

dojo®

# Guía Operativa

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

<b>Índice</b>	
<b><u>Bienvenido/a a Dojo</u></b>	3 - 4
Directrices generales	3 - 4
<b><u>Antes de empezar</u></b>	5 - 6
Cómo comprobar que la tarjeta es auténtica	5 - 6
<b><u>Protección contra el fraude</u></b>	7 - 9
Transacciones con tarjeta presente (TP)	7 - 8
Transacciones con tarjeta no presente (TNP)	8
Detección y prevención de transacciones fraudulentas	8 - 9
Seguridad de los dispositivos de terminal de punto de venta (TPV)	9
<b><u>Aceptar pagos con tarjeta</u></b>	10 - 12
Cómo funcionan los pagos con tarjeta	10
Transferencias	10 - 11
Aceptar transacciones con tarjeta presente (TP)	11 - 12
Aceptar transacciones con tarjeta no presente (TNP)	12 - 13
Cómo iniciar sesión en su cuenta Dojo	13
<b><u>Transacciones que cumplen los requisitos y transacciones que no los cumplen</u></b>	14
<b><u>Reembolsos/Devoluciones</u></b>	15
<b><u>Procedimientos excepcionales</u></b>	15 - 18
¿Puedo repercutir <del>los cargos</del> a mi cliente?	15 - 16
Ventas y transacciones divididas	16
Cómo proceder si la tarjeta no funciona	17
Cómo proceder si el datáfono no funciona	18
<b><u>Seguridad de los pagos: PCI DSS</u></b>	19
<b><u>Contracargos</u></b>	19 - 20
<b><u>Tipos de transacciones especiales</u></b>	20
<b><u>Cómo contactar con nosotros</u></b>	21 - 23
Cómo presentar una reclamación	21 - 23
<b><u>Cómo cerrar su cuenta</u></b>	23
<b><u>Glosario de términos</u></b>	24 - 25

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 327407SSH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

## Bienvenido/a a Dojo

Gracias por escoger Dojo. Este manual forma parte del contrato que ha suscrito con nosotros y le ayudará a aprovechar todas las ventajas de aceptar pagos con tarjeta.

Contiene información que le ayudará a procesar los pagos fácilmente y a asegurarse de que los fondos se abonen en su cuenta bancaria con rapidez, así como consejos para protegerse contra el fraude.

### Directrices generales

Todas las empresas que aceptan pagos con tarjeta deben seguir las reglas de los [sistemas esquemas](#) de tarjetas, las instrucciones proporcionadas por Dojo en calidad de [proveedor prestador](#) de servicios de pago, las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS) y las leyes y normativas locales aplicables. Estas normas existen para protegerles tanto a usted como a sus clientes.

A continuación destacamos las directrices fundamentales:

#### Debe:

- Exponer en un lugar visible los logotipos de los tipos de tarjeta que acepta, a fin de que resulte obvio para los clientes
- Aceptar únicamente los tipos de tarjeta especificados en el contrato que ha suscrito con nosotros.
- Ofrecer un [recibo-comprobante](#) de venta al titular de la tarjeta después de realizar una transacción con tarjeta.
- Conservar copias de todos los [recibos-comprobantes](#) de venta y de [reembolso devolución](#) durante 18 meses (sin perjuicio de otras obligaciones legales a las que pudiera estar sujeto y que impliquen periodos de conservación más largos para fines distintos del contrato que ha suscrito con nosotros).
- Incluir los impuestos en el importe cobrado en las transacciones con tarjeta.
- Asegurarse de que sus datáfonos estén conectados a una red y permanezcan encendidos por la noche para descargar actualizaciones importantes conforme a los sistemas de tarjetas.
- Informarnos con antelación de cualquier cambio en su negocio.
- Ponerse en contacto con nosotros con una antelación mínima de dos semanas si tiene previsto recurrir a algún proveedor de servicios que vaya a tener acceso a datos de los titulares de las tarjetas o a datos de las transacciones con tarjeta.

#### No debe:

- Aceptar pagos con tarjeta si se ha denegado la autorización.
- Aceptar pagos de alguien que no sea el titular de la tarjeta.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

dojo®

- Aceptar o procesar transacciones frecuentes o transacciones con tarjeta que dependan de una autorización de pago continua, a no ser que acordemos que sí puede hacerlo.
- Procesar transacciones por bienes o servicios que no tengan una relación directa con su empresa.
- Procesar transacciones con su tarjeta de crédito o de débito personal en su datáfono.
- Dejar su datáfono desatendido (por ejemplo, en un lugar al que los delincuentes puedan acceder con facilidad).
- Indicar que algún [sistema-esquema](#) de tarjetas aprueba sus bienes y servicios.
- Compartir información de seguridad de su cuenta Dojo con alguien que no sean empleados autorizados y/o administradores.
- Conservar o almacenar datos de la banda magnética o el CSC después de que se haya solicitado la autorización para una transacción con tarjeta.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

## Antes de empezar

El contrato que ha suscrito con nosotros indica qué tipos de tarjeta puede aceptar su negocio. Usted y su personal deben saber cómo reconocer distintos tipos de tarjeta para reducir las posibilidades de fraude.

En la mayoría de los casos, no podrá ver bien la tarjeta, puesto que las transacciones con tarjeta más frecuentes son las verificadas con chip y PIN, o bien sin contacto. Si la transacción requiere verificación mediante firma, deberá comprobar que la firma estampada por el titular de la tarjeta coincide con la que aparece en la tarjeta. En las tarjetas más recientes, el tipo de tarjeta aparece impreso en el anverso: débito, crédito, empresa o prepago.

### Cómo comprobar que la tarjeta es auténtica

**Chip:** Funciona junto con el PIN o la firma del titular de la tarjeta para crear un pago más seguro. Si la tarjeta tiene chip, fíjese en si hay algún daño visible.

**Número de tarjeta:** Suele ser un número de entre 15 y 19 dígitos en el anverso o en el reverso de la tarjeta. Preste atención por si hubiera algún daño visible. En las tarjetas con relieve, compruebe los números para asegurarse de que no estén distorsionados, ya que ello podría indicar que se han añadido números falsos.

**Fecha de caducidad/de inicio de validez:** La fecha de inicio de validez solo consta en algunas tarjetas, pero la fecha de caducidad debe constar en todas. Asegúrese de que la tarjeta no esté siendo presentada después de la fecha de caducidad o antes de la fecha de inicio de validez.

**Panel de firma:** En este espacio debe constar la firma del titular de la tarjeta, escrita con claridad y suave al tacto. Si una transacción requiere verificación mediante firma, compruebe que la firma que consta en el reverso de la tarjeta coincide con la aportada por el cliente y preste atención por si hubiera algún signo visible de deterioro.

**Código de seguridad de la tarjeta (CSC):** Se trata de un código de tres o cuatro dígitos que también se denomina CCV o CVV. En las tarjetas Mastercard, Visa, Maestro y Discover Global Network, el CSC son los tres últimos dígitos impresos en el reverso de la tarjeta.

**Banda magnética:** La tarjeta debe presentar una banda magnética en el reverso. Asegúrese de que no esté rayada o deteriorada. Holograma: La imagen en 3D aparece en el anverso o en el reverso de la tarjeta y debe moverse cuando se inclina la tarjeta.

**Elementos ultravioleta (UV):** Al exponer las tarjetas a luz ultravioleta, aparecen las siguientes imágenes: en las Visa, una paloma que vuela; en las Mastercard, las letras «M» y «C»; y en las Diners Club International/Diners, un círculo con una línea vertical en el centro. Como sucede con el holograma, algunas tarjetas Visa Electron y Mastercard expedidas con posterioridad al mes de octubre de 2015 no presentan la imagen ultravioleta.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

dojo®

**Fotografías:** Algunas tarjetas tienen una fotografía de su titular, cuyo aspecto puede compararse con el de la persona que presenta la tarjeta.

**Logotipo del sistema de tarjetas:** Debe verse con claridad y coincidir con alguno de los siguientes:



### Tarjetas de empresa

Las tarjetas de empresa tienen el mismo aspecto que la mayoría de las demás tarjetas, pero es posible que incluyan una mención de su función en el anverso, como, por ejemplo, tarjeta de negocios, tarjeta de empresa o tarjeta para compras.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

## Protección contra el fraude

Aceptar pagos con tarjeta implica cierto nivel de riesgo, pero puede adoptar algunas medidas para tratar de detectar y reducir las posibilidades de fraude. Asegúrese de que tanto usted como su personal conocen bien las siguientes directrices, que le ayudarán a reducir las pérdidas económicas y el riesgo de contracargos.

**Una autorización no es una garantía de pago, sino que solo confirma que hay fondos suficientes para pagar los bienes y que la tarjeta no está bloqueada en el momento de la transacción.**

### Transacciones con tarjeta presente (TP)

- Los tipos de transacciones más seguros son los que requieren chip y PIN. Como el titular de la tarjeta debe introducirla en el datáfono, no es necesario que usted realice comprobaciones visuales.
- Por ello, siempre recomendamos procesar las transacciones de este modo. Más del 90 % de las transacciones que son fraudulentas o tienen como consecuencia un contracargo no han sido procesadas mediante chip y PIN.
- En algunos casos se exige la firma del titular de la tarjeta como medio de verificación. Asegúrese de que la persona que presenta la tarjeta es el titular legítimo y siga las instrucciones del datáfono.

### Comprobar la tarjeta

- Al procesar una transacción, utilice siempre el método más seguro posible (normalmente, mediante chip y PIN). Si no usa el método de pago más seguro, el banco emisor puede efectuar un contracargo por el importe de la transacción.
- Compruebe que el nombre que consta en la tarjeta coincide con la firma y acuérdesese de comprobar el panel de firma por si presentara algún signo de deterioro.
- Si es posible, compruebe la graffía de la tarjeta y el comprobante de venta.
- Compare los últimos cuatro dígitos del número de la tarjeta con los que aparecen impresos en el recibo de venta. De este modo podrá detectar si se trata de una tarjeta clonada.
- Compruebe la marca especial de la tarjeta con una lámpara de luz ultravioleta. Al colocar la tarjeta bajo la lámpara, debe apreciarse un holograma.

### Comprobar la identidad del titular de la tarjeta

El nombre que consta en la tarjeta debe encajar con el cliente; además, preste atención a los posibles indicios de fraude siguientes:

- El cliente parece apresurado o nervioso.
- El cliente insiste en llevarse los bienes de inmediato (por ejemplo, no le interesa la opción de entrega gratuita).

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

- El cliente tarda mucho más de lo habitual en firmar y lo hace consultando la firma del reverso de la tarjeta.
- El cliente hace muchos pedidos adicionales en un breve periodo de tiempo.
- Si se deniega una transacción, el cliente solicita que se intente la autorización de un importe inferior.

#### Comprobar la transacción

- El cliente hace un pedido significativamente mayor de lo que sería esperable normalmente.
- El titular de la tarjeta realiza varias transacciones sin contacto para no tener que introducir el PIN.

#### Cómo proceder en caso de tarjetas extraviadas o no reclamadas

- Guarde la tarjeta en un lugar seguro de sus instalaciones hasta el fin del día hábil.
- Si el titular de la tarjeta regresa para reclamarla, solicite su firma y cotéjela con la que consta en la tarjeta. Entregue la tarjeta únicamente si está seguro de que quien la reclama es su titular.
- Destruya las tarjetas no reclamadas.

#### Transacciones con tarjeta no presente (TNP)

**Las transacciones con tarjeta no presente (TNP) suponen un riesgo mayor porque no se pueden comprobar ni la tarjeta ni la identidad del cliente. Las transacciones TNP fraudulentas son responsabilidad de usted y es probable que deba soportar contracargos por ellas.**

Durante el proceso de inscripción deberá indicar que desea aceptar este tipo de transacciones, ya que de lo contrario solo podrá aceptar un pequeño número de transacciones TNP al día.

#### Detección y prevención de transacciones TNP fraudulentas

- Si un cliente efectúa una compra mediante una transacción TNP, los bienes no deberían ser recogidos por el titular de la tarjeta. Si el titular de la tarjeta desea recogerlos en persona, deberá presentar la tarjeta para pagar en el momento de la recogida.
- Al procesar reembolsos por transacciones TNP, asegúrese de que la devolución se efectúe a la tarjeta original. Se trata de una estrategia de fraude muy frecuente.
- En ocasiones, los delincuentes dedican tiempo a crear una apariencia de credibilidad y luego hacen un pedido grande o solicitan bienes o servicios ajenos a su negocio habitual, como transferencias de dinero.
- Nunca envíe los bienes a alguien distinto del titular de la tarjeta, y sea precavido si la dirección de entrega o del cliente está en otro país.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

- Tenga cuidado con:
  - Los clientes que en una primera compra hacen varios pedidos.
  - La adquisición con una misma tarjeta de varias compras de los mismos bienes.
  - Pedidos de alto valor que sea fácil revender.
  - Los clientes que dudan o se equivocan al facilitar sus datos personales.
  - Los clientes más interesados en que la entrega sea rápida que en el precio de los bienes.

#### Instrucciones para el servicio de mensajería

- Nunca debe realizar una entrega en una dirección que sea evidente que está desocupada.
- Debe asegurarse de que los bienes se entregan en la dirección indicada, no a alguien que en ese momento se encuentra en el exterior. El servicio de mensajería debe devolver los bienes si no consigue llevar a cabo la entrega a la persona/en la dirección indicada.
- Obtenga una firma (preferiblemente, la del titular de la tarjeta) como comprobante de entrega.
- Si dispone de su propio servicio de entrega, plantéese formar al conductor para que compruebe la tarjeta.

#### Seguridad de los dispositivos de terminal de punto de venta (TPV)

Aunque el uso de chip y PIN contribuye a reducir el fraude, los delincuentes pueden tener en el punto de mira su dispositivo de TPV. Los dispositivos robados se pueden utilizar para fabricar tarjetas de banda magnética falsas que luego se emplean en países extranjeros donde se no se usan el chip y el PIN.

Los delincuentes pueden hacerse pasar por técnicos para acceder a su dispositivo de TPV y equiparlo con un dispositivo de captación de datos.

- No debe dejar el datáfono desatendido (en un lugar al que los delincuentes podrían acceder fácilmente).
- Las únicas personas a las que debería permitir llevarse el datáfono fuera de sus instalaciones son los técnicos autorizados o empleados de Dojo.
- Los dispositivos de TPV fijos deben ubicarse de tal modo que no sea posible observar al titular de la tarjeta mientras introduce el PIN.
- Los miembros del personal deben recibir formación periódica sobre seguridad de los TPV e informar de cualquier incidente que crean que podría constituir una amenaza.
- Lleve a cabo comprobaciones sencillas todos los días para asegurarse de que su dispositivo no haya sufrido daños o modificaciones sin que usted lo supiera.

**Si sospecha que su dispositivo de TPV ha sido manipulado, deje de utilizarlo inmediatamente y llámenos al 0818 021 090.**

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

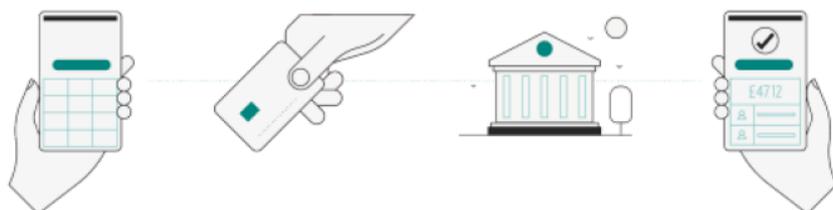
Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

## Aceptar pagos con tarjeta

### Cómo funcionan los pagos con tarjeta



1. El titular de la tarjeta coloca la tarjeta en el datáfono e introduce el PIN o bien la acerca sin contacto.
2. Se envía un mensaje al sistema de tarjetas (por ejemplo, Visa, Mastercard o Discover Global Network) para que autorice el pago con el banco emisor del titular de la tarjeta (por ejemplo, Natwest).
3. El banco emisor comprueba el límite de crédito/los fondos del titular de la tarjeta y realiza comprobaciones de seguridad.
4. La transacción se aprueba (o se deniega) y se facilita un código de autorización a través del datáfono.
5. La compra ha finalizado y se facilita un recibo al titular de la tarjeta.

### Configuración del datáfono

Cuando reciba el datáfono, se le indicará cómo llevar a cabo el proceso de configuración a través de la pantalla. Recibirá instrucciones para conectarse a Internet, lo que le permite procesar pagos. Si opta por habilitar la conectividad móvil en el datáfono, podrá configurarlo utilizando datos móviles. Solo el datáfono que usted indique podrá acceder a la red móvil.

### Transferencias

Sus fondos se envían automáticamente a su cuenta bancaria conforme a nuestro plan de transferencias, salvo disposición en contrario en el contrato que ha suscrito con nosotros. Transferiremos las transacciones procesadas por usted el siguiente día hábil y tendrá los fondos disponibles en su cuenta bancaria a partir de las 10:00. Consulte los detalles a continuación:

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

Fecha de la transacción	Fondos disponibles
<b>De lunes a jueves</b> Transacciones procesadas antes de medianoche.	<b>El siguiente día hábil, a partir de las 10:00</b> <i>Por ejemplo, las transacciones procesadas el lunes antes de medianoche estarán disponibles en su cuenta el martes a partir de las 10:00.</i>
<b>De viernes a domingo</b> Transacciones procesadas antes de medianoche.	<b>El lunes a partir de las 10:00</b> <i>Por ejemplo, las transacciones procesadas el sábado antes de medianoche estarán disponibles en su cuenta el lunes a partir de las 10:00.</i>

Algunos clientes, en función de cuál sea su banco emisor, pueden recibir las transferencias los 7 días de la semana (incluidos los fines de semana y festivos). Si es usted uno de ellos, trataremos de transferir las transacciones que haya procesado al día siguiente y sus fondos, por norma general, estarán disponibles en su cuenta bancaria a partir de las 10:00.

#### Aceptar transacciones con tarjeta presente (TP)

Las transacciones TP son aquellas en las que la tarjeta o el dispositivo de pago sin contacto (por ejemplo, un teléfono móvil), así como el titular de la tarjeta, se hallan presentes físicamente en el momento de la transacción y usted puede demostrar la presencia de la tarjeta, bien sea porque se ha leído el chip, porque se ha pasado la tarjeta o porque se ha acercado la tarjeta a un datáfono.

#### Transacciones con chip y PIN

- Solicite al titular de la tarjeta que inserte la tarjeta en el lector de chips e introduzca el PIN.
- Una vez finalizada la transacción, el datáfono indicará al titular de la tarjeta que la extraiga.
- El titular de la tarjeta dispone de tres intentos para introducir el PIN correcto antes de que la tarjeta quede bloqueada.
- Si tal cosa sucede, el datáfono le indicará que solicite al titular de la tarjeta un método de pago alternativo.

#### Transacciones sin contacto

**El límite de las transacciones con tarjeta sin contacto es de 50 €. Este límite no se aplica a los dispositivos de pago sin contacto.**

- Inicie la transacción como lo haría normalmente en el datáfono.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

- Solicite al titular de la tarjeta que aproxime su dispositivo de pago sin contacto a menos de dos centímetros del lector sin contacto.
- Compruebe que la transacción ha sido aprobada.
- De vez en cuando, se indicará al titular de la tarjeta que inserte la tarjeta e introduzca el PIN a modo de verificación adicional.

#### Transacciones con chip y firma

- Solicite al titular de la tarjeta que inserte la tarjeta en el lector de chips y siga las instrucciones del datáfono.
- Solicite al titular de la tarjeta que firme el recibo y compruebe que la firma coincide con la que consta en la tarjeta antes de finalizar la transacción.

#### Aceptar transacciones con tarjeta no presente (TNP)

Las transacciones TNP son aquellas en las que el titular de la tarjeta y la tarjeta no están presentes en el punto de venta. Esta categoría incluye las transacciones realizadas por teléfono y el comercio electrónico (ventas a través de Internet). Todas estas transacciones deben autorizarse por motivos de seguridad.

Extreme las precauciones para asegurarse de que la persona que hace el pedido es el titular legítimo de la tarjeta. En previsión de [impugnaciones/reclamaciones](#), asegúrese de conservar un comprobante del permiso para efectuar cargos en la tarjeta, por ejemplo, un contrato de pagos frecuentes.

Para procesar una transacción TNP necesitará los siguientes datos:

- N.º de tarjeta
- Fecha de caducidad
- Código de seguridad de la tarjeta
- Nombre completo y dirección del titular de la tarjeta
- Importe de la transacción
- Dirección de entrega, si fuera distinta de la dirección del titular de la tarjeta

**En las transacciones TNP existe un mayor riesgo de contracargos, ya que ni el titular de la tarjeta ni la propia tarjeta están presentes. Si decide entregar bienes en una dirección distinta de la del titular de la tarjeta, está asumiendo un riesgo adicional. Para ampliar esta información, consulte la sección «Protección contra el fraude».**

#### Código de seguridad de la tarjeta (CSC)

El CSC (también llamado CVV, por las siglas en inglés de «valor de verificación de la tarjeta») es un código de tres o cuatro dígitos que consta en las tarjetas de débito o de crédito. Se utiliza como herramienta para la prevención del fraude en las transacciones TNP.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

- El CSC no queda almacenado en el datáfono.
- El número de tarjeta y el CSC son datos valiosos; no debe conservarlos ni aceptar copias de ellos en ningún caso.
- Si un cliente facilita datos de una tarjeta por escrito, debe asegurarse de que la información se suprima de forma segura.
- El CSC no es necesario en los siguientes casos:
  - Reservas
  - Tarjetas de empresa y para compras
  - Transacciones en las que el cliente no se presenta en el hotel (*no show*)
  - [Reembolses-Devoluciones](#) por cancelación
  - Cargos tras la salida del hotel (*checkout*)

### Cómo iniciar sesión en su cuenta Dojo

Su cuenta Dojo le proporciona un desglose en tiempo real de sus transacciones con tarjeta y notificaciones de sus transferencias diarias. Esta información incluye una referencia para que pueda identificar la transacción con tarjeta, el importe de la transacción con tarjeta en la moneda en la que se realice el ingreso en su cuenta Dojo y el importe de los cargos correspondientes a la transacción con tarjeta.

También le permite informar fácilmente de que cumple las normas PCI y se configura automáticamente cuando usted se inscribe en Dojo.

Acceda a su cuenta en la aplicación Dojo gratuita desde la tienda de aplicaciones de iOS o Google Play, o bien en [account@dojo.tech](mailto:account@dojo.tech).

Inicie sesión en su cuenta en la aplicación Dojo o en <https://account.dojo.tech/login>.

Si es un nuevo usuario de Dojo, siga los pasos indicados en «Cómo restablecer su contraseña» para terminar de crear su cuenta (son los mismos en la aplicación Dojo y en la aplicación web):

**Nota:** Si usted es el propietario de la cuenta Dojo, utilice el enlace de su correo electrónico de aprobación para configurar su cuenta. Busque «Bienvenido/a a Dojo» en su bandeja de entrada.

### Cómo restablecer su contraseña

Abra la aplicación Dojo o vaya a [account@dojo.tech](mailto:account@dojo.tech) y, a continuación:

1. Haga clic o toque en «¿Ha olvidado su contraseña?».
2. En la siguiente pantalla, introduzca su dirección de correo electrónico. Debe ser la misma dirección que tiene asociada a su cuenta. A continuación, haga clic en «Enviar enlace de restablecimiento».
3. Recibirá un correo electrónico con instrucciones para restablecer su contraseña. Siga estos pasos y cree una nueva contraseña.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

## Transacciones que cumplen los requisitos y transacciones que no los cumplen

Algunas transacciones pueden devengar un [cargo-gasto](#) por no cumplir determinados requisitos estipulados en el contrato que ha suscrito con nosotros. Dicho [cargo-gasto](#) depende del tipo de tarjeta utilizado y de cómo haya aceptado usted el pago. Todas las transacciones serán clasificadas como transacciones que cumplen los requisitos o transacciones que no los cumplen.

Las transacciones que no cumplen los requisitos soportan un [cargo-gasto](#) adicional porque se consideran menos seguras.

### Con tarjeta presente

#### Transacciones que cumplen los requisitos

- Transacciones con chip y PIN, sin contacto y con lectura de la banda magnética presentadas para su procesamiento dentro de los dos días hábiles posteriores a la autorización.

#### Transacciones que no cumplen los requisitos

- Transacciones introducidas manualmente.
- Todas las transacciones presentadas para su procesamiento más de dos días hábiles después de la autorización.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

## Reembolsos Devoluciones

Si ofrece reembolsos devoluciones a sus clientes, debe desarrollar y mantener una política de devoluciones reembolsos justa y razonable que esté a disposición de todos los titulares de tarjetas.

Las devoluciones reembolsos deben efectuarse en la misma tarjeta que se empleó en la venta original y en la misma moneda que la transacción original. El importe reembolsado devuelto se ingresará en la tarjeta del titular de la tarjeta y se cargará en la cuenta de usted.

- Debe comprobar que la tarjeta presentada para solicitar la devolución el reembolso sea la misma que se empleó en la venta original. Esta comprobación es aún más importante en el caso de las transacciones TNP, ya que se trata de una estrategia de fraude muy frecuente.
- Las devoluciones reembolsos solo se deben emitir para reintegrar el importe total o parcial de una transacción con tarjeta ya realizada, pero no un importe superior al de la transacción original.
- Nunca debe efectuar una devolución reembolso con tarjeta si la venta original se abonó en efectivo o con cheque.
- Nunca debe efectuar una reembolso devolución en efectivo o con cheque si la venta original se abonó con tarjeta.

Pueden darse determinadas circunstancias en las que el titular de la tarjeta no pueda facilitar la tarjeta empleada para la venta original, por ejemplo, si su tarjeta anterior ha caducado y ha recibido una nueva. En tal caso, puede procesar ela reembolso devolución como de costumbre y solicitar al titular de la tarjeta que le firme una copia del recibo.

Debe saber que, si este tipo de reembolsos devoluciones se lleva a cabo con frecuencia, puede ser considerado de alto riesgo por nuestro sistema, lo que podría provocar retrasos en sus ingresos bancarios.

Debe saber, asimismo, que debería tener en cuenta sus obligaciones legales en lo relativo a la emisión de devoluciones reembolsos. No ofrecemos asesoramiento jurídico sobre el modo en que los comercios cumplen sus obligaciones legales.

## Procedimientos excepcionales

### ¿Puedo repercutir los cargos a mi cliente?

La legislación aplicable no permite los recargos. En este sentido, debe saber que cobrar comisiones a los clientes por gastar menos de cierto límite o por pagar con una tarjeta en concreto va en contra de las reglas de los sistemas esquemas de tarjetas. No obstante, se puede ofrecer a los clientes un descuento en el precio u otra ventaja que incentive el uso de un instrumento de pago en particular.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublin, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

Si se comunica al titular de una tarjeta un precio que no se aplica con todos los métodos de pago (por un descuento en el precio u otra ventaja, como se indica en el párrafo anterior), debe haber un cartel informativo que lo explique. En el cartel debe exponerse qué precio se aplica con cada método de pago, con indicación del precio total y de la diferencia de precio expresada en forma de importe.

- Para todos los pagos efectuados en tienda o por teléfono, debe informar al cliente antes de que este autorice el pago con tarjeta.
- Para los pagos en tienda, debe haber un cartel informativo bien visible en el punto de venta.
- Para los pagos con tarjeta no presente (TNP), debe incluir un texto informativo en su sitio web, sus catálogos, sus anuncios y cualesquiera otros documentos publicitarios.
- Debe cumplir todos los requisitos legales relativos a los descuentos mencionados y a la información que debe dar a sus clientes sobre los descuentos.

**Es responsabilidad de usted comprobar dichos requisitos por sí mismo.**

Si necesita más información, póngase en contacto con el Banco de España.

**Ventas y transacciones divididas**

En ocasiones, el titular de una tarjeta puede solicitar que se divida el pago entre distintas tarjetas o bien entre una tarjeta y efectivo o un cheque.

Si distintos titulares de tarjetas desean dividir una transacción en varios importes inferiores para abonar una parte de la cuenta, se puede hacer (por ejemplo, en un restaurante) y usted puede proceder a dividir el importe total de la cuenta entre los distintos titulares de tarjetas.

Sin embargo, si una única persona solicita que se divida una transacción entre varias tarjetas o entre tarjetas y efectivo, el riesgo de fraude aumenta.

Siga estos pasos únicamente si no le parecen sospechosos ni el titular de la tarjeta ni la transacción:

- Compruebe que las tarjetas utilizadas tengan el mismo nombre del titular.
- Siga los procedimientos habituales de aceptación de tarjetas.
- Le recomendamos que solo divida una transacción entre varias tarjetas si su titular está presente y cada una de las transacciones se verifica con chip y PIN o firma.

**En casos como este, debe extremar las precauciones, ya que es posible que la totalidad del importe sea objeto de un contracargo aunque el pago se haya dividido entre tarjetas y efectivo. Si se deniega una transacción de venta, no divida la venta en varias transacciones de menor importe, ya que podría ser un indicador de actividad fraudulenta y dar lugar a un contracargo.**

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

### Cómo proceder si la tarjeta no funciona

Si surge un problema al intentar procesar una transacción, el datáfono le indicará que utilice los elementos adicionales de la tarjeta para efectuar el pago. Debe saber que, si la tarjeta dispone de chip y usted recurre a algún otro método para procesar el pago, el banco emisor tiene derecho a efectuar un contracargo por el importe de la transacción en caso de reclamación del titular de la tarjeta.

Usted solo puede procesar datos de tarjetas introducidos manualmente siguiendo nuestras directrices. Podemos impedirle que acepte estos tipos de transacciones si se produce un nivel inaceptable de [impugnaciones-reclamaciones](#) por parte de titulares de tarjetas o se sospecha de transacciones fraudulentas.

Tipo de tarjeta	Recurrir a chip y firma	Recurrir a banda magnética	Introducir manualmente	Notas
Tarjetas Maestro, Visa Electron y para uso electrónico exclusivamente. No se puede leer la banda magnética.	N/A	N/A	No	Solicitar método de pago alternativo.
Tarjeta Mastercard con chip. No se puede leer el chip.	No	No	No	Solicitar método de pago alternativo.
Todos los demás tipos de tarjetas; tarjetas con chip, PIN no habilitado. No se puede leer el chip.	N/A	Sí	No	
Todos los demás tipos de tarjetas; tarjetas con chip y PIN habilitado. Fallo del teclado para el PIN. No se puede aceptar la introducción del PIN.	Sí	No	No	
Todos los demás tipos de tarjetas; solo tarjetas con banda magnética.	N/A	N/A	Sí	

Formatted: Left

Formatted: Left

Formatted: Left

Formatted: Left

Formatted: Left

Formatted: Left

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

No se puede leer la banda magnética.				
--------------------------------------	--	--	--	--

**Cómo proceder si el datáfono no funciona**

Encontrará consejos para la resolución de averías en nuestro Centro de ayuda, en support.dojo.tech. Si la avería persiste, llámenos al 0818 021 090 para solicitar asistencia técnica.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

## Seguridad de los pagos: PCI DSS

Para aceptar pagos con tarjeta, su negocio debe seguir las directrices establecidas en las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS). De este modo, sabrá cómo manejar los datos de los clientes y protegerse a sí mismo y a sus clientes de posibles fraudes.

### ¿Qué es el cumplimiento de las normas PCI?

Las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS) son el estándar de referencia para manejar datos de tarjetas. Cuando acepta un pago con tarjeta, su cliente y usted están compartiendo datos financieros sensibles. Al cumplir las normas PCI, usted demuestra que es capaz de manejar estos datos con seguridad. Así, en caso de violación de la seguridad de una tarjeta, habrá puesto de manifiesto que está haciendo cuanto está en su mano para prevenir el uso fraudulento de información y, en última instancia, habrá reducido el riesgo de que le impongan una multa.

### Cómo informar de que cumple las normas PCI

Nuestros datáfonos están equipados con cifrado punto a punto (P2PE), que es un estándar de seguridad establecido en las PCI DSS. Esto significa que informar de que cumple las normas PCI es tan sencillo como responder a dos preguntas.

Debe leer con atención el Manual de instrucciones de P2PE y la Política de seguridad de datos, que establecen los procedimientos que deberá seguir para gestionar y manejar con seguridad los datos de los titulares de las tarjetas.

Cuando haya leído ambos documentos, visite [support.dojo.tech](https://support.dojo.tech) y acceda a una guía detallada sobre cómo cumplir estas normas.

### Contracargos

Si un cliente no está satisfecho con los bienes o servicios que ha recibido, o si sospecha que se ha producido un fraude, puede presentar un contracargo ante su banco emisor para que se le [reembolse devuelva el importe de](#) una transacción concreta.

### Conservar un registro de las transacciones con tarjeta

- Los recibos deben guardarse en un lugar seguro y el número de empleados con acceso a la información debe ser limitado.
- Almacene únicamente información esencial sobre el cliente, como el nombre, el número de cuenta y la fecha de caducidad.
- No debe almacenar ninguno de los siguientes datos:
  - Código de seguridad de la tarjeta (CSC)
  - Contenido íntegro de los datos de la banda magnética o el chip

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 327407SSH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

## ¿Por qué se producen contracargos?

- Sospechas de transacción fraudulenta.
- Los bienes o servicios despachados no coinciden con la descripción, son defectuosos o no han sido recibidos.
- La tarjeta no era válida en el momento de la transacción (antes de su fecha de inicio de validez o después de su fecha de caducidad).
- Proceso duplicado, o importe o moneda incorrectos.
- No se obtuvo la autorización.

En caso de contracargo, le indicaremos el proceso que debe seguir y le explicaremos cuáles son los siguientes pasos:

- Cuando proceda, contactaremos con usted para facilitarle los detalles de la transacción y comunicarle qué comprobantes necesita si desea impugnar el contracargo.
- Si procede, deberá enviarnos los comprobantes de que disponga en un plazo de 14 días desde la fecha en que hayamos contactado con usted. Debe saber que, en los casos de contracargos por fraude en transacciones TNP, no esperamos recibir ningún comprobante, ya que es improbable que el resultado cambie.
- Una vez recibidos los documentos adecuados, los enviaremos al banco emisor del titular de la tarjeta para que los revise.
- En la mayoría de los casos, el contracargo se resuelve en un plazo de 90 días; no obstante, en determinadas circunstancias el plazo puede ser superior.
- Le enviaremos los detalles de la resolución definitiva por correo electrónico.
- Si la impugnación del contracargo se resuelve a su favor, le reembolsaremos el importe de la transacción en un plazo de 14 días.

Verá una comisión de administración por cada contracargo en su primera factura posterior a la notificación, así como el importe de la transacción.

## Tipos de transacciones especiales

### Transacciones con tarjeta para compras

Una tarjeta para compras (también llamada P-card) es un tipo de tarjeta de empresa y debe procesarse como en una transacción normal. Tenga en cuenta que el banco emisor del titular de la tarjeta podría bloquear ciertos tipos de transacciones si no son compatibles con un uso empresarial (por ejemplo, apuestas).

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

## Cómo contactar con nosotros

Teléfono: 0818 021 090

Correo electrónico: [ie-support@dojo.tech](mailto:ie-support@dojo.tech)

**Nuestro equipo de atención al cliente está a su disposición para ayudarle de 8:00 a 18:00, de lunes a domingo, y para consultas técnicas hasta las 23:00**

## Actualice la información sobre su negocio

Si se producen cambios en su negocio, es importante que nos comunique los datos actualizados. De lo contrario, es posible que nuestro equipo de riesgos dé la voz de alarma en cuanto a su negocio y sus transferencias queden retenidas.

Comuníquenos los cambios que se produzcan en los siguientes aspectos:

- Datos de contacto (incluidos la dirección de correo electrónico y el número de teléfono)
- Direcciones postales (dirección comercial, dirección para correspondencia, etc.)
- Persona jurídica/[física](#) del negocio y/o nombre comercial
- Datos bancarios
- [Centros-Ubicaciones](#) ~~nuevas~~ y/o adicionales
- Cambios en su negocio (incluidos el tipo de actividades [comerciales-mercantiles](#) que realiza, los bienes y servicios que suministra o presta, el control de su negocio o de cualquier sociedad que sea propietaria de este, las condiciones comerciales, los administradores o socios, o cualquier venta o enajenación de una parte importante de su negocio)
- Cambios significativos en su volumen de negocios
- Métodos que usa para aceptar pagos con tarjeta
- Cualquier situación de insolvencia que afecte a su negocio, acuerdos con acreedores o dificultades financieras de cualquier tipo
- Cierre del negocio o cambio de propietario

## Cómo presentar una reclamación

Nuestro objetivo es ofrecer la mejor atención al cliente, pero sabemos que a veces las cosas pueden salir mal. Si necesita presentar una reclamación formal, utilice los siguientes datos para ponerse en contacto con nosotros:

### Por correo postal

Equipo de Gestión de Reclamaciones de Dojo  
Dojo Spain, Torre de Cristal,  
P.º de la Castellana 259C, planta 16-Sur, Madrid

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

dojo®

(y nosotros reenviaremos su comunicación a Dojo Bristol —nuestra oficina en el Reino Unido—, 101 Victoria St, Redcliffe Bristol, Reino Unido, BS1 6PU)

Por correo electrónico: [ie-support@dojo.tech](mailto:ie-support@dojo.tech)

Por teléfono: 0818 021 090

**No incluya datos de los titulares de las tarjetas ni de las transacciones con tarjeta cuando presente una reclamación, salvo que se lo solicitemos.**

Nos pondremos en contacto con usted en un plazo de 72 horas para confirmar que hemos recibido su reclamación y facilitarle los datos de contacto de la persona que atiende su caso. Si la reclamación se resuelve satisfactoriamente para usted (y tenemos su confirmación por escrito) en un plazo de 5 días hábiles desde nuestra recepción de la reclamación, no haremos nada más. Si esto no es posible, una vez investigada por completo la reclamación, emitiremos una respuesta definitiva junto con sus derechos de remisión e información exhaustiva sobre la opción de alegación ante el Banco de España en los plazos que se establecen a continuación:

- Nuestro objetivo es emitir una respuesta definitiva en un plazo de **15 días hábiles** desde que recibimos su reclamación.
- En el caso de que se produzca una situación excepcional fuera de nuestro control y no podamos dar una respuesta definitiva a la reclamación **en un plazo de 15 días hábiles**, le enviaremos, sin rebasar dicha fecha límite, una actualización con los motivos de la demora y el plazo de tiempo previsto para dar una respuesta definitiva, que no será superior a un mes desde la recepción de la reclamación.

**Cómo ponerse en contacto con el Banco de España (Departamento de Conducta de Entidades)**

Si no está satisfecho con la respuesta definitiva a su reclamación, [tal vez quizá desee quiera](#) remitir el caso al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Para remitir la reclamación al Banco de España, lea esta información:

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/#>

Puede llamar, enviar un correo electrónico o escribir al Banco de España, cuyos datos de contacto son los siguientes:

Dirección postal:  
Banco de España  
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones  
C/ Alcalá 48  
28014 Madrid

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

Teléfono: 34 900.545.454 / +34 913.388.830

Correo electrónico: <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/>

## Cómo cerrar su cuenta

Si desea cerrar su cuenta Dojo, debe seguir los siguientes pasos:

### 1) Avise con un mes de antelación por escrito, mediante correo electrónico o postal, o por teléfono:

Correo electrónico: [support@dojo.tech](mailto:support@dojo.tech)

Correo postal:

Dojo Spain, Torre de Cristal, P.º de la Castellana 259C, planta 16-Sur, Madrid (y nosotros reenviaremos su comunicación a Dojo Bristol —nuestra oficina en el Reino Unido—, 101 Victoria St, Redcliffe Bristol, Reino Unido, BS1 6PU)

Teléfono: 0818 021 090

### 2) Devuélvanos el datáfono

Enviaremos a un mensajero a recoger el datáfono como parte del proceso de cancelación. Cuando se haya puesto en contacto con nosotros para darnos el preaviso, le informaremos de los próximos pasos.

### 3) Abone el saldo final de su cuenta

Le enviaremos una factura al final de su periodo de facturación y cobraremos el último pago mediante adeudo domiciliado.

### 4) Retire de su negocio todos los logotipos o materiales informativos con la marca Dojo

### 5) Le confirmaremos por correo electrónico que su cuenta se ha cerrado

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

<b>Glosario de términos</b>	
<b>Banco adquirente</b>	El banco adquirente, o simplemente adquirente, es responsable de recibir los datos de las transacciones con tarjeta desde el datáfono del comercio. Estos datos después se transmiten, a través del <a href="#">sistema-esquema</a> de tarjetas, al banco emisor (el banco del titular de la tarjeta) para proceder a la autorización y finalizar el proceso de la transacción.
<b>Titular de la tarjeta</b>	Es la persona que presenta su tarjeta de débito, de crédito o de empresa.
<b>Transacción con tarjeta presente (TP)</b>	Una transacción se considera que es con tarjeta presente (TP) cuando el titular de la tarjeta y la propia tarjeta están presentes en el momento de la transacción.
<b>Transacción con tarjeta no presente (TNP)</b>	Las transacciones con tarjeta no presente (TNP) son aquellas en las que ni el titular de la tarjeta ni la propia tarjeta están presentes en el punto de venta. Se incluyen en esta categoría los pedidos por teléfono y las transacciones de comercio electrónico.
<b><a href="#">Sistema-Esquema</a> de tarjetas</b>	Los <a href="#">sistemas-esquemas</a> de tarjetas son organizaciones que gestionan y controlan el funcionamiento y la compensación de las transacciones de pago con tarjeta siguiendo las reglas de los <a href="#">sistemas-esquemas</a> de tarjetas. Transmiten los datos de la transacción del banco adquirente al banco emisor y de nuevo al banco adquirente para pagar al comercio.
<b>Contracargo</b>	Si un cliente no está satisfecho con los bienes o servicios que ha recibido, o si sospecha que se ha producido un fraude, puede presentar una <a href="#">impugnación-reclamación</a> directamente ante su banco emisor para que se le <a href="#">reembolse devuelva el importe de</a> una transacción concreta.
<b>Transferencia</b>	Son los fondos de las transacciones con tarjeta que se transfieren del banco adquirente a la cuenta bancaria designada del comercio al final de cada jornada laboral.
<b>Banco emisor</b>	El banco emisor es la organización que suministra tarjetas de pago (de débito, de crédito y de empresa) a sus clientes, también llamados titulares de tarjetas. Son responsables de las transacciones realizadas con las tarjetas que

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 327407SSH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.

	emiten y adeudan los fondos de la cuenta del titular de la tarjeta pertinente.
<b>Comercio</b>	Un comercio es una empresa o una persona física que vende bienes o <del>un</del> <u>servicio</u> .
<b>Dispositivo de TPV</b>	Un dispositivo de TPV o «punto de venta» es el equipo o el software empleados por un comercio para aceptar pagos del titular de una tarjeta.
<b>Transacciones que cumplen los requisitos y transacciones que no los cumplen</b>	Las transacciones se clasifican en función de si cumplen o no determinados requisitos, lo cual depende del tipo de tarjeta utilizado y del modo en que usted haya aceptado el pago. Las transacciones que no cumplen los requisitos devengan un <u>cargo-gasto</u> adicional (como se establece en el contrato que ha suscrito con nosotros) porque se consideran menos seguras.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número [X], con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Copyright ©2024 Paymentsense Ireland Limited. Todos los derechos reservados.