



## Términos y condiciones aplicables para la prestación de los servicios de Cashback y de aceptación de medios de pago

### Primera.- Objeto

Constituye el objeto de la presente relación comercial el servicio de disposición de efectivo que ING pretende ofrecer a los Usuarios de la aplicación de Twyp Cash de ING (en adelante, la "Aplicación") o la que en adelante se determine (ya sean clientes o no de otros productos de ING) (en adelante, los "Usuarios") en las Expendedurías de Tabaco y Timbre (en adelante, los "Estancos", o individualmente, el "Estanco"), vinculado a la realización de una compra en los términos del artículo 3, apartado (e) de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre de Servicios de Pago (en adelante, el "Servicio de Cashback"), a través de los terminales y aplicativos que Compañía de Distribución Integral Logista, S.A.U. (en adelante, "LOGISTA") pone a disposición de los mismos.

Asimismo, se regula la utilización de la Aplicación como medio de pago para abonar las compras realizadas por los Usuarios en los Estancos, vayan o no ligadas al Servicio de Cashback (en adelante, el "Servicio de Aceptación de Medio de Pago"). En aquellos casos en los que los Usuarios lo soliciten, se permitirá que puedan realizar únicamente la compra a través de la aplicación de ING, sin necesidad de solicitar disposición de efectivo.

A efectos aclaratorios, se deja constancia de que el Servicio de Cashback se enmarca dentro de la excepción establecida en el artículo 3 e) de la ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de pago, no considerándose, a estos efectos, un servicio de pago interbancario.

El Comisionado para el Mercado de Tabacos ha autorizado la prestación del Servicio de Cashback y el Servicio de Aceptación de Medio de Pago a las Expendedurías de Tabaco y Timbre, mediante resolución de fecha 14 de junio de 2017.

En adelante, el Servicio de Cashback y el Servicio de Aceptación de Medio de Pago serán referidos conjuntamente como el/los "Servicio/s".

### Segunda.- Obligaciones de las partes

#### 2.1. Obligaciones de los Estancos

Junto con las demás previstas en los presentes Términos y Condiciones, serán obligaciones de los Estancos las siguientes:

- Prestar los Servicios de conformidad con lo previsto en los presentes Términos y Condiciones y en cumplimiento con la normativa en vigor aplicable en cada momento.
- Disponer y hacer uso de los medios necesarios para la prestación de los Servicios y que se identifican como Anexo III a los presentes Términos y Condiciones, así como asegurarse de que el personal que preste los Servicios reciba la formación necesaria para disponer de la capacitación y conocimientos necesarios para la prestación de los Servicios.
- Disponer de las licencias o autorizaciones que resulten necesarias para el desarrollo de su actividad y para la prestación del Servicio a los Usuarios.
- Facilitar a LOGISTA o a ING la información y documentación que cualquiera de éstas razonablemente le requiera y que resulte necesaria en relación con los Servicios descritos en los presentes Términos y Condiciones.
- Abonar los importes debidos a ING, de conformidad con la cláusula Condiciones Económicas y Forma de Pago y los Anexos a los presentes Términos y Condiciones.
- Comunicar a LOGISTA o a ING, en la mayor brevedad posible, cualquier procedimiento de inspección tributaria, regulatoria o de consumo u otra de una autoridad administrativa o judicial competente en relación con los Servicios, con la finalidad de que las partes puedan coordinar las actuaciones que resulten necesarias a tal efecto.

#### 2.2. Obligaciones de ING.

Junto con las demás previstas en los presentes Términos y Condiciones, serán obligaciones de ING las siguientes:

- Prestar los Servicios de conformidad con lo previsto en los presentes Términos y Condiciones y en cumplimiento con la normativa en vigor aplicable en cada momento.

- Abonar a los Estancos: (a) el importe de las compras pagadas por los Usuarios a través de la Aplicación; (b) el efectivo entregado por los Estancos a los Usuarios al amparo del Servicio de Cashback y (c) las comisiones devengadas a favor de los Estancos por la prestación de los Servicios de conformidad con la Condición QUINTA.
- Disponer de todas las licencias y autorizaciones que resulten necesarias para el desarrollo de su actividad y para la prestación del Servicio.
- Garantizar el correcto funcionamiento de la Aplicación, eximiendo de responsabilidad a los Estancos en caso de que no pueda prestar los Servicios tal como se establecen en los presentes Términos y Condiciones, por causa de una incidencia en el funcionamiento de la Aplicación.
- Poner a disposición de los Estancos los medios que resulten necesarios para la prestación de los Servicios, que se detallan en el Anexo III.

### 2.3. Obligaciones de las Partes

Cada una de las Partes, así como sus empleados, directivos y administradores, cumplirá con sus obligaciones bajo los presentes Términos y Condiciones con los más altos estándares de profesionalidad y honestidad, con el debido respeto a los derechos humanos y evitando cualquier forma de corrupción.

#### Tercera.- Duración y terminación anticipada

La presente relación comercial permanecerá en vigor durante dos (2) años desde la fecha de aceptación de los presentes Términos y Condiciones. No obstante lo anterior, la presente relación se entenderá automáticamente prorrogada por periodos sucesivos de dos (2) años siempre y cuando ninguna de las Partes firmantes manifieste fehacientemente a la otra su voluntad en contrario con, al menos, seis (6) meses de antelación a la finalización de la duración inicial o las prórrogas.

El plazo de seis (6) meses de preaviso indicado anteriormente se considerará, a todos los efectos, como un periodo de transición en el que las Partes colaborarán de buena fe con el fin de poner término de manera ordenada a los Servicios, coordinar la comunicación pública, liquidar los procesos y transacciones en marcha.

No obstante lo anterior, las Partes podrán dar por finalizada la relación comercial sin necesidad de preaviso en los siguientes casos:

1. Por mutuo acuerdo de las Partes.
2. Cuando la otra parte incumpla las obligaciones asumidas en los presentes Términos y Condiciones.
3. Por el inicio de una actuación respecto de cualquiera de las Partes por una autoridad pública o de supervisión competente que determine que la prestación de los Servicios es ilícita o contraria a la legislación aplicable o que deban prestarse de manera significativamente distinta a lo previsto en los presentes Términos y Condiciones.
4. Por el establecimiento de impuestos indirectos que graven el Servicio de Cashback.
5. La transmisión o extinción de la concesión administrativa de la Expendeduría de Tabaco y Timbre.

#### Cuarta.- Acuerdo de nivel de servicio

Con independencia del resto de las obligaciones derivadas de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, los Estancos se comprometen a prestar los Servicios en la forma descrita en los presentes Términos y Condiciones y conforme a los procedimientos de gestión descritos a continuación:

- En caso de indisponibilidad de los Servicios en los Estancos, éstos se lo deberán comunicar a LOGISTA inmediatamente, con objeto de que, a su vez, ésta se lo comunique urgentemente a ING, con la finalidad de que los Usuarios se vean afectados en la menor medida posible. En caso de no poder prestar los Servicios durante un plazo superior a 24 horas, ING se reserva el derecho a dar de baja a los Estancos en los Servicios.
- En caso de que ING reciba reclamaciones por parte de Usuarios de los Servicios sobre un Estanco por no disponer de efectivo de forma recurrente, ING se reserva el derecho de darle de baja en los Servicios.
- Los Estancos deberán mantener actualizados los datos que afecten al servicio en relación con los mismos (datos de contacto, ubicación, horario, Cuenta Bancaria, etc.) e informar a LOGISTA de cualquier variación de los mismos, en un plazo máximo de 48 horas desde que ésta se produzcan. En caso contrario, ING se reserva el derecho a dar de baja al Estanco cuya información no esté actualizada.

- Los Estancos deberán actuar de forma diligente en el cumplimiento de la normativa que pudiera resultar de aplicación en cada momento. En caso de que ING reciba reclamaciones de forma recurrente de los Usuarios por incumplimiento por parte de un Estanco de la normativa que pudiera resultar de aplicación en cada momento de forma recurrente, ING se reserva el derecho de darle de baja en los Servicios.

En caso de incumplimiento de los niveles de servicio acordados, la parte incumplidora informará de forma inmediata a LOGISTA o a ING de las causas del incumplimiento, así como las medidas que adoptará en orden a restablecer los niveles de servicio acordados y de los plazos de implementación de los mismos. Ello será sin perjuicio de cualquier penalización o indemnización a que pueda haber lugar.

Asimismo, cada parte informará a la otra y a LOGISTA sobre cualquier modificación de los términos de prestación de los Servicios que pueda afectar a los niveles acordados.

## Quinta.- Condiciones económicas y forma de pago

### (i) Servicio de Cashback

ING abonará a cada Estanco por mes natural vencido, la cantidad de 0,40 € por cada transacción realizada mediante la aplicación TWYP CASH, con independencia del importe de la misma. Dicho importe será abonado conforme a lo previsto en los Anexos a los presentes Términos y Condiciones.

### (ii) Servicio de Aceptación de Medio de Pago

Cada Estanco abonará a ING el 0,20% del importe de cada compra realizada por los Usuarios en los Estancos bajo el Servicio de Aceptación de Medio de Pago. Dicho importe será abonado conforme a lo previsto en los Anexos a los presentes Términos y Condiciones.

### (iii) Condiciones generales aplicables a los Servicios

Los citados importes incluyen todos los gastos, costes o impuestos en los que las Partes incurran como consecuencia de la prestación de los Servicios. Los mencionados importes incluyen todos los impuestos directos e indirectos que puedan resultar aplicables.

## Sexta.- Trabajadores

El personal que se encargue de la prestación de los Servicios pertenecerá a la plantilla del Estanco correspondiente, que a todos los efectos asume con respecto a los mismos el carácter legal de empresario con todos los derechos y obligaciones inherentes a esta condición, con arreglo a la legislación vigente en cada momento. El Estanco se compromete al cumplimiento de todas las obligaciones legales establecidas para con la Seguridad Social y Hacienda con relación a dicho personal y, específicamente, las relativas a Seguridad e Higiene y Accidentes de Trabajo.

La relación entre las Partes tiene exclusivamente carácter mercantil, no existiendo vínculo laboral alguno entre ING y el personal del Estanco respectivamente, aunque eventualmente tuviese que realizar alguna actividad relacionada con la presente relación comercial en el domicilio social de aquella. Por tanto, este personal no podrá ser considerado ni de hecho ni de derecho empleado de ING.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 43.1 de la Ley General Tributaria, el Estanco debe estar al corriente de cualesquiera obligaciones tributarias dimanantes de los Servicios obligándose, si existiesen, en consecuencia, a entregar a ING, anualmente, el certificado que, a tal efecto, será expedido por la Administración Tributaria.

La responsabilidad laboral, fiscal y en materia de prevención de riesgos laborales del Estanco con los trabajadores adscritos a la prestación de los Servicios será estrictamente de ésta, quedando por tanto ING eximida de cualquier responsabilidad por estas circunstancias. En el supuesto de que ING debiera asumir alguna responsabilidad patrimonial por incumplimiento del Estanco en estas materias, podrá repercutir a los Estancos la totalidad de la cuantía económica soportada.

## Séptima.- Protección de datos

En los casos en que cualquiera de las Partes tenga acceso a ficheros que contengan datos de carácter personal, se deberá dar cumplimiento a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en su normativa de desarrollo en cuando a las obligaciones y responsabilidades de las Partes intervinientes respecto de los datos de carácter personal contenidos en los ficheros de la Parte cedente (en adelante, "los ficheros") a los cuales la Parte cesionaria tenga acceso para el cumplimiento de los Servicios.

En el supuesto de incumplimiento por la Parte cesionaria, incluidos sus empleados, de sus obligaciones según lo establecido en la presente Cláusula o de las derivadas de la legislación aplicable en materia de protección de datos, dicha Parte asumirá su responsabilidad y la Parte cedente podrá exigirle la indemnización de daños y perjuicios, así como resarcimiento íntegro de las reclamaciones, condenas o sanciones a las que se viera expuesta como consecuencia del citado incumplimiento.

Además, el incumplimiento de lo establecido en esta cláusula por cualquier Parte será considerado causa específica de resolución anticipada de la relación comercial.

### **Octava.- Auditoría y revisiones**

Las Partes, con independencia de las auditorías o revisiones que estén obligados a realizar en cumplimiento de las obligaciones derivadas de su actividad, reconocen el derecho de la otra parte y/o de las autoridades de supervisión correspondientes, a verificar el cumplimiento de las obligaciones definidas en los presentes Términos y Condiciones y de cualesquiera otras que, de conformidad con la legislación vigente, resultaren de aplicación.

Además, las Partes facilitarán toda aquella información que, en relación con la presente relación comercial y con las actividades previstas en el mismo, les sea requerida por la otra parte, por cualquiera de las entidades pertenecientes a su grupo de empresas, o por las autoridades de supervisión competentes.

### **Novena.- Confidencialidad**

Las Partes asumen y garantizan respectivamente, la absoluta confidencialidad sobre cualquier información a la que tenga acceso en virtud de la presente relación comercial.

La custodia negligente o la divulgación dolosa de la información confidencial se considerarán actos de competencia desleal, sin exclusión de la tipificación que de tales actos se pueda hacer en cualquier legislación que resulte aplicable y sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios que por estos hechos se pueda reclamar a la Parte incumplidora.

Las Partes velarán por la seguridad de la información puesta bajo su custodia, impidiendo que terceras personas puedan acceder a la misma, transmitirla, almacenarla en cualquier sistema de almacenamiento, reproducirla por cualquier medio de duplicación manual, electrónico, magnético, mecánico o cualquier otro, ni sustentarla o hacerla pública en cualquier forma, excepto cuando así lo exijan la legislación vigente o mandato judicial.

Las obligaciones de confidencialidad establecidas en la presente cláusula serán también de obligado cumplimiento para los correspondientes empleados y colaboradores, tanto externos como internos, por lo que la Parte incumplidora responderá frente a la otra si tales obligaciones son incumplidas por sus empleados o colaboradores.

La obligación de confidencialidad se mantendrá durante toda la vigencia del mismo, y continuará vigente tras la extinción o resolución de la relación comercial, independientemente de la causa de resolución, durante un periodo de dos (2) años.

### **Décima.- Publicidad**

ING realizará la publicidad del Servicio a través del material y los canales que estime oportunos. Los Estancos podrán publicitar los Servicios con el previo consentimiento de ING.

Los Estancos se obligan a informar a sus clientes de las ventajas de los Servicios mediante la exposición de material publicitario (folletos y carteles) en sus establecimientos, previa revisión y acuerdo de las comunicaciones y materiales por parte de ING.

La colocación de los elementos publicitarios será llevada a cabo por el personal de los Estancos, conforme hubiera sido acordado con ING en función del emplazamiento.

En todo caso, la exposición de elementos publicitarios se llevará a cabo en el interior del Estanco, garantizando la exhibición neutral de las labores de tabaco y su adecuado almacenamiento y conservación, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa reguladora del estatuto concesional de los Estancos.

En todo caso, las autorizaciones dadas respecto de uso de marca y símbolos distintivos en virtud de los servicios objeto de los presentes Términos y Condiciones, vencerán y se considerarán caducadas en el momento de que por cualquier causa la relación contractual entre las partes se resuelva, momento en que deberá cesar el uso de tales marcas/símbolos distintivos.

### **Decimoprimera.- Propiedad intelectual e industrial**

Todos los derechos de propiedad intelectual y demás derechos de propiedad sobre la información confidencial, así como sobre los soportes que la contengan, permanecerán y seguirán siendo titularidad de cada Parte, sin que el intercambio de información suponga variación alguna respecto a la titularidad de la misma.

La firma de la Carta de Aceptación de los Términos y Condiciones de los Servicios implicará la cesión por parte de ING a los Estancos de derechos de uso de su marca y/o signos distintivos relacionados con el Servicio a los meros efectos de que las Partes puedan publicitar los servicios objeto del Acuerdo de conformidad con lo establecido en la cláusula Décima. La licencia de uso será gratuita. La Parte cesionaria reconoce que la propiedad de los derechos de propiedad industrial de las citadas marcas y/o signos distintivos corresponde a ING, comprometiéndose a utilizarlos de manera que no redunde en perjuicio de ING y a no actuar de forma contraria o incompatible a dicha propiedad y a cumplir con la autorización escrita dada a tal efecto. El uso de la marca por la parte cesionaria no concede a dicha parte derecho alguno de exclusividad ni de transferencia de dicho uso.

Asimismo, la firma de la Carta de Aceptación de los Términos y Condiciones de los Servicios por parte de los Estancos implica la cesión por parte de ING a los Estancos del derecho de uso del software de la Aplicación a los meros efectos de que el Estanco pueda prestar los Servicios en sus establecimientos. La licencia de uso será gratuita para los Estancos. Los Estancos reconocen que los derechos de propiedad intelectual del software de la Aplicación son propiedad de ING, comprometiéndose a utilizarlo de manera que no redunde en perjuicio de ING y a no actuar de forma contraria o incompatible a dicha propiedad. El uso del software de su aplicación no concede a los Estancos derecho alguno de exclusividad ni de transferencia de dicho uso.

La licencia de uso de la Aplicación estará vigente mientras la relación comercial se encuentre en vigor.

### **Decimosegunda.- Cesión**

Los Estancos no podrán ceder los derechos y obligaciones dimanantes de esta relación comercial a terceros sin el previo consentimiento escrito de ING. Por su parte, ING podrá ceder los derechos y obligaciones dimanantes de esta relación comercial a terceros sin el previo consentimiento escrito de la otra parte, debiendo comunicarlo a los Estancos por escrito con 15 días de antelación.

### **Decimotercera.- Seguro**

Los Estancos se comprometen a mantener un seguro de responsabilidad civil profesional que dé cobertura a las obligaciones contraídas en virtud de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Además, se compromete a facilitar, cuando ING lo requiera, la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación.

### **Decimocuarta.- Responsabilidad**

Las Partes garantizan el cumplimiento de las obligaciones establecidas o cualesquiera otras que pudieran derivar de los presentes Términos y Condiciones, respondiendo, en su caso, de su vulneración mediante la correspondiente indemnización de los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento.

Sin perjuicio de lo anterior, ninguna de las Partes será responsable de los daños y perjuicios sufridos por la otra Parte que sean consecuencia del incumplimiento por la primera de sus obligaciones en virtud de los presentes Términos y Condiciones, cuando dicho incumplimiento sea debido a “caso fortuito” o “fuerza mayor”.

En el supuesto de que, por las causas mencionadas anteriormente, los Estancos sean incapaces de cumplir sus obligaciones, lo comunicarán tan pronto como les resulte posible, reservándose el derecho ING a resolver la relación comercial si dicha imposibilidad permanece durante un periodo superior a quince días, sin derecho a indemnización alguna.

### **Decimoquinta.- Jurisdicción**

Con renuncia expresa a cualquier fuero que pudiera corresponderles, las Partes contratantes, en todo lo que se refiere a la interpretación o cumplimiento del presente Anexo, se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los juzgados y tribunales de la villa de Madrid.

## Relación de anexos a los términos y condiciones aplicables a los estancos para la prestación de los servicios de cashback y de aceptación de medios de pago

- **Anexo I:** Descripción de los Servicios.
- **Anexo II:** Procedimiento de Gestión de los Servicios.
- **Anexo III:** Medios necesarios para la prestación de los Servicios y requerimientos de formación del personal de los Estancos.
- **Anexo IV:** Modelo de Carta de aceptación de los Términos y Condiciones aplicables a los Estancos para la prestación de los Servicios de Cashback y de Aceptación de Medios de Pago.



## Anexo I.- Características de los servicios de cashback y de aceptación de medios de pago

### I. Servicio de Cashback

ING pretende ofrecer una nueva forma de disposición de efectivo, denominada “Servicio de Cashback”, en virtud del cual los Estancos, actuando por cuenta de ING, proporcionarán al Usuario que así lo haya solicitado dinero en efectivo como parte de una operación de compra de bienes y servicios realizada en un estanco, inmediatamente antes de realizar el pago de dicha compra. Así configurado, el Servicio de Cashback constituye una actividad no sujeta a la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago conforme al apartado (e) de su artículo 3.

El Servicio de Cashback requiere que el Usuario realice una solicitud previa a través de la Aplicación en la que indique que, además de abonar el importe de la compra por medio de la Aplicación, desea retirar efectivo. El Usuario indicará la cantidad de efectivo que desea solicitar y validará la operación con su PIN de Twyp Cash.

La Aplicación generará un código, que tendrá un periodo máximo de validez, que permitirá identificar al Usuario y al dispositivo desde el que realiza la operación de pago a través de la Aplicación.

El pago de la compra y, en su caso, la retirada de efectivo se producirá una vez que ING haya validado la operación en el Estanco. Para ello, el código generado por la Aplicación será escaneado por el terminal punto de venta o reconocido por el sistema, proporcionados por LOGISTA para tal fin.

ING validará la operación en caso de que el Usuario tenga fondos disponibles y procederá a cargar al Usuario el importe de la compra y del efectivo retirado conforme al medio de pago indicado por el Usuario en la Aplicación (inicialmente, su cuenta corriente).

El Estanco no podrá poner a disposición del Usuario el efectivo o considerar como pagada la compra hasta que ING no valide la operación. Así, una vez validada la operación por ING y el terminal o aplicativo proporcionados por LOGISTA, el personal de caja del Estanco hará entrega al Usuario del efectivo solicitado y un recibo indicativo del importe de la compra y del efectivo entregado.

La retirada de efectivo estará sujeta a ciertas condiciones de disponibilidad de caja mínima en los Estancos y tendrá ciertas limitaciones en importe, que serán las que ING determine en cada momento (en un principio, como mínimo 20 euros y máximo de 150 euros por operación y 1000 euros mensuales por Usuario y en múltiplos de 10 euros, priorizando su entrega en billetes y, si no fuera posible, en monedas fraccionarias de valor no inferior a 1 euro). El control del máximo de disponibilidad por Usuario y mes - corresponderá, exclusivamente, a ING.

ING abonará a los Estancos el importe del efectivo retirado por los Usuarios y el importe de las compras realizadas, al siguiente día hábil. Los procedimientos específicos de liquidación de las operaciones y de gestión de los Servicios de Cashback y de Aceptación de Medio de Pago se detallan en el Anexo II.

### II. Servicio de aceptación de medio de pago

ING pretende ofrecer la posibilidad de utilizar la Aplicación como medio de pago para abonar las compras realizadas por los Usuarios en los Estancos, sin necesidad de realizar una retirada de efectivo al amparo del Servicio de Cashback.

Para ello, el Usuario deberá haber realizado una solicitud previa a través de la Aplicación en la que indique que desea abonar el importe de la compra que vaya a realizar en un Estanco por esta vía. La Aplicación generará un código, que tendrá un periodo máximo de validez, que permitirá identificar al Usuario y al dispositivo desde el que realiza la operación de pago a través de la Aplicación.

El pago de la compra se producirá una vez que ING haya validado la operación en el Estanco siguiendo el mismo procedimiento que el descrito en la sección I anterior.

ING abonará a los Estancos el importe de las compras abonadas a través de la Aplicación al siguiente día hábil. Los procedimientos específicos de liquidación de las operaciones y de gestión de los Servicios de Aceptación de Medio de Pago se detallan en el Anexo II.

## Anexo II.- Procedimiento de gestión de los servicios de cashback y aceptación de medio de pago

### 1. Introducción

El presente documento pretende recoger el procedimiento a seguir tanto por ING como por los Estancos, para la correcta gestión de la operativa de Back Office de los nuevos servicios de CASHBACK y Aceptación de Medios de Pago (en adelante, "los Servicios") a ofrecer a los Usuarios de la aplicación TWYP CASH de ING en los Estancos.

Los Estancos prestarán los Servicios mediante los terminales y aplicativos que Compañía de Distribución Integral Logista, S.A.U. (en adelante, "LOGISTA") pone a su disposición.

### 2. Liquidación diaria de operaciones

Diariamente, se enviarán cuatro ficheros a LOGISTA, uno, con todas las operaciones de disposición de efectivo, otro con todas las operaciones de compra realizadas en D y liquidadas en D+1 directamente a la cuenta correspondiente a cada Estanco, así como otros dos ficheros con las incidencias que se hubiesen producido (uno para compra y otro para retiradas de efectivo)

El Estanco recibirá diariamente, (excluyendo fines de semana y festivos, según calendario SEPA) en su cuenta asociada, que será la que LOGISTA mantiene con el Estanco para la realización de otros Servicios Transaccionales, dos transferencias: una con el acumulado de las disposiciones de efectivo dispensadas y otra con el acumulado de las compras realizadas netas de la comisión del 0,20% menos las devoluciones, ambas, en D.

Para el caso de la liquidación de las operaciones de compra, se pueden dar las siguientes situaciones:

1. Si el importe total de las transacciones a liquidar de las operaciones de compra del día D de cada Estanco, una vez reducidas las devoluciones de compra de cada Estanco, fuera positivo, esto es, posición deudora de ING, éste realizará la transferencia por el importe que resulte, minorando al importe de las operaciones de compra las devoluciones.
2. Si el importe total de las transacciones a liquidar de las operaciones de compra del día D de cada Estanco, una vez deducidas las devoluciones de compra de cada Estanco, fuera cero → En este caso, no se emitiría transferencia por este concepto.
3. Si el importe total de las transacciones a liquidar de las operaciones de compra del día D de cada Estanco, una vez deducidas las devoluciones de compra de cada Estanco, fuera negativa, esto es, posición deudora del Estanco → En este caso ING emitirá un recibo Business to Business por dicho importe deudor al mismo IBAN de liquidación asociado al Estanco.

LOGISTA será la encargada de gestionar las posibles diferencias operativas que le sean transmitidas por parte de los Estancos o bien aquellas que puedan detectarse de forma automática. En caso de discrepancia entre la transferencia realizada y/o el recibo emitido y la totalización de LOGISTA, este último se pondrá en contacto con ING en el que informará de las operaciones descuadradas facilitando todos los datos necesarios para que ING pueda localizar el descuadre:

- a) Fecha y hora de la operación del TPV;
- b) Importe de la operación;
- c) Identificador del Estanco descuadrado;
- d) CustmerCode;
- e) Código de Autorización asignado por ING.

En este supuesto, podrían darse las siguientes situaciones:

1. El importe pagado por ING es inferior al que tiene LOGISTA y éste ha comprobado que efectivamente la disposición y/o compra se realizó:  
En este caso, ING comprobará que, efectivamente, falta por contabilizar la operación descuadrada, regularizará la situación en la liquidación del día siguiente.
2. El importe pagado por ING es superior a la totalización de LOGISTA. Este último verificará su totalización:



Si comprueba que no se realizó la entrega de efectivo y/o compra, se lo comunicará a ING. Este último procederá a anular la operación del Usuario y regularizará la situación en la liquidación del día siguiente. Si comprueba que se realizó la entrega de efectivo y/o compra, LOGISTA regularizará la situación internamente, y dará por cerrada la incidencia, informando así a ING.

El plazo de resolución de estas incidencias será como máximo, de cinco días hábiles desde la comunicación del descuadre.

### 3. Tratamiento de devolución de compras

Nunca se podrá realizar la devolución del efectivo dispensado, sólo se admitirá la devolución de productos conforme a la política de devolución (para casos de productos defectuosos/caducados). Esta operación sólo será admitida por el importe total o parcial de la compra mediante la aplicación de Twyp Cash.

Cuando un Usuario vaya a un Estanco con la intención de devolver una compra realizada con la aplicación Twyp Cash, y esa sea admisible, el Estanco deberá realizar la devolución en este mismo instrumento, esto es, mediante la aplicación de Twyp Cash.

Para ello el personal del Estanco solicitará al Usuario el ticket de la compra e introducirá en el TPV proporcionado por LOGISTA el código que figura en dicho ticket, bien mediante escaneo del mismo o bien mediante su introducción manual.

Desde el punto de vista de la liquidación diaria de operaciones entre ING y el Estanco, se incluirá la devolución como una operación más en la liquidación.

Ocasionalmente, en función de la tipología de la incidencia, se podrán hacer ajustes manuales entre los distintos Back Office.

### 4. Gestión de incidencias

En este apartado se recogen las incidencias reportadas desde ING a LOGISTA con consecuencia de una reclamación por parte de los Usuarios de los Servicios y la gestión a realizar.

Así, nos podremos encontrar en las siguientes situaciones:

#### Cargo no reconocido

Este supuesto recoge el momento en el que un Usuario de ING indica que tiene en su cuenta un cargo por disposición de efectivo y/o compra en un Estanco pero no reconoce haberlo efectuado.

En el caso que esta situación no se haya gestionado y regularizado con el cuadro de la liquidación diaria, ING enviará un correo a LOGISTA indicando los detalles de la transacción no reconocida:

- a) Tipo de operación (Cash/purchase)
- b) Fecha y hora de la operación;
- c) Importe de la operación;
- d) Identificador del comercio;
- e) Código de Autorización asignado por ING.

LOGISTA revisará los datos facilitados por ING y comprobará si el Estanco dispensó o no la compra y/o el efectivo:

- a) Si comprueba que no se realizó la operación, así se lo comunicará a ING y procederá a realizar un ajuste manual entre los distintos back office.
- b) Si comprueba que se realizó, se deberá mandar la copia del ticket de compra que justifique que se hizo la entrega al Usuario del efectivo y/o la operación de compra. En el caso en el que no se aporte dicho justificante, el Estanco se hará responsable de asumir el importe de la transacción en controversia ING procederá a realizar la devolución de la operación al cliente incluyéndose esta como una transacción a liquidar con el estanco

Este tipo de transacciones quedarán perfectamente identificadas en el fichero diario.

#### Solicitud de copia

ING podrá solicitar a LOGISTA la copia de un ticket de una transacción ante una reclamación de uno de los

Usuarios de los Servicios, de manera que este, deberá solicitar la copia del comprobante de la operación al estanco correspondiente y remitírsela a ING.

## Liquidación de comisiones

### Liquidación de comisiones a favor del Estanco por transacción de disposición de efectivo (Servicio de Cashback)

El Estanco autoriza a LOGISTA, como entidad gestora de los servicios de la Actividad del Servicio de Cash Back, para que en nombre y por cuenta del Estanco, pueda confeccionar y expedir materialmente las facturas correspondientes a las comisiones devengadas a su favor por la prestación del Servicio de Cash Back, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre. En las facturas así expedidas por LOGISTA figurará el Estanco como sujeto emisor de las mismas, e ING como destinatario. LOGISTA remitirá al Estanco una copia de las facturas, prestando el Estanco su consentimiento expreso a que sean enviadas o presentadas por medios electrónicos.

La prestación del Servicio de Cashback por los Estancos tiene naturaleza financiera; en consecuencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20.1.18º de la Ley 37/1992, del IVA, las comisiones devengadas a su favor por este concepto estarán exentas de IVA, y, por lo tanto, las facturas emitidas mensualmente por LOGISTA en nombre y por cuenta de los mismos no incluirán el referido impuesto.

El pago de la factura se hará mediante transferencia bancaria en la cuenta que LOGISTA mantiene con el Estanco para la realización de otros Servicios Transaccionales en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la emisión de la factura.

Las facturas de liquidación de comisiones por transacción de disposición de efectivo deberán emitirse con el formato y contenido acordado entre los días 1 y 5 de cada mes.

### Liquidación de comisiones a favor de ING por transacción de compra (Servicio de Aceptación de Medio de Pago)

El pago correspondiente a cada una de las comisiones asociadas a cada compra se realizará en la liquidación diaria de operaciones, minorando el importe de la compra correspondiente.

## Mejoras operativas

Este documento podrá ser modificado con mejoras operativas acordadas por entre LOGISTA e ING.

## 5. Documentación

Los Estancos adheridos deberán remitir a LOGISTA la documentación requerida por ING a la mayor brevedad posible tras cuya validación podrán comenzar a prestar este servicio.

## Anexo III.- Medios necesarios para la prestación de los servicios y requerimientos de formación del personal de los estancos

ING pondrá a disposición de los Estancos los materiales necesarios para la correcta prestación de los Servicios, que podrán ser utilizados como apoyo en procesos de formación.

Asimismo, ING pondrá a disposición de los Estancos la señalización del servicio en tienda definida. En el lanzamiento se definen dos adhesivos que el Estanco deberá mantener visibles durante la duración del Contrato. Esta señalización es susceptible de ser modificada para lo que ING proporcionará el nuevo material cuando sea necesario.

La exposición del material publicitario en el Estanco deberá cumplir con lo dispuesto en la normativa reguladora del estatuto concesional de los Estancos.

