamar una devolución por una transacción autorizada por él siempre que:
- 23.18.1. la autorización no especificara el importe exacto cuando el Cliente o el Titular de la tarjeta dieron su consentimiento a la transacción, y
 - 23.18.2. el importe de la transacción superara la cantidad que el Cliente o el Titular de la tarjeta pudieran haber previsto razonablemente, teniendo en cuenta el patrón de gasto anterior de la Tarjeta, el Contrato y las circunstancias pertinentes.
 - 23.18.3. La devolución deberá solicitarse al Servicio de atención al cliente en un plazo máximo de 8 semanas desde el momento en que se deduzca el importe correspondiente de la Tarjeta. Pleo

podrá pedir al Cliente que aporte pruebas que sustenten su reclamación. Cualquier devolución será por un importe igual al de la transacción. Estas devoluciones no estarán sujetas a comisión alguna.

24. Reembolsos

- 24.1. Reembolsos es un Servicio de pago que permite al Cliente devolver a sus Empleados los gastos realizados sin utilizar la Tarjeta, añadiendo el gasto correspondiente en la App de Pleo. Para utilizar el servicio Reembolsos, el Cliente debe activarlo en la Plataforma online.
- 24.2. En su caso, el reembolso de los gastos puede efectuarse a través de una transacción de pago a la tarjeta o cuenta bancaria personal del Empleado del Cliente. El Cliente y sus Empleados son responsables de proporcionar todos los detalles pertinentes para que Pleo ejecute la transacción de pago, incluido el importe del reembolso, el recibo del gasto y los detalles de la tarjeta o cuenta bancaria del Empleado, su nombre completo, su fecha de nacimiento y, en algunos casos, su dirección.
- 24.3. Las transacciones de pago efectuadas con Reembolsos se considerarán autorizadas y consentidas por el Cliente una vez que el Empleado del Cliente añada el gasto correspondiente a la App de Pleo y, si procede, este haya sido revisado y aprobado por un Usuario en la Plataforma online o la App de Pleo.
- 24.4. El Cliente podrá establecer un umbral para el que un reembolso no requiera revisión ni aprobación de un Usuario en la Plataforma online. Las transacciones de pago que no alcancen el umbral fijado se considerarán autorizadas y consentidas por el Cliente una vez que el Empleado del Cliente las añada a la App de Pleo. Las transacciones de pago efectuadas con Reembolsos que superen el umbral fijado se considerarán autorizadas y consentidas por el Cliente una vez que el Empleado del Cliente las añada a la App de Pleo y hayan sido revisadas y aprobadas por un Usuario en la Plataforma online o la App de Pleo.
- 24.5. Los detalles de cada pago ejecutado se pueden consultar en la Plataforma online y en la App de Pleo. El pago se tramitará el día en que el Empleado del Cliente lo añada a la App de Pleo o en que un Usuario lo apruebe.
- 24.6. En cualquier momento y por cualquier motivo, Pleo podrá negarse a ejecutar una transacción de pago o requerir información adicional sobre una transacción de pago ejecutada en la medida en que sea razonablemente posible.
- 24.7. Pleo ejecuta las transacciones de pago con arreglo a los detalles que le hayan proporcionado el Cliente y los Empleados de este. Cuando los detalles proporcionados por el Cliente y sus Empleados sean incorrectos o si Pleo realiza una transacción de pago que considere razonablemente como genuina, correcta y debidamente autorizada de acuerdo con instrucciones proporcionadas por el Cliente, Pleo no será responsable de las pérdidas que puedan producirse como consecuencia de la ejecución de la citada transacción de pago.

25. Dietas (Suecia, Alemania)

- 25.1. Las dietas permiten al Cliente reembolsar a sus Empleados importes predeterminados que los Empleados del Cliente pueden gastar durante un viaje de empresa. Si procede, para utilizar las dietas, el Cliente debe activarlo a través de la Plataforma online. Para poder utilizar las dietas, es necesario activar primero el Servicio de pagos Reembolsos.

26. Facturas

- 26.1. Si se aplica, Facturas es un Servicio de pago que permite al Cliente pagar facturas dentro de la Plataforma online y la App de Pleo.
- 26.2. Para ejecutar una transacción de pago con Facturas, el Cliente debe proporcionar a Pleo la siguiente información: factura original, detalles de la cuenta del beneficiario, el nombre y la dirección del beneficiario.
- 26.3. Pleo asignará a cada pago un número de referencia y los detalles de cada pago programado y ejecutado se podrán consultar dentro de la Plataforma online y la App de Pleo.
- 26.4. Las transacciones de pago se autorizarán a través de la Plataforma online o la App de Pleo y se deben considerar como consentidas por parte del Cliente si se aprueban dentro de la Plataforma en línea o la App de Pleo.
- 26.5. Las transacciones de pago se pueden procesar usando cualquiera de los siguientes métodos: Transferencia bancaria, pago de Faster Payments o pago por SEPA.
- 26.6. Los pagos programados se pueden cancelar hasta 2 días laborales antes de la fecha programada del pago a través de la Plataforma online o la App de Pleo.
- 26.7. Los pagos programados o cancelados antes de las 17:00 (CET) de cualquier día laborable se ejecutarán o cancelarán en el día laboral siguiente. Los pagos se deben procesar en el día laboral en el que esté programado su pago.
- 26.8. Pleo puede, en cualquier momento y por cualquier motivo, negarse a ejecutar una transacción programada o ejecutada o requerir información adicional sobre ellas. Sin embargo, Pleo siempre informa, en la manera que sea posible, sobre cualquier negación a ejecutar una transacción.
- 26.9. Pleo ejecuta las transacciones de pago de acuerdo con los detalles recibidos por parte del Cliente en la Plataforma online o la App de Pleo. Si los detalles proporcionados a Pleo no son correctos o si el Cliente ha iniciado una transacción de pago que Pleo considera razonablemente fiable, correcta y autorizada correctamente, Pleo no se hará responsable de las pérdidas derivadas de la ejecución de dicha transacción de pago.

27. Denuncias de fraude

- 27.1. En la sección [Seguridad del Cliente y concienciación sobre el fraude](#) de la página web de Pleo puede consultarse más información acerca de cómo denunciar y evitar fraudes.

28. Comisiones y gastos

- 28.1. Las comisiones (incluida la Comisión de suscripción) y los gastos asociados al Servicio y la Tarjeta son parte integral del Contrato. La Comisión de suscripción se define en la Página de precios de la Página web de Pleo o en cualquier Formulario de pedido. También se puede solicitar al Servicio de atención al cliente a través de los canales descritos en la cláusula [35](#). En el [Apéndice 1](#) se establecen otros gastos y comisiones asociados a la Tarjeta. El plan de precios aplicable a la Comisión de suscripción puede consultarse en <https://www.pleo.io/es/pricing> (a modo de referencia, estos precios son los aplicables a

los clientes daneses; cada mercado dispone de una página de precios similar). Pueden existir otros gastos o tasas relacionados con la Tarjeta, pero que no estén impuestos por Pleo ni se paguen a través de Pleo. Los Clientes de planes de precios antiguos pueden consultar las comisiones aquí: <https://help.pleo.io/es/articles/6376505>.

- 28.2. Pleo, a su discreción exclusiva, puede eximir del pago de estos gastos y comisiones durante determinados periodos o de cualquier otro modo.
- 28.3. Pleo se reserva el derecho de modificar y aumentar los gastos y comisiones establecidos en la Página de precios o en cualquier Formulario de pedido durante la Vigencia del Contrato, de conformidad con el Índice de Precios de Consumo Armonizado (IPCA) que publica el Banco Central Europeo. Estos incrementos de precios solo pueden aplicarse de forma anual, deberán notificarse con treinta (30) días de antelación y no serán retroactivos. El primer incremento de precios no se aplicará antes de cumplirse el primer año de contrato y no será superior al cinco por ciento (5 %) anual.

29. Facturación

- 29.1. El importe facturado variará en función del Plan de suscripción que haya contratado el Cliente y de los Servicios que solicite este, además de cualquier acuerdo alternativo válido celebrado en un Formulario de pedido independiente.
- 29.2. La facturación al Cliente se efectuará periódicamente y de manera automática. Los ciclos de facturación pueden ser mensuales, trimestrales o anuales. Pleo emitirá una factura, que se mostrará en la Plataforma online. Pleo cobrará la cantidad correspondiente deduciendo el importe facturado de los Fondos disponibles en la Cartera del Cliente.
- 29.3. Si los Fondos disponibles en la Cartera son insuficientes para cubrir el importe facturado o si la facturación automática falla por cualquier otro motivo, Pleo se pondrá en contacto con el Cliente directamente o a través de la Plataforma online. Si se produce un error en el pago, el Cliente dispondrá de 7 días naturales para recargar la Cartera o proporcionar un método de pago válido.
- 29.4. En el caso de que el Cliente no cargue en la Cartera Fondos disponibles suficientes para cubrir el importe facturado o no proporcione un método de pago válido en el plazo especificado en la cláusula [29.3](#), Pleo se reserva el derecho de suspender el Servicio y recuperar cualquier deuda o pago pendiente directamente del Cliente o a través de un servicio externo de cobro de deudas.
- 29.5. Si el Cliente rescinde el Servicio de conformidad con la cláusula [32](#), se cancelará el calendario de facturación del Cliente y no se aplicará ninguna comisión de cancelación. Sin embargo, se cobrará al Cliente el mes en el que se produzca la rescisión o el resto del Periodo inicial o de renovación acordado en un Formulario de pedido independiente, además de cualquier mes para el que no se haya recibido todavía el pago correspondiente.

30. Cashback

- 30.1. Si cumple los requisitos establecidos para ello, el Cliente tendrá derecho a un Cashback al porcentaje reflejado en el Formulario de pedido aplicable y en la Página de precios de la Página web de Pleo (la "Tasa de cashback").

- 30.2. El Cashback se calcula aplicando la Tasa de cashback sobre el gasto total realizado con la Tarjeta en cada periodo en que se pueda utilizar el Cashback, y abarcará un periodo renovable de 30 días. El Cashback se aplicará de forma que se reduzca el coste de suscripción total correspondiente al siguiente periodo de facturación. El Cashback se abonará a la Cartera del Cliente de manera mensual y aparecerá como una reducción de la Comisión de suscripción total establecida en la información de facturación. Sin embargo, el Cliente seguirá debiendo pagar la Comisión de suscripción completa.
- 30.3. El Cashback no superará en ningún caso el importe de la Comisión de suscripción total reflejado en la factura mensual o anual. Si la facturación es mensual, el gasto realizado con la Tarjeta que supere el límite del Cashback en un periodo de Cashback no podrá transferirse a un periodo de Cashback anterior o posterior, y solo puede aplicarse a la Comisión de suscripción del mes siguiente. Si la facturación es anual, el límite de Cashback se aplicará de acuerdo con la factura anual y no podrá superar el coste de la suscripción reflejado en ella.
- 30.4. El gasto realizado con la tarjeta que reúna las condiciones para el Cashback cubrirá todo tipo de transacciones de pago autorizadas efectuadas con la tarjeta y liquidadas en el periodo de facturación correspondiente. En ese sentido, hay ciertos gastos que no se pueden beneficiar del Cashback. Con el fin de evitar cualquier duda, estos gastos incluyen, entre otros, las devoluciones, las cancelaciones de autorizaciones, los importes autorizados pero que no consten, las Facturas de Pleo y los Reembolsos. En tales casos, Pleo se reserva el derecho de descontar los importes de Cashback relacionados con gastos no aptos de los importes de Cashback correspondientes a periodos de facturación posteriores, incluidas, con carácter no limitativo, las devoluciones presentadas después del correspondiente periodo de facturación.
- 30.5. Además de lo dispuesto en la cláusula [32](#) y con independencia de ello, Pleo puede suprimir el Cashback notificándolo al Cliente con un mes de antelación. En caso de rescisión del Contrato por cualquier motivo, el gasto efectuado con la Tarjeta y relacionado con el periodo de Cashback previo a la rescisión no será apto para el Cashback, no se abonará en la Cartera y el Cliente perderá automáticamente el Cashback relacionado con dicho periodo previo a la rescisión.
- 30.6. Para saber si el Cliente tiene derecho a Cashback, consulta la Página de precios de la Página web de Pleo y el Formulario de pedido. Para evitar cualquier duda, el término Cashback también se puede denominar “Descuento en efectivo”.

31. Procedimiento de rescate

- 31.1. El Cliente puede rescindir este Acuerdo de conformidad con la cláusula [32](#) y rescatar la totalidad de los Fondos disponibles poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente según lo dispuesto en la cláusula [35](#). A la expiración del Contrato, el Cliente podrá rescatar sin coste alguno la totalidad de los Fondos disponibles en la Cartera.
- 31.2. Antes de la rescisión del Contrato y durante la vigencia de este, el Cliente podrá rescatar parte de los Fondos disponibles en la Cartera o la totalidad de estos poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente conforme a lo dispuesto en la cláusula [35](#). Pleo deducirá de los Fondos disponibles en la Cartera cualquier Comisión de devolución de los Fondos disponibles pagadera a Pleo.
- 31.3. Pleo no atenderá la solicitud de rescate del Cliente si cree que este ha proporcionado información falsa, o ha participado en un fraude o en otro tipo de actividades ilegales; si el Cliente se encuentra en situación de concurso de acreedores, insolvencia o similar; si Pleo alberga alguna inquietud respecto de la seguridad de una transacción; si la Cartera no presenta un saldo adecuado; si los Fondos disponibles son insuficientes para cubrir la Comisión de devolución de los fondos disponibles, o si existen

transacciones pendientes de pago o importes preautorizados en espera de liquidación en la Cartera del Cliente.

- 31.4. Si el Cliente solicita rescatar la totalidad del saldo restante de conformidad con la cláusula [31.2](#), Pleo dará por hecho que el Cliente tiene la intención de rescindir el Contrato y podrá optar por cancelar la Cartera y las Tarjetas.
- 31.5. Si, por la razón que sea, el Cliente tiene Fondos disponibles en la Cartera tras la rescisión del Contrato por cualquier motivo, el Cliente podrá rescatar la totalidad del importe de que se trate hasta 13 meses después de la rescisión (cláusula [32.1](#)). Pasados 13 meses tras la rescisión, Pleo se reserva el derecho de cobrar una Comisión de inactividad mensual deduciendo los Fondos disponibles en la Cartera hasta que esta quede vacía y, por tanto, se cancele.

32. Expiración y resolución de este Contrato

- 32.1. El Contrato continuará vigente hasta que Pleo o el Cliente lo resuelvan de conformidad con la presente cláusula [32](#).
- 32.2. Pleo podrá resolver el Contrato con efecto inmediato:
 - 32.2.1. si el Cliente, un Usuario o el Titular de una tarjeta incumple cualquiera de los requisitos dispuestos en la cláusula [3](#);
 - 32.2.2. si el Cliente, un Usuario o el Titular de una tarjeta incumplen algún aspecto significativo del Contrato, o vulneran este de manera reiterada y no subsanan el incumplimiento cometido en un plazo máximo de 10 días, o utilizan el Servicio, incluida la Tarjeta o cualquiera de sus prestaciones, de un modo que Pleo tenga razones para considerar fraudulento o ilegal;
 - 32.2.3. si el Cliente, un Usuario o el Titular de una tarjeta actúan de manera amenazante o abusiva con el personal de Pleo o con cualquiera de los representantes de Pleo;
 - 32.2.4. si el Cliente no abona las comisiones o los gastos en que haya incurrido o no repone cualquier déficit generado en el saldo de la Cartera o de la Tarjeta;
 - 32.2.5. si el Cliente no utiliza el Servicio, incluida la recarga de la Cartera, durante un periodo de 13 meses, en cuyo caso Pleo se reserva el derecho a cancelar la Cartera y cobrar una Comisión de inactividad; o
 - 32.2.6. si el Cliente no usa el Servicio de la forma para la que está diseñado.
- 32.3. Pleo podrá asimismo resolver el Contrato sin motivo o por cualquier motivo preavisando al Cliente con dos meses de antelación.
- 32.4. El Cliente podrá resolver el Contrato en cualquier momento a menos que se estipule otra cosa en un Formulario de pedido independiente (véase la cláusula [32.5](#)); dicha resolución será gratuita y para ello el Cliente deberá ponerse en contacto con Pleo utilizando los datos que figuran en la cláusula [35](#), enviando un correo electrónico en el que solicite la resolución del Contrato a la dirección cancellation@pleo.io o bien a través de la Plataforma online (si está disponible). Además, el Cliente podrá, con efecto inmediato, rescindir el Contrato en caso de que Pleo incumpla sustancialmente el Contrato.

- 32.5. Si el Cliente ha acordado un Periodo inicial o de renovación en un Formulario de pedido independiente, podrá resolver el Servicio respetando el periodo de notificación que se establezca en el Formulario de pedido.
- 32.6. Si se resuelve el Contrato, Pleo cancelará la Cartera y todas las Tarjetas y el Cliente deberá informar lo antes posible a Pleo de lo que desee que haga este con los Fondos disponibles no utilizados, de conformidad con la cláusula [31](#). Esta notificación se llevará a cabo escribiendo a la dirección support@pleo.io.

33. Propiedad intelectual

- 33.1. Pleo poseerá y retendrá todos los derechos, títulos e intereses sobre el Servicio (a excepción de cualquier contenido con licencia y componentes de software incluidos en el mismo). El Cliente y los Usuarios se comprometen a no realizar ingeniería inversa, descompilar, distribuir, conceder licencias, vender, transferir, desensamblar, copiar, alterar, modificar o crear trabajos derivados del Servicio o utilizar el Servicio de cualquier otra forma que infrinja las restricciones de uso contenidas en estos Términos.
- 33.2. Pleo no concede al Cliente ni a los Usuarios ninguna licencia, expresa o implícita, sobre la propiedad intelectual de Pleo o de sus licenciantes. Además, el Cliente y los Usuarios reconocen y aceptan que toda la información relativa al diseño, el “aspecto”, las especificaciones, los componentes, la funcionalidad o el funcionamiento y las condiciones de pago y el precio (si procede) del Servicio se considera información confidencial y de propiedad de Pleo.
- 33.3. Las marcas comerciales y la imagen comercial de Pleo, como los gráficos, logotipos, dibujos, encabezados de página, iconos de botones y secuencias de comandos, no pueden utilizarse en todo ni en parte sin el consentimiento previo por escrito de Pleo.

34. Confidencialidad

- 34.1. El Cliente y Pleo mantendrán la confidencialidad de cualquier información confidencial y secretos comerciales (Información Confidencial) de la parte reveladora y no revelarán dicha Información Confidencial a terceros, excepto la información i) que esté bajo la obligación de ser revelada en virtud de las leyes o normativas aplicables, normas de cualquier bolsa de valores, órdenes del tribunal u otras autoridades gubernamentales o ii) a los accionistas, inversores, asesores legales o asesores financieros del Cliente o de Pleo, siempre que estos estén sujetos a obligaciones de confidencialidad similares a las establecidas en esta cláusula. Con respecto a esta cláusula, las filiales de Pleo y sus representantes no se considerarán terceros.

35. Servicio de atención al cliente, comunicación y reclamaciones

- 35.1. El Servicio de atención al cliente de Pleo está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No obstante, fuera del horario de trabajo habitual, es posible que la atención se gestione a través de sistemas automatizados. Pleo se esforzará por resolver todas las consultas de forma inmediata, aunque es posible que determinados tipos de consultas solo se puedan resolver en el horario de trabajo habitual. El Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de atención al Cliente utilizando los métodos siguientes:

- Teléfono: +45 78730915
- Correo electrónico: support@pleo.io

- 35.2. Si Pleo tiene que ponerse en contacto con el Cliente o el Titular de la tarjeta, o enviar una notificación en virtud de este Contrato, lo hará enviando una notificación a través de la Plataforma online o de la App de Pleo, o enviando un correo electrónico a la dirección proporcionada cuando se suscribió el Cliente o cuando el Titular de la tarjeta obtuvo la Tarjeta, a menos que se establezca otra cosa en el Contrato o en el Formulario de pedido.
- 35.3. Si Pleo necesita ponerse en contacto con el Cliente por la existencia de un fraude presunto o real o de amenazas para la seguridad, Pleo informará al Cliente por correo electrónico, por teléfono o mediante una notificación publicada en la Plataforma online de que el Cliente debe ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente.
- 35.4. El horario comercial de Pleo es de lunes a viernes, de 9:00 horas a 17:00 horas (CET). La correspondencia recibida un día determinado al cierre del horario comercial o un día inhábil se tratará como recibida el siguiente Día hábil.
- 35.5. Si el Cliente no queda satisfecho con cualquier aspecto del servicio recibido, deberá presentar sus reclamaciones al Servicio de atención al cliente utilizando los datos de contacto recogidos en la cláusula [35.1](#). Las llamadas pueden ser supervisadas o grabadas con fines de documentación y formación.
- 35.6. Pleo hará todo lo que esté en su mano para asegurarse de que el Cliente reciba el mejor servicio posible. No obstante, si no queda satisfecho con la gestión de su queja por parte del Servicio de atención al Cliente y desea elevarla a un nivel de decisión superior, el Cliente deberá ponerse en contacto en primer lugar con Pleo Financial Services, Ravnsborg Tværgade 5C, 4, Copenhagen N, 2200, Dinamarca, correo electrónico: complaints@pleo.io, web: www.pleo.io para obtener asistencia. Puede obtenerse una copia de la política de reclamaciones de Pleo en la Página web de Pleo: [Proceso de reclamación](#), o bien solicitándola al Servicio de atención al cliente.
- 35.7. Si, tras agotar el procedimiento de reclamación, el Cliente continúa insatisfecho, puede interponer una reclamación ante la Autoridad de Supervisión Financiera, Århusgade 110, Copenhagen Ø, 2100, Dinamarca, correo electrónico finanstilsynet@ftnet.dk, web www.dfsa.dk. Tenga en cuenta que la Autoridad de Supervisión Financiera danesa no tiene la responsabilidad de resolver las diferencias que surjan entre el Cliente y Pleo.

36. Limitación de la responsabilidad

- 36.1. Ni Pleo ni sus directores, empleados, socios, agentes, proveedores o filiales serán responsables en ningún caso de:
- 36.1.1. el acceso al Servicio o la utilización de este por parte del Cliente (o su incapacidad para utilizarlo), salvo que medie incumplimiento por parte de Pleo;
 - 36.1.2. cualquier comportamiento o contenido de terceros en el Servicio;
 - 36.1.3. cualquier contenido obtenido a través del Servicio;
 - 36.1.4. cualquier fraude, incumplimiento de las políticas de gasto u otro uso no autorizado del Servicio por parte de cualquier persona perteneciente a la organización del Cliente;

- 36.1.5. el acceso, uso o alteración no autorizados de las transmisiones o el contenido del Cliente;
 - 36.1.6. cualquier error o fallo relacionado con el uso del Servicio que sea resultado de circunstancias anormales e imprevisibles ajenas al control de Pleo y que serían inevitables a pesar de todos los esfuerzos de Pleo por evitarlas, incluido, con carácter no limitativo, cualquier error o fallo de los sistemas de tratamiento de datos;
 - 36.1.7. los bienes o servicios que el Titular de una tarjeta adquiera con esta;
 - 36.1.8. cualquier pérdida de beneficio o de negocio, o cualquier pérdida indirecta, consecuente, especial o punitiva;
 - 36.1.9. el hecho de que un comercio se niegue a realizar una transacción o rechace un pago; o bien,
 - 36.1.10. cualquier acto u omisión como consecuencia del cumplimiento de cualquier ley nacional o de la Unión Europea por parte de Pleo.
- 36.2. Además de la cláusula [36.1](#), la responsabilidad de Pleo estará sujeta a lo siguiente:
- 36.2.1. cuando se deduzcan incorrectamente sumas de la Tarjeta o de la Cartera por un fallo de Pleo, la responsabilidad de Pleo se limitará al pago de una suma equivalente al Cliente.
 - 36.2.2. En todas las demás circunstancias en las que se produzca un fallo imputable a Pleo, la responsabilidad de Pleo se limitará a la devolución del importe de los Fondos disponibles en la Cartera.
- 36.3. Las limitaciones establecidas en la cláusula [36.1](#) y [36.2](#) no serán de aplicación si son resultado de un comportamiento fraudulento, intencionado o gravemente negligente de Pleo.
- 36.4. Ninguno de los aspectos contemplados en este Contrato excluirá o limitará las responsabilidades legales de Pleo que este no tenga autorización para excluir o limitar, ni la responsabilidad de Pleo en caso de fallecimiento o lesiones personales.
- 36.5. Si el Cliente, el Usuario o el Titular de la tarjeta ha utilizado o permitido que se utilice la Tarjeta o cualquier otro Servicio de pago de manera fraudulenta, incumpliendo lo dispuesto en este Contrato y con fines ilícitos, o si el Cliente, el Usuario o el Titular de la tarjeta, incurriendo en negligencia grave, han permitido que la Tarjeta, los datos o cualquier otro Servicio de pago se vean comprometidos, el Cliente será responsable de la utilización y del uso inadecuado de la Tarjeta y de cualquier otro Servicio de pago. Pleo adoptará todas las medidas razonables y necesarias para reclamar cualquier pérdida al Cliente. La responsabilidad del Cliente será ilimitada salvo cuando la legislación o la regulación pertinentes impongan algún límite.
- 36.6. El Cliente no será responsable en ningún caso de cualquier pérdida de beneficios, pérdida de negocio, o cualquier pérdida indirecta, consecuente, especial o punitiva, a menos que sean el resultado de un comportamiento fraudulento, intencionado o gravemente negligente de Pleo.
- 36.7. El Programa de Garantía de Depósitos danés no es de aplicación a la Tarjeta ni a la Cartera. No obstante, en el improbable caso de que Pleo Financial Services A/S se declare insolvente, Pleo Financial Services, como entidad regulada, tiene la obligación de mantener los Fondos disponibles en una cuenta segura del cliente con el fin específico de rescatar las transacciones realizadas con la Tarjeta. En el improbable caso de que se produzca una situación de insolvencia, los fondos que se hayan depositado en la cuenta segura del cliente estarán protegidos con arreglo a la legislación aplicable. Pleo responderá

gustosamente a cualquier pregunta o inquietud que pueda tener el Cliente. Para obtener más información, póngase en contacto con el Servicio de atención al Cliente.

37. Tratamiento de datos y datos personales

- 37.1. A efectos del Contrato y de la prestación de los Servicios, Pleo debe tratar Datos personales o contar con acceso a ellos en nombre del Cliente. En este sentido, Pleo actúa como “Encargado del tratamiento” y el Cliente como “Responsable del tratamiento” en el sentido de la Ley General de Protección de Datos.
- 37.2. El tratamiento de Datos personales por parte de Pleo se describe con detalle en el Acuerdo de tratamiento de datos de Pleo. El Acuerdo de tratamiento de datos forma parte del Contrato entre Pleo y el Cliente y, por tanto, es de aplicación.
- 37.3. Consulte la [Política de privacidad de Pleo](#) para obtener información detallada sobre el tratamiento de Datos personales por parte de Pleo.
- 37.4. A menos que el Cliente haya dado su permiso explícito, los datos personales no se utilizarán con fines de marketing por parte de Pleo ni de sus socios comerciales (salvo que el Cliente haya autorizado a estos últimos directamente), ni se compartirán con terceros no relacionados con el programa de Tarjetas.

38. Modificaciones del Contrato

- 38.1. Cualquier modificación del Contrato que sea favorable para el Cliente se publicará en la Página web de Pleo. En la Página web de Pleo podrán obtenerse en todo momento copias de la versión más actualizada del Contrato, que además se enviarán por correo electrónico de forma gratuita al Cliente a petición de este en cualquier momento mientras permanezca vigente el Contrato.
- 38.2. Si se introduce cualquier cambio en el Contrato que sea perjudicial para el Cliente, Pleo informará a este como mínimo dos meses antes de que entren en vigor (salvo que la legislación exija o permita a Pleo introducir el cambio de forma más inmediata o si se produce una variación en el tipo de cambio).
- 38.3. Los cambios se considerarán aceptados por el Cliente si este no comunica otra cosa a Pleo antes de la fecha en que entren en vigor y continúa utilizando el Servicio. Si el Cliente no acepta los cambios, puede resolver este Contrato con efecto inmediato y de forma gratuita (siempre que abone cualquier Servicio que haya utilizado) antes de que finalice el plazo de preaviso, aunque haya acordado cualquier Periodo inicial y de renovación en un Formulario de pedido independiente.

39. Derecho aplicable y tribunales competentes

- 39.1. El Contrato y la relación entre el Cliente y Pleo como consecuencia de este Contrato o en relación con él se regirán por las leyes de Dinamarca. Cualquier controversia que surja del Contrato o en relación con él se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Dinamarca.

40. Cesión

- 40.1. Pleo Technologies A/S podrá ceder a uno de sus subsidiarios o afiliados en cualquier momento todos los derechos y obligaciones que emanan del presente Contrato referente al Servicio de software, notificando dicha cesión al Cliente con 2 meses de antelación.
- 40.2. Pleo Financial Services A/S podrá ceder a uno de sus subsidiarios o afiliados en cualquier momento todos los derechos y obligaciones que emanan del presente Contrato referente al Servicio de pagos, notificando dicha cesión al Cliente con 2 meses de antelación.
- 40.3. Los derechos del Cliente no se verán afectados por dicha cesión de derechos y obligaciones por parte de Pleo Technologies A/S o Pleo Financial Services A/S. Se entenderá que el Cliente manifiesta su acuerdo con la cesión si continúa utilizando el Servicio al término del periodo de preaviso de 2 meses. Si el Cliente no está de acuerdo con la cesión, podrá resolver el Contrato sin coste alguno.
- 40.4. En el resto de casos, Pleo puede no asignar los derechos y obligaciones establecidos en este Contrato sin el consentimiento expreso por escrito del Cliente. Este consentimiento no podrá negarse de forma injustificada. El Cliente no podrá ceder este Contrato ni los derechos que emanan de él, ni delegar cualquiera de sus obligaciones, sin el consentimiento expreso por escrito de Pleo.

41. Separabilidad

- 41.1. En el caso de que cualquiera de los términos o disposiciones recogidos en el Contrato sea declarada ilegal o imposible de ejecutar por ley o resolución judicial, en todo o en parte, dicho término, disposición o parte se considerará excluida del Contrato en dicha medida, pero la validez y aplicabilidad del resto del Contrato no se verán afectadas.

Apéndice 1:

Comisiones y gastos en EUR/DKK/SEK

DIVISA	EUR		
PLAN DE SUSCRIPCIÓN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
COMISIÓN DE ACTIVACIÓN DE LA TARJETA Y COMISIONES PERIÓDICAS			
Comisión inicial de la Tarjeta física*	SIN COMISIONES		
Comisión de sustitución de Tarjeta física**	10,00 por tarjeta	5,00 por tarjeta	5,00 por tarjeta
Comisión inicial de Tarjeta virtual***	SIN COMISIONES		
Comisión de Tarjeta virtual adicional	SIN COMISIONES		
Comisión de sustitución de Tarjeta virtual	SIN COMISIONES		
COMISIONES DE RECARGA DE LA CARTERA PRINCIPAL			
Recarga por transferencia bancaria	SIN COMISIONES		
Comisión por recarga mediante tarjeta de débito (porcentaje del importe recargado)	SIN COMISIONES		
Recarga mediante tarjeta de crédito (porcentaje del importe recargado)	SIN COMISIONES		
COMISIONES POR TRANSACCIÓN			
Retirada de efectivo en cajeros automáticos nacionales	5,00	0,00	0,00
Retirada de efectivo en cajeros automáticos internacionales	5,00	0,00	0,00
Consulta de saldo en cajeros automáticos	SIN COMISIONES		
Transacción declinada en cajero automático	SIN COMISIONES		
Transacción en TPV nacional	SIN COMISIONES		
Transacción en TPV internacional	SIN COMISIONES		
Comisión de facturación transfronteriza	SIN COMISIONES		
Comisión de facturación nacional	SIN COMISIONES		

TRANSACCIONES ADMINISTRATIVAS			
Devolución de Fondos disponibles****	29,00	19,00	19,00
Tramitación de devolución	29,00	19,00	19,00
Comisión por cambio de divisa en TPV internacional*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Comisión por cambio de divisa en cajero automático internacional*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Reembolso	0.9% capped at €1 per reimbursement		
Comisión de inactividad (mensual)	100,00 (al cabo de 13 meses de inactividad)		
Margen de facturación por cambio de divisa	2,5 % por factura		
Comisión de pago de facturas SaaS (aplicable a pagos de facturas nacionales y transfronterizas)	5,00 por factura por encima del límite	2,50 por factura por encima del límite	1,50 por factura por encima del límite
Comisión de reparación de transacciones de pago de facturas	29,00	19,00	19,00
Comisión de investigación de transacciones de pago de facturas	29,00	19,00	19,00

DIVISA	DKK		
PLAN DE SUSCRIPCIÓN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
COMISIÓN DE ACTIVACIÓN DE LA TARJETA Y COMISIONES PERIÓDICAS			
Comisión inicial de la Tarjeta física*	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta física**	90,00 por tarjeta	45,00 por tarjeta	45,00 por tarjeta
Comisión inicial de Tarjeta virtual***	0,00		
Comisión de Tarjeta virtual adicional	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta virtual	0,00		
COMISIONES DE RECARGA DE LA CARTERA PRINCIPAL			
Recarga por transferencia bancaria	0,00		
Comisión por recarga mediante tarjeta de débito (porcentaje del importe recargado)	0,00		

Recarga mediante tarjeta de crédito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
COMISIONES POR TRANSACCIÓN			
Retirada de efectivo en cajeros automáticos nacionales	45.00	0,00	0,00
Retirada de efectivo en cajeros automáticos internacionales	45.00	0,00	0,00
Consulta de saldo en cajeros automáticos	0,00		
Transacción declinada en cajero automático	0,00		
Transacción en TPV nacional	0,00		
Transacción en TPV internacional	0,00		
TRANSACCIONES ADMINISTRATIVAS			
Devolución de Fondos disponibles****	260.00	170,00	170,00
Tramitación de devolución	260.00	170,00	170,00
Comisión por cambio de divisa en TPV internacional*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Comisión por cambio de divisa en cajero automático internacional*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Reembolso	0,9 %; comisión máxima de 10 DKK por reembolso		
Comisión de inactividad (mensual)	900,00 (al cabo de 13 meses de inactividad)		

DIVISA	SEK		
PLAN DE SUSCRIPCIÓN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED
COMISIÓN DE ACTIVACIÓN DE LA TARJETA Y COMISIONES PERIÓDICAS			
Comisión inicial de la Tarjeta física*	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta física**	120,00 por tarjeta	60,00 por tarjeta	60,00 por tarjeta
Comisión inicial de Tarjeta virtual***	0,00		
Comisión de Tarjeta virtual adicional	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta	0,00		

virtual			
COMISIONES DE RECARGA DE LA CARTERA PRINCIPAL			
Recarga por transferencia bancaria	0,00		
Comisión por recarga mediante tarjeta de débito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
Recarga mediante tarjeta de crédito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
COMISIONES POR TRANSACCIÓN			
Retirada de efectivo en cajeros automáticos nacionales	60,00	0,00	0,00
Retirada de efectivo en cajeros automáticos internacionales	60,00	0,00	0,00
Consulta de saldo en cajeros automáticos	0,00		
Transacción declinada en cajero automático	0,00		
Transacción en TPV nacional	0,00		
Transacción en TPV internacional	0,00		
TRANSACCIONES ADMINISTRATIVAS			
Devolución de Fondos disponibles****	350,00	230,00	230,00
Tramitación de devolución	350,00	230,00	230,00
Comisión por cambio de divisa en TPV internacional*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Comisión por cambio de divisa en cajero automático internacional*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Reembolso	0,9 %; comisión máxima de 10 SEK por reembolso		
Comisión de inactividad (mensual)	1200,00 (al cabo de 13 meses de inactividad)		

DIVISA	NOK		
PLAN DE SUSCRIPCIÓN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED

COMISIÓN DE ACTIVACIÓN DE LA TARJETA Y COMISIONES PERIÓDICAS			
Comisión inicial de la Tarjeta física*	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta física**	120,00 por tarjeta	60,00 por tarjeta	60,00 por tarjeta
Comisión inicial de Tarjeta virtual***	0,00		
Comisión de Tarjeta virtual adicional	0,00		
Comisión de sustitución de Tarjeta virtual	0,00		
COMISIONES DE RECARGA DE LA CARTERA PRINCIPAL			
Recarga por transferencia bancaria	0,00		
Comisión por recarga mediante tarjeta de débito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
Comisión por recarga mediante tarjeta de crédito (porcentaje del importe recargado)	0,00		
COMISIONES POR TRANSACCIÓN			
Retirada de efectivo en cajeros automáticos nacionales	60,00	0,00	0,00
Retirada de efectivo en cajeros automáticos internacionales	60,00	0,00	0,00
Consulta de saldo en cajeros automáticos	0,00		
Transacción declinada en cajero automático	0,00		
Transacción en TPV nacional	0,00		
Transacción en TPV internacional	0,00		
TRANSACCIONES ADMINISTRATIVAS			
Devolución de Fondos disponibles****	350,00	230,00	230,00
Tramitación de devolución	350,00	230,00	230,00
Comisión por cambio de divisa en TPV internacional*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Comisión por cambio de divisa en cajero automático internacional*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %

Reembolso	0,9 %; comisión máxima de 10 SEK por reembolso
Comisión de inactividad (mensual)	1200,00 (al cabo de 13 meses de inactividad)

*** No se aplica cargo alguno por su primera tarjeta, con independencia del número de tarjetas solicitadas.

** Comisión aplicable a partir de su segunda Tarjeta por cada Tarjeta solicitada.

*** No se aplica cargo alguno por su primera tarjeta, con independencia del número de tarjetas solicitadas.

**** Aplicable durante la vigencia del Contrato o en el caso de que se solicite el rescate una vez transcurridos más de 13 meses desde su expiración.

***** Pueden aplicarse comisiones diferentes. Consulte el Formulario de pedido aplicable.