



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES**

### **SITIO WEB/APLICACIÓN DE ZINIA**

Estos Términos y Condiciones Generales (en adelante, los “**Términos y Condiciones**”) constituyen un acuerdo (en adelante, el “**Acuerdo**”) entre Open Bank, S.A., (en adelante, “**Openbank**”, o por su marca comercial, “**Zinia**”) y tú como usuario (en adelante, “**Tú**” o el “**Usuario**”) para utilizar los servicios y las funcionalidades disponibles en el sitio web (en adelante, el “**Sitio Web**”) o la aplicación (en adelante, la “**App**”) de Zinia, disponible en las plataformas de descarga de aplicaciones móviles de Android o IOS (en adelante, los “**Servicios**”).

La utilización y el acceso al Sitio Web y, en su caso a la App, se regirán por lo dispuesto en estos **Términos y Condiciones Generales**, así como por nuestra **Política de Privacidad** y **Política de Cookies**. Si utilizas, accedes, navegas y/o visualizas los contenidos del Sitio Web, te conviertes en Usuario y aceptas lo dispuesto en estos Términos y Condiciones, por tu mera presencia o utilización de los mismos. En caso de que te hayas creado una cuenta (en adelante, la “**Cuenta**”) siguiendo lo establecido en la Sección 2.1. “**Creación de Cuenta**”, serás asimismo considerado “**Usuario Registrado**” o, si ya eras cliente de Zinia por haber utilizado alguno de nuestros métodos de pago y/o financiación, tendrás la condición de “**Cliente Registrado**”. Como Usuario Registrado o Cliente Registrado podrás tener acceso a la App y al área privada del Sitio Web.

El acceso a este Sitio Web y, en su caso, a la App, es voluntario y sin coste para el Usuario.

## **1. ¿Qué es Zinia?**

Zinia es una marca registrada de Open Bank, S.A., una entidad de crédito española inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Volumen 5308, Folio 202, Hoja M-87030, y en el Registro de Banco de España con número 0073. A continuación, encontrarás los datos de contacto de Openbank:

**Nombre:** Open Bank, S.A.

**NIF:** A-28021079

**Dirección:** Plaza de Santa Bárbara, nº 2, 28004 Madrid (España)

**Dirección de correo electrónico:** [info.es@zinia.com](mailto:info.es@zinia.com)

**Sitio Web:** <https://www.zinia.com/es/>

## **2. Información general del Sitio Web y Servicios**

Mediante el acceso al Sitio Web y a la App, Zinia te ofrece los siguientes Servicios: (i) interacción con Zinia y acceso a la sección de Preguntas Frecuentes; (ii) acceso a la información sobre los métodos de pago y financiación de Zinia, documentación legal e información general sobre Zinia; (iii) acceso a las ofertas y promociones; etc. Además, si te creas una Cuenta con nosotros podrás: (iv) consultar y gestionar tus datos personales y de contacto; (v) gestionar los consentimientos en materia de comunicaciones comerciales; (vi) realizar ajustes relacionados con la seguridad de tu Cuenta, como el cambio de contraseña o la solicitud de cierre de Cuenta; etc. Por último, como Cliente Registrado también podrás: (vii) gestionar pagos, incluyendo la posibilidad del pago anticipado; y, (viii) consultar el estado de las compras que has realizado utilizando los métodos de pago y financiación de Zinia.



Ten en cuenta que el contenido exacto de los Servicios disponibles en cada momento puede diferir según el país.

Como Usuario eres plenamente responsable de tu comportamiento al acceder, utilizar, navegar y/o visualizar los contenidos del Sitio Web y, en su caso de la App. Te comprometes a no utilizar los contenidos que Zinia ponga a tu disposición, sean elaborados o no por Zinia, o publicados o no bajo su nombre de forma oficial, para desarrollar actividades contrarias a la ley, la moral o el orden público.

Adicionalmente, como Usuario aceptas no subir, publicar ni compartir contenido que sea ilegal, fraudulento, abusivo, injurioso, amenazador, viole derechos de terceros, sea ofensivo o delictivo (tal como discriminatorio por razón de raza, religión o sexo, o contenga material de pornografía infantil o representaciones ilegales de violencia), ni transmitir contenido que contenga virus, troyanos, spyware, adware, malware o cualquier otro tipo de programa malicioso o dañino, ni distribuir publicidad no solicitada (*spam*) o cualquier otra forma de acoso. Cuando subes, públicas y compartes contenido lo haces bajo tu exclusiva responsabilidad, aceptando dejar indemne y eximir de cualquier responsabilidad a Zinia en caso de daños y perjuicios, pérdidas o costes que se deriven del contenido que publiques o compartas, incluso en relación con reclamaciones de terceros contra Zinia.

Zinia se reserva el derecho, sin tener la obligación, de supervisar, revisar, ajustar, desactivar o eliminar contenido, sin necesidad de notificártelo ni notificárselo a un tercero, a su entera discreción. En aquellos casos en los que no cumplas con las obligaciones previstas en estos Términos y Condiciones, Zinia se reserva el derecho a retirarte o denegarte el acceso al Sitio Web y a la App, sin previo aviso.

## 2.1 Creación y/o activación de Cuenta

Si decides registrarte y crear una Cuenta podrás acceder al área privada del Sitio Web y a la App de Zinia. La creación de la Cuenta tendrá carácter accesorio y voluntario, salvo en aquellos casos en los que te solicitemos su creación para resolver cualquier incidencia relacionada con los Servicios o con tu forma de pago. Para crear una Cuenta, deberás completar el proceso de registro incluyendo tu número de teléfono y correo electrónico. Solamente será necesario completar este proceso de registro la primera vez que quieras acceder a la Cuenta. Posteriormente, podrás acceder siempre que lo desees, identificándote con tu teléfono o correo electrónico y tu clave de acceso única.

Ten en cuenta que en el caso de que hayas realizado una compra utilizando los métodos de pago y financiación de Zinia te crearemos una Cuenta. Para activarla, tendrás que completar el proceso de registro validando tus datos. La activación de la Cuenta tendrá carácter accesorio y voluntario.

Como Usuario Registrado o Cliente Registrado, eres responsable exclusivo de la correcta custodia y estricta confidencialidad de tus claves, datos de acceso u otros elementos que te sean suministrados por Zinia y te comprometes a no ceder su uso a terceros, ni temporal ni permanentemente. Además, eres responsable del uso de los Servicios por parte de terceros no autorizados utilizando el teléfono o correo electrónico asociados a tu Cuenta.

Por último, es tu obligación informar por escrito y de forma inmediata a Zinia, a través de la dirección de correo electrónico [info.es@zinia.com](mailto:info.es@zinia.com), de cualquier hecho que permita o pueda permitir el uso indebido de tus claves, incluyendo entre otros, el robo, extravío y otras circunstancias similares. Mientras no se comuniquen por escrito y de forma fehaciente a Zinia tales hechos en los términos antes indicados, Zinia quedará eximida de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de un uso indebido, fraudulento, culpable o doloso de tales claves y/o firmas electrónicas.



## 2.2 Baja o cierre de la Cuenta

Puedes cerrar o dar de baja tu Cuenta en el Sitio Web o App cuando lo desees. También puedes hacerlo poniéndote en contacto con nuestro Departamento de Atención al Cliente (consulta la Sección 12. **¿Deseas ponerte en contacto con Zinia?**). Ten en cuenta que Zinia podrá seguir tratando tus datos personales para aquellas finalidades que eventualmente sigan vigentes a pesar de que cierres tu Cuenta (p.ej., gestionar pagos pendientes). Puedes solicitarnos que suprimamos tus datos personales y lo haremos siempre que proceda conforme a la normativa aplicable, según lo indicado en la **Política de Privacidad de Zinia**.

Zinia se reserva el derecho a retirar o denegar el acceso a tu Cuenta en cualquier momento si no cumples con estos Términos y Condiciones, o con las condiciones específicas que se señalen en su caso.

## 2.3 Historial de información

Zinia se reserva el derecho a guardar la información histórica sobre tus compras y transacciones en el Sitio Web y en la App durante el periodo de tiempo necesario para que Zinia pueda dar cumplimiento a sus obligaciones derivadas de estos Términos y Condiciones, o según lo requiera la legislación aplicable.

## 3. ¿Cuáles son tus obligaciones?

Cuando sea necesario que nos proporciones información, bien relacionada con la creación o el uso de la Cuenta, o relativa a los métodos de pago y/o financiación, etc., la misma siempre deberá ser precisa y actualizada, y deberás utilizar tu identidad real. Ten en cuenta que Zinia considerará como uso indebido el uso de cualquier información falsa, inexacta o engañosa, o que no estés autorizado a utilizar. Cualquier evidencia relacionada con el uso indebido de la información o de los Servicios podrá guardarse y ser utilizada para futuras evaluaciones de riesgos con el objetivo de proteger a las partes implicadas. Además, Zinia se reserva el derecho de bloquear los Servicios para impedir su uso futuro. Si subes, importas o compartes contenido con Zinia, tal como imágenes, textos, recibos, información sobre productos y/o servicios, envíos u otro contenido, otorgas a Zinia un derecho libre de limitaciones para utilizar y mostrar dicho contenido con el fin de prestar los Servicios. Eres en cualquier caso responsable de cualquier contenido que cargues o compartas con Zinia.

Si eres Usuario Registrado y/o Cliente Registrado, ten en cuenta que es tu responsabilidad mantener tu información de contacto debidamente actualizada y asegurarte de que Zinia tiene tu dirección postal, dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil actualizados en todo momento para poder comunicarse contigo de manera electrónica. Para actualizar tu dirección de correo electrónico o número de teléfono, consulta la Sección 8. **¿Cómo trata Zinia tus datos personales?** de estos Términos y Condiciones, donde te informamos de los diferentes canales para poder hacerlo.

## 4. Servicios de terceros

Algunos de los Servicios que utilizas pueden incluir funcionalidades o servicios proporcionados por terceros. Cuando utilizas funcionalidades que dependen de servicios de terceros, autorizas a Zinia a utilizar esos servicios.



Adicionalmente, es posible que para descargar la App debas registrarte previamente en la plataforma de descarga de aplicaciones móviles correspondiente. En esos casos, Zinia no interviene en la recopilación, el tratamiento ni el uso de los datos personales por parte de las plataformas de descarga de aplicaciones correspondiente.

## **5. ¿Cuál es el alcance de nuestra responsabilidad?**

Zinia no será responsable de ningún daño o pérdida ocasionada por el incumplimiento de las normas establecidas en estos Términos y Condiciones, en especial si no se respetan las limitaciones o no se cumplen las obligaciones establecidas en los mismos para el uso de los Servicios del Sitio Web/App.

Zinia no será responsable de ningún daño o pérdida que pueda derivarse de errores en el acceso o uso del Sitio Web y de la App o de sus Servicios o contenidos, incluida su falta de disponibilidad temporal, aunque Zinia se compromete a hacer todo lo posible por evitarlos y proporcionar cualquier aclaración que pueda ser necesaria.

Zinia no será responsable de ningún daño o pérdida que pueda derivarse de virus informáticos, ciberataques o cualquier otra alteración de tus dispositivos y sistemas informáticos, de los nuestros o de los de la tienda. Zinia tampoco será responsable de ninguna pérdida de negocio, beneficios o datos, ni de ningún daño indirecto, incidental, especial o consecuente, independientemente de la causa, derivado del acceso o uso de los Servicios.

**IMPORTANTE:** La información que Zinia ofrece a través del Sitio Web y de la App es a título meramente informativo y para facilitar el cumplimiento de tus obligaciones contractuales. Zinia garantiza la veracidad y la exactitud de esta información. Sin embargo, esta información no debe interpretarse como una recomendación ni como un asesoramiento legal, fiscal, financiero, de inversión o técnico, y no constituye una oferta o garantía de servicios, excepto que así se indique específicamente. No debe ser interpretada como una propuesta para realizar transacciones y no debe ser utilizada como base para la toma de tus decisiones financieras. En este sentido, Zinia declina toda responsabilidad por el uso que se haga de cualquier otra información a la aquí indicada.

## **6. ¿Cuál es la responsabilidad de Zinia con respecto a los enlaces y sitios web de terceros?**

Zinia no tiene control, ni se hace responsable, del contenido de los sitios web de terceros a los que se enlaza desde el Sitio Web/App. Por ello, Zinia no será responsable de ninguna pérdida, reclamación o daño derivado del uso o del uso indebido de los enlaces a sitios web de terceros, o de la información obtenida a través de ellos. Estos enlaces no implican en modo alguno que exista una relación, colaboración ni dependencia entre Zinia y el propietario de cualquier sitio web.

Si Zinia tiene conocimiento de que la actividad o la información disponible a través de dichos enlaces es ilegal, constituye un delito o puede dañar la propiedad y/o los derechos de terceros, actuará con la diligencia necesaria para eliminar o deshabilitar dichos enlaces lo antes posible.



## 7. Propiedad intelectual e industrial

El conjunto de este Sitio Web y de la App está sujeto a la legislación nacional, comunitaria e internacional sobre derechos de autor y propiedad intelectual. El Usuario reconoce y acepta que todas las marcas, nombres comerciales o signos distintivos, así como todos los derechos de propiedad industrial e intelectual, sobre los contenidos y/o cualesquiera otros elementos insertados en el Sitio Web, son propiedad exclusiva de Open Bank, S.A., de cualquier entidad filial de Grupo Santander y/o de terceros que hayan autorizado su uso a Open Bank, S.A. En ningún caso el acceso al Sitio Web y/o a la App implica ningún tipo de renuncia, transmisión, licencia o cesión total ni parcial de dichos derechos, salvo que se establezca expresamente lo contrario. Todos los derechos de reproducción están reservados, incluidos las representaciones iconográficas y fotográficas. La reproducción de todo el contenido o de parte de este Sitio Web en cualquier soporte queda terminantemente prohibida salvo previa autorización expresa y por escrito de Zinia.

## 8. ¿Cómo trata Zinia tus datos de carácter personal?

Zinia tratará tus datos de carácter personal -en calidad de responsable del tratamiento- de acuerdo con las disposiciones legales aplicables en cada momento, con el fin de cumplir con sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo y para finalidades adicionales como, entre otros, identificarte y llevar a cabo la gestión de sus clientes, con fines de prevención del fraude, para responder a cualquier consulta que puedas tener o enviarte comunicaciones comerciales.

Para más información sobre los tratamientos de datos llevados a cabo por Zinia; las finalidades de los mismos y sus respectivas bases legitimadoras; las categorías de datos tratadas; los destinatarios de los datos; el origen de los mismos; los periodos durante los que los conservamos; tus derechos en materia de protección de datos; y los derechos que te otorga la normativa, consulta la [Política de Privacidad de Zinia](#).

Puedes ejercer los derechos de acceso, portabilidad, supresión, rectificación, oposición, limitación del tratamiento, y a no ser objeto de decisiones exclusivamente automatizadas, a través de los siguientes canales en cualquier momento:

- Correo electrónico: [privacidad.es@zinia.com](mailto:privacidad.es@zinia.com).
- Correo postal: Privacy, Open Bank, S.A., Plaza de Santa Bárbara, nº 2, 28004 Madrid, España.
- Ubicación: Plaza de Santa Bárbara, nº 2, 28004 Madrid, España.
- Teléfono: +34 910870271.

Por último, puedes presentar una reclamación ante Zinia o ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), en especial si consideras que no se han atendido satisfactoriamente tus derechos. Para ello, deberás escribir a la dirección anterior o a través del sitio web [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

Si utilizas, accedes, navegas y/o visualizas los contenidos del Sitio Web, reconoces que has leído y entendido la [Política de Privacidad de Zinia](#) y la [Política de Cookies](#).



## 9. ¿Cómo utiliza Zinia las cookies?

Zinia utiliza tanto cookies propias como de terceros cuando navegas en el Sitio Web/App, que puedes configurar según lo consideres conveniente. Consulta la [Política de Cookies](#) de Zinia para conocer cómo gestiona Zinia sus propias cookies y las de terceros.

## 10. Comunicaciones electrónicas

Al registrarte en el Sitio Web y/o en la App y aceptar estos Términos y Condiciones, aceptas que las comunicaciones que mantengas con Zinia se hagan principalmente por medios electrónicos. En consecuencia, y cuando resulte aplicable, las instrucciones de pago, los plazos, las comunicaciones requeridas por la ley y cualesquiera otras se llevarán a cabo por medios electrónicos (a través del Sitio Web, la App, la dirección de correo electrónico que proporcionaste a Zinia, etc.). Además, cuando resulte aplicable, Zinia podrá asimismo enviarte comunicaciones utilizando otros medios como correo postal, etc. Dado que estas comunicaciones se basan en requisitos contractuales o legales, no podrás oponerte a su envío.

## 11. Cesión

No podrás transferir ni ceder ningún derecho u obligación bajo estos Términos y Condiciones. En la medida en que lo permita la legislación aplicable, Zinia podrá transferir o ceder a un tercero, en cualquier momento, este Acuerdo o cualquier derecho u obligación previstos en el mismo, siempre que dicha cesión no altere, en tu detrimento, tus derechos y obligaciones. Al aceptar estos Términos y Condiciones, aceptas esta posibilidad de transferencia o cesión. Una vez se ejecute la transferencia o cesión del Acuerdo o cualquier derecho u obligación previsto en el mismo, recibirás una notificación informándote de dicha transferencia o cesión y tendrás derecho a dar por finalizado este Acuerdo, en su caso.

## 12. ¿Deseas ponerte en contacto con Zinia?

Puedes ponerte en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de Zinia a través de los siguientes canales:

- Llamando al +34 910870271, 09:00 h a 17:00 h, de lunes a viernes excepto festivos nacionales.
- Correo electrónico enviado a [info.es@zinia.com](mailto:info.es@zinia.com)

Zinia se compromete a informarte del estado de tu petición en un plazo máximo de 48 horas laborables.

### 12.1 Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente

Cuando la respuesta ofrecida por el Departamento de Atención al Cliente no fuera satisfactoria, podrás ponerte en contacto con nuestro Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente. A continuación, te indicamos los datos de contacto:



**Servicio de Atención al Cliente del Grupo Santander:**

*Apartado de Correos 35.250*

*28080 Madrid*

*Email: [Santander\\_reclamaciones@gruposantander.es](mailto:Santander_reclamaciones@gruposantander.es)*

**12.2 Oficina del Defensor del Cliente**

La Oficina del Defensor del Cliente es un organismo independiente al que está adherido el Grupo Santander y al que puedes presentar tus reclamaciones. A continuación, te indicamos los datos de contacto:

**D. José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zuñiga**

*Apartado de Correos 14019*

*28080 Madrid*

**12.3 Servicio de Reclamaciones del Banco de España**

Una vez interpuesta la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente o ante la Oficina del Defensor del Cliente, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o hubiera transcurrido un plazo de un mes desde la presentación de la reclamación sin haber recibido respuesta, podrás ponerte en contacto con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. A continuación, te indicamos los datos de contacto:

**Servicio de Reclamaciones del Banco de España**

*Calle Alcalá 48,*

*28014 Madrid*

**[Acceso a la Oficina Virtual Banco de España](#)**

Antes de presentar tu reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, te recordamos que la normativa vigente exige a los clientes demostrar que previamente se hayan dirigido al Departamento de Atención al Cliente de Openbank o ante la Oficina del Defensor del Cliente del Grupo Santander, quien actúa de forma independiente en relación con los principios y guías que aplica en el ejercicio de sus funciones.

**12.4 Hojas de reclamaciones**

Tienes a tu disposición las hojas de reclamaciones en las oficinas de Openbank:

*Paseo de la Castellana, 134, 28046 – Madrid*

*Plaza de Santa Bárbara, nº 2, 28004 – Madrid*





Adicionalmente, podrás descargar y presentar las hojas de reclamaciones a través del siguiente enlace: <https://tramita.comunidad.madrid/denuncias-reclamaciones-recursos/reclamaciones-denuncias-consumo>.

En cumplimiento con lo previsto en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo se inserta a continuación enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea, puesta en marcha por la Comisión Europea, a la que podrás recurrir para resolver cualquier discrepancia o controversia en relación a los servicios prestados en línea <http://ec.europa.eu/odr>.

### **13. ¿Cuál es la vigencia de este Acuerdo?**

Como Usuario, estos Términos y Condiciones permanecerán vigentes mientras utilices, accedas, navegues y/o visualices los contenidos del Sitio Web. Si eres un Usuario Registrado o Cliente Registrado, estos Términos y Condiciones se formalizan por periodo indefinido; sin embargo, cualquiera de las Partes (tanto Tú como Zinia) pueden rescindirlos en cualquier momento. Salvo que se acuerde lo contrario, estos Términos y Condiciones se extinguirán cuando cierres o des de baja tu Cuenta.

### **14. Idioma y legislación y jurisdicción aplicables**

Estos Términos y Condiciones, así como los demás documentos y políticas que los acompañasen, se han redactado en español. Las comunicaciones que mantengas con Zinia por razón de la relación entre ambas partes tendrán lugar en español.

Estos Términos y Condiciones se rigen por la legislación española. Si alguna de las disposiciones del presente documento fuera declarada total o parcialmente nula, inválida o no aplicable, afectará únicamente a las disposiciones o partes concretas que fueran declaradas nulas, inválidas o no aplicables, mientras que todas las demás disposiciones se mantendrán vigentes.

Cualquier disputa que pueda surgir con respecto a la aplicación, el cumplimiento o la interpretación de estos Términos y Condiciones se someterá a los Juzgados y Tribunales de Madrid (España).

### **15. Modificación del Sitio Web/App**

Zinia se reserva la facultad de realizar las modificaciones que considere necesarias en el Sitio Web/App, así como actualizaciones de la información contenida en el mismo y de la configuración, presentación y condiciones de acceso, sin necesidad de avisar con carácter previo.

El acceso o el uso del Sitio Web y de la App tras la actualización de los presentes Términos y Condiciones constituye la aceptación de la versión actualizada de los mismos.

Última actualización: febrero de 2024