

**ARENA FINANCE SPAIN S.L.**  
**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL PRÉSTAMO**

**Cláusula 1: Objeto**

Las presentes Condiciones Generales de la Contratación conforman, junto con las Condiciones Particulares, un Contrato de Préstamo (el “Contrato”) entre el Prestatario y ARENA FINANCE SPAIN S.L. (el “Prestamista” o “ARENA FINANCE SPAIN”), que actúa bajo la denominación comercial **SMARTcredito**. En virtud del mismo, el Prestatario recibe, tras la aceptación por parte del Prestamista, y de una sola vez, la cantidad de dinero expresada en las Condiciones Particulares, la cual debe ser devuelta, junto con los costes de procesamiento y gestión del Préstamo pactados, en la fecha o fechas de pago acordadas al inicio del Contrato.

El Cliente en este acto manifiesta haber leído detenidamente, con carácter previo y con suficiente antelación, el contenido del Contrato, entendiéndolo tanto el significado de sus cláusulas como el de los preceptos legales citados, asumiendo sin reserva alguna los derechos y obligaciones que en las mismas se contienen y prestando libremente su consentimiento para su formalización y concertación.

**Cláusula 2: Términos y Definiciones**

En las presentes Condiciones Generales, los siguientes términos tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

2.1. Préstamo: contrato mediante el que el Prestamista pone a disposición del Prestatario una cantidad de dinero concreta durante un período de tiempo determinado, comprometiéndose el Prestatario a devolver al Prestamista el capital recibido y abonar los costes de procesamiento y gestión del Préstamo en el plazo o plazos acordados y reflejados en las Condiciones Particulares. El Préstamo se regirá por las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, la Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Créditos al Consumo, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como demás normativa general de aplicación.

2.2. Prestamista: la sociedad ARENA FINANCE SPAIN S.L., de nacionalidad española, con domicilio social en Calle Cuarteles número 40, Edificio Mena, planta 2 puerta 2 CP 29002 (Málaga) y Número de Identificación Fiscal (N.I.F.) B44851798 constituida en escritura pública de fecha 13 de marzo de 2023, otorgada ante el Notario de Marbella Don Manuel de Churruca y García de Fuentes con el N.º 1.372 de su protocolo, inscrita en el Registro Mercantil de Málaga, al Tomo 6.317, Folio 56, Hoja MA-173454 Inscripción 1.

2.3. Solicitante del Préstamo: persona física, mayor de edad, con domicilio permanente en España, que efectúa una Solicitud de Préstamo.

2.4. Prestatario: el Solicitante de Préstamo una vez que el Prestamista ha aceptado su solicitud de Préstamo.

- 2.5. Decisión de Préstamo: la decisión definitiva sobre el otorgamiento o denegación del Préstamo por parte del Prestamista.
- 2.6. Parte: el Solicitante de Préstamo, el Prestamista o el Prestatario, de forma individual, y, de forma conjunta y colectivamente, las Partes.
- 2.7. Servicio a Distancia: técnicas de comunicación a través de medios telemáticos, electrónicos o telefónicos facilitados por el Prestamista para que el Prestatario pueda realizar la Solicitud de Préstamo y recibir la Decisión de Préstamo. A los efectos de la contratación a distancia, se entenderá la contratación realizada a través de la Página Web o cualesquiera otros medios que el Prestamista ponga a disposición del Solicitante de Préstamo.
- 2.8. Página Web: la página web del Prestamista ([www.smartcredito.es](http://www.smartcredito.es))
- 2.9. Día Hábil: Aquel que no es fin de semana (sábado y domingo) o festivo.
- 2.10. Datos Personales: cualquier información concerniente al Solicitante de Préstamo o Prestatario que le identifique o pueda identificarle.
- 2.11. Tratamiento de Datos Personales: las operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no que permiten la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y supresión, así como las cesiones de Datos Personales necesarias para la gestión del Préstamo y los servicios complementarios ofrecidos por el Prestamista conforme a la política de privacidad de ARENA FINANCE SPAIN S.L.
- 2.12. Consentimiento del Solicitante de Préstamo: la manifestación de voluntad libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el Solicitante del Préstamo o Prestatario consiente el Tratamiento de Datos Personales que le conciernen por parte del Prestamista.
- 2.13. Fecha de pago: fecha en la que el Cliente debe reembolsar y pagar la cantidad adeudada según las Condiciones Particulares del Contrato.
- 2.14. Tasa Anual Equivalente (TAE): Tipo de interés que indica el coste o rendimiento efectivo de un producto financiero. Se calcula de acuerdo con una fórmula matemática normalizada (art. 32 de Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo), que tiene en cuenta el tipo de interés nominal, la frecuencia de los pagos (mensuales, trimestrales, etc.), las comisiones y algunos gastos de la operación. La TAE se comunica al Solicitante del Préstamo a efectos informativos y de eventual comparación con otras ofertas del mismo sector.
- 2.15. Modelo Normalizado (Información Normalizada Europea): el formato normalizado previsto en los artículos 10 y 12 de la Ley de Contratos de Crédito al Consumo, aplicable y preceptivo a todos los Préstamos por importe superior a 200 euros, de tal modo que le permita al Solicitante comparar diversas ofertas, en su caso, así como adoptar una decisión informada sobre la suscripción del Contrato.
- 2.16. Condiciones Generales: cláusulas establecidas en el presente documento, que recogen y configuran el régimen jurídico global y las normas de funcionamiento aplicables a la contratación, así como los derechos y obligaciones de las Partes.
- 2.17. Condiciones Particulares: Documento que refleja las condiciones propias y específicas del Contrato (como el tipo deudor y las fechas de pago), que serán puestas a disposición del Solicitante de Préstamo de forma previa a la asunción de cualquier obligación por su parte.

### **Cláusula 3: Entrada en vigor, aplicación y oponibilidad de las Condiciones Generales y de las Condiciones Particulares del Préstamo.**

El presente Contrato entrará en vigor a partir del momento en el que el Prestatario firme el contrato tras la decisión favorable por parte del Prestamista sobre la concesión del Préstamo.

La emisión de la Solicitud de Préstamo conlleva por parte del Prestatario la completa adhesión, sin reserva alguna, a las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, y todo ello sujeto a la Decisión de Préstamo.

### **Cláusula 4: Contratación a Distancia**

El presente Contrato se celebra en la modalidad de contratación a distancia, entendiéndose por tal aquella que se formaliza sin la presencia física simultánea del prestador del servicio (en este caso, el Prestamista o ARENA FINANCE SPAIN S.L.) y del consumidor o usuario (el Prestatario), habiéndose utilizado exclusivamente técnicas de comunicación a distancia en el proceso de negociación y en la propia celebración del mismo.

Las Partes reconocen y aceptan que quedará constancia de la oferta y aceptación y, por tanto, de la perfección del Contrato, mediante la incorporación de sus decisiones en un soporte duradero de tal forma que permita al Solicitante de Préstamo almacenar la información que se le dirija, con objeto de que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que se destina la información y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada.

El Prestatario declara y garantiza que las presentes Condiciones Generales le han sido proporcionadas antes de aceptar los términos contractuales relativos al Préstamo. El Prestatario declara y garantiza que dicha información y términos contractuales le han sido facilitados de forma escrita en un soporte duradero disponible y accesible, sin perjuicio de la información y asesoramiento financiero ofrecidos de forma gratuita a través de la APP y/o Página Web del Prestamista.

### **Cláusula 5: Manifestaciones previas del Solicitante del Préstamo**

El Solicitante, mediante la suscripción del presente Contrato, declara y certifica:

- Que ostenta la plena capacidad jurídica y de obrar, así como la libre administración sobre sus bienes.
- Que ha analizado detenidamente y de manera detallada los riesgos y costes derivados del producto que se propone contratar, gozando de la capacidad económica necesaria para atender el pago, a su vencimiento, del capital prestado, así como de los costes de procesamiento y gestión del Préstamo y el resto de cantidades devengadas como consecuencia de la formalización del presente Contrato, siendo consciente de que este producto es únicamente un medio adecuado para resolver situaciones transitorias y puntuales de falta de liquidez, pero no puede ser considerado como un mecanismo apto para una financiación a medio o largo plazo.

- El Prestatario declara y garantiza que las presentes Condiciones Generales le han sido proporcionadas antes de aceptar los términos contractuales relativos al Préstamo. El Prestatario declara y garantiza que dicha información y términos contractuales le han sido facilitados de forma escrita en un soporte duradero disponible y accesible, sin perjuicio de la información y asesoramiento financiero ofrecidos de forma gratuita a través de la APP y/o Página Web del Prestamista.

- Que el Prestamista le ha facilitado de modo simultáneo el Modelo Normalizado, así como el resto de documentación requerida en atención a lo dispuesto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancias de servicios financieros destinados los consumidores, en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias de aplicación.

- Que la información facilitada por el Solicitante durante el proceso de contratación es cierta, auténtica, real, verdadera y está actualizada, en especial, la que se refiere a sus datos personales, domicilio e identidad, disponiendo de los justificantes y documentación acreditativa al efecto, la cual podrá ser requerida por ARENA FINANCE SPAIN S.L. para su comprobación durante toda la vigencia de la relación contractual.

- Que, a efectos de lo previsto en la legislación vigente en materia de prevención de blanqueo de capitales, es el actual y verdadero titular real de la cuenta bancaria facilitada en su Solicitud.

#### **Cláusula 6: Solicitud del Préstamo**

El Solicitante realizará su Solicitud de Préstamo a través del Servicio a Distancia elegido, y, a tal efecto, proporcionará la siguiente información:

1. Nombre y apellidos.
2. Fecha de nacimiento.
3. D.N.I./N.I.E.
4. Domicilio/Dirección permanente en España.
5. Importe del Préstamo.
6. Duración.
7. Cuenta corriente <sup>1</sup>.
8. Correo electrónico.
9. Teléfono móvil.
10. Ingresos medios mensuales.
11. Fuente principal de ingresos.

La Solicitud de Préstamo confirmada por el Solicitante implica una declaración de voluntad por su parte para perfeccionar el Contrato; si bien este hecho queda sujeto a la Decisión de Préstamo positiva que deberá emitir el Prestamista y comunicar al Prestatario vía e-mail, SMS, servicios de mensajería instantánea, notificaciones de la aplicación o cualquier otro medio electrónico disponible en función de la tecnología existente.

Una vez confirmada la Solicitud de Préstamo, se procederá por parte del Prestamista a analizar la solvencia del Solicitante atendiendo a la documentación aportada y a la información que el Prestamista pueda recabar de terceros.

#### **Cláusula 7: Decisión de Préstamo**

La Decisión de Préstamo positiva estará sometida a la existencia y cumplimiento de las siguientes circunstancias del Prestatario:

- Que no tenga pagos pendientes o deudas frente a terceros que puedan impedir el pago del Préstamo, incluyendo pagos pendientes que estén anotados en cualquier registro de información sobre solvencia patrimonial y crédito.
- Que no sea parte en procedimientos legales o judiciales que puedan afectar a su nivel de solvencia patrimonial y de crédito.
- Que toda la información y documentación suministrada al Prestamista sea cierta, veraz y actualizada.

En el supuesto en que la comunicación de la Decisión de Préstamo no se envíe con arreglo a lo previsto en estas Condiciones Generales, se envíe fuera de plazo, o haya un rechazo previo por parte del Solicitante del Préstamo, se considerará que no ha habido Decisión de Préstamo y, por tanto, que no se ha perfeccionado el Contrato.

La valoración por el Prestamista de la oportunidad de conceder el Préstamo es discrecional y, por tanto, en el caso en que el Prestamista rechace la Solicitud de Préstamo, no vendrá obligado a informar al Solicitante acerca de las causas de la denegación de la Solicitud de Préstamo. El Prestamista se reserva el derecho de reclamar al Solicitante del Préstamo la documentación relativa a su identificación y solvencia que considere necesaria.

En caso de que para concluir su registro a través de la página Web el Solicitante opte voluntariamente por identificarse a través del sistema de identificación on-line de clientes facilitado por KONTOMATIK, dicho sistema se interconectará a la banca on-line de la entidad bancaria del Solicitante para extraer del mismo el número de cuenta bancaria al que será transferido automáticamente el importe del Préstamo en caso de ser aprobado. Si el Solicitante es titular de varias cuentas de la misma entidad bancaria, la transferencia será realizada a la que se identifique como "principal" en base al número de titulares, ingresos y transacciones de la misma.

En el supuesto de que el Solicitante se identifique de forma online y no haya proporcionado documentación acreditativa de su identidad (DNI/NIE) anteriormente, una vez emitida la Decisión de Préstamo positiva, deberá enviar una copia de su DNI/NIE o documento identificativo equivalente, a la dirección indicada en el encabezamiento de las presentes condiciones o bien a través de un correo electrónico a [info@smartcredito.es](mailto:info@smartcredito.es)

#### **Cláusula 8: Puesta a disposición y costes del Préstamo**

Una vez emitida la Decisión de Préstamo positiva por el Prestamista, este efectuará una transferencia por el importe del Préstamo a la cuenta bancaria que haya sido facilitada por el Prestatario (o por KONTOMATIK) en la Solicitud de Préstamo. Dependiendo de cada entidad bancaria el Prestatario puede recibir el importe del Préstamo en un plazo de entre 24 y 48 horas.

El servicio de pago contratado por ARENA FINANCE SPAIN SL es prestado por PAYNOPAIN FINANCIALSERVICES, SL, Entidad de Pago supervisada e inscrita en el registro especial del Banco de España con el código 6899.

- PAYNOPAIN FINANCIAL SERVICES, SL
- Paseo de la Castellana, 77 28046 Madrid
- Dirección de PaynoPain a la atención del Titular: sac@paynopain.com

El Prestamista otorgará el Préstamo en los importes y condiciones que se recogen a continuación:

1. En la primera contratación: por un importe mínimo de 50 euros y máximo de 400 euros.
2. En siguientes contrataciones: por un importe mínimo de 50 euros y máximo de 500 euros.
3. El importe final del Préstamo dependerá únicamente del Prestamista, sin que quepa atribuirle responsabilidad alguna por la no concesión o denegación del mismo al Prestatario.
4. El Préstamo se concederá y amortizará en Euros.

Los costes del procesamiento y gestión del Préstamo dependerán del importe del Préstamo y la duración. El Solicitante de Préstamo tendrá acceso a dicha información, bien a través del simulador de la Página Web o bien telefónicamente, y recibirá la información concreta y detallada en las Condiciones Particulares que le haga llegar el Prestatario.

El cálculo del importe total de los intereses devengados se efectuará de acuerdo con la fórmula indicada en el Modelo Normalizado puesto a disposición del Solicitante antes de la asunción por parte de éste de cualquier tipo de obligación.

El Prestatario estará obligado a pagar al Prestamista el importe del Préstamo y los costes de procesamiento del mismo. Dichos costes deberán ser abonados por el Prestatario junto con la devolución del principal del Préstamo conforme a lo acordado al inicio del Contrato.

#### **Cláusula 9: Duración del Contrato**

El Contrato de Préstamo tendrá una duración de siete (7) a treinta (30) días naturales a contar desde la firma del contrato por parte del Prestatario, debiendo el Prestatario amortizar el mismo en la fecha de pago acordada, de acuerdo a lo reflejado en las Condiciones Particulares.

Cuando la fecha de vencimiento del Préstamo o de alguna de las cuotas coincida con un día inhábil, el pago deberá efectuarse el Día Hábil inmediatamente siguiente.

#### **Cláusula 10: Pago del Préstamo**

La devolución del Préstamo y el pago de los costes de procesamiento y gestión, así como de cualquier otro importe establecido en el Contrato, se realizará mediante ingreso en cuenta o transferencia bancaria a la cuenta indicada del Prestamista, o a través de tarjeta bancaria, especificando como concepto el número de Préstamo objeto de amortización.

En cualquier caso, el primer pago deberá efectuarse desde la cuenta bancaria proporcionada por el

Solicitante del Préstamo de conformidad con el artículo 6 de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

En caso de pago a través de domiciliación bancaria, el pagador (como deudor) emitirá la Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA, autorizando a SMARTCREDITO (como acreedor) a enviar instrucciones a su entidad bancaria para cargar en su cuenta las facturas de SMARTCREDITO y a la entidad bancaria para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones de SMARTCREDITO.

El ciclo de facturación será el acordado en la contratación del préstamo y, salvo que se indique lo contrario, se referirá al Préstamo/Crédito disfrutado/otorgado en el periodo precedente. No obstante, SMARTCREDITO podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata cuando: (i) se produzca la suspensión del Servicio; (ii) acontezca la resolución del Contrato; (iii) el Cliente incumpla el Contrato; o (iv) si el importe de las cantidades a abonar o el consumo exceden, en su caso, los anticipos a cuenta o depósitos de garantía entregados.

El Cliente deberá pagar las facturas/cuotas a su vencimiento. En caso de que el Cliente impague su factura/cuota, SMARTCREDITO le notificará el importe impagado mediante comunicación personalizada, respetando en todo caso, su privacidad y aplicando los criterios de gestión prudente del riesgo. La comunicación al Cliente podrá realizarse bien por carta, llamada telefónica o por cualquier otro medio telemático como por ejemplo el envío de SMS, e-mail, aplicaciones de mensajería u otros medios de comunicación individualizados con el correspondiente preaviso.

En caso de pago con tarjeta bancaria, el Prestamista cargará la cantidad acordada de conformidad con los términos establecidos para el uso del servicio, y por la presente el Prestatario autoriza al Prestamista a cargar en su tarjeta bancaria dicha cantidad.

En el supuesto de que el Prestatario hubiese registrado una tarjeta en su Área de Cliente, el Prestamista, llegada la fecha de vencimiento del préstamo, cargará automáticamente en la misma el importe acordado.

Asimismo, el Prestatario, mediante la aceptación del presente documento, autoriza expresamente al Prestamista a que, con posterioridad a la Fecha de Vencimiento y hasta la fecha efectiva de cobro del Importe Total Adeudado, así como de cualesquiera sumas que conforme al Contrato correspondan, realice en la tarjeta de débito facilitada por el Cliente cuantas órdenes de adeudo resulten oportunas, por el importe total o parcial de la cantidad total adeudada, hasta el cobro definitivo de la misma, comprensiva de capital, intereses ordinarios y de demora, así como de los gastos que, en su caso, se devenguen hasta la fecha efectiva de su cobro por el Prestamista.

El Prestamista no captura ni almacena los datos de las tarjetas bancarias, ya que cuenta con proveedores de servicios de pago que cumplen la normativa PCI DSS para capturar y almacenar dichos datos cumpliendo con toda la normativa vigente de seguridad.

El Prestamista se reserva el derecho a realizar una validación del método de pago indicado por el Prestatario.

Los pagos efectuados por el Prestatario serán imputados por el Prestamista en el orden siguiente: en primer lugar, a las penalizaciones, en segundo lugar, a los costes de gestión de la deuda vencida, y, en tercer lugar, a los intereses devengados y el principal del Préstamo.

Si el Prestamista recibe un ingreso que no pueda identificar por causa imputable al Prestatario, tal ingreso no será considerado como efectivo hasta que se identifique, por lo que, en caso de retraso en el pago por esta causa, el Prestamista estará obligado a pagar la penalización de acuerdo con lo establecido en el Artículo 15.

El pago se considerará realizado una vez que figure como recibido en la cuenta bancaria del Prestamista.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PAGO POR PASARELA VIRTUAL**

### **Introducción**

Estos términos y condiciones (en adelante, "Términos y Condiciones") regulan el uso de la pasarela de pago por tarjeta y transferencia bancaria (en adelante, "Pasarela de Pago") proporcionada por el Prestamista a los usuarios que deseen realizar pagos a través de nuestra plataforma.

### **Aceptación de los Términos y Condiciones**

Al utilizar la Pasarela de Pago, el Cliente acepta los presentes Términos y Condiciones en su totalidad. Si no está de acuerdo con alguna parte de estos Términos y Condiciones, le pedimos que no utilice nuestros servicios de pago y contacte con nosotros telefónicamente para que le podamos ofrecer otros medios diferentes de pago.

ARENA FINANCE SPAIN SL se reserva el derecho de modificar, actualizar o reemplazar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Cualquier cambio entrará en vigor una vez publicado en nuestro sitio web. Es responsabilidad del Cliente revisar periódicamente estos Términos y Condiciones para estar al tanto de cualquier modificación.

### **Uso de la Pasarela de pago**

La Pasarela de Pago permite al Cliente realizar pagos mediante tarjeta de crédito o débito, así como a través de transferencia bancaria u otros medios según la opción de pago elegida.

El Cliente debe proporcionar información precisa y completa al utilizar la Pasarela de Pago. Nosotros no nos hacemos responsables de los errores u omisiones en la información proporcionada por el Cliente.

El Cliente se compromete a no utilizar la Pasarela de Pago con fines ilegales o no autorizados.

### **Seguridad**

Nosotros adoptamos medidas razonables para garantizar la seguridad de la Pasarela de Pago, cumpliendo el protocolo PCI-DSS sin intervención humana.

El Cliente es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de cualquier actividad que se produzca en su cuenta. Si elige la opción de pago aplazado, sólo tendrá que decir su número de tarjeta una sola vez y el cual quedará tokenizado para los pagos siguientes, lo cual el cliente autoriza expresamente al aceptar los cargos a plazos. Para su comprensión, una tarjeta tokenizada es una forma de seguridad utilizada en transacciones de pago online y consiste en reemplazar los datos sensibles de la tarjeta, como el número de tarjeta y la fecha de vencimiento,



por un identificador único llamado "token". Este token es un valor aleatorio y no tiene relación directa con los datos de la tarjeta original. Cuando un cliente realiza una transacción utilizando una tarjeta tokenizada, el token se utiliza en lugar de los datos reales de la tarjeta. Este token se almacena de manera segura en los sistemas del procesador de pagos o del comercio, mientras que los datos de la tarjeta se mantienen protegidos y no son visibles para los sistemas externos.

### Pagos

Al realizar un pago a través de la Pasarela de Pago, el Cliente autoriza a la Empresa a procesar la transacción utilizando los datos proporcionados y a hacer un cargo de 1 euro como comprobación de la veracidad y funcionalidad de la tarjeta aportada. Dicho euro será devuelto cuando la operación sea completada y confirmada por la entidad bancaria, para lo que pueden pasar hasta 14 días.

Nosotros nos reservamos el derecho de rechazar cualquier transacción en cualquier momento por motivos de seguridad, fraude, sospecha de actividad ilegal u otros motivos razonables.

### Políticas de Devolución y Reembolso

No se aceptan Devoluciones de Cargos ya realizados por los clientes.

Nuestro objetivo principal es recuperar los pagos adeudados y brindar servicios de gestión de cobros eficientes y efectivos, por lo que transferimos inmediatamente los pagos a nuestros clientes y son ellos los que deben dar solución a su reclamación.

### Contacto y Resolución de Disputas

Si un cliente tiene alguna pregunta, disputa o inquietud con respecto a un cargo realizado o al proceso de recobro, les recomendamos que se pongan en contacto con nuestro departamento de servicio al cliente lo antes posible.

Nuestro equipo de atención al cliente está disponible para investigar y resolver cualquier problema relacionado con la recuperación de pagos y brindar la asistencia necesaria.

### Información y Documentación Requerida

Para facilitar el proceso de resolución de disputas o consultas, solicitamos a los clientes que proporcionen toda la información y documentación relevante relacionada con el cargo o la deuda.

Esto puede incluir, entre otros, comprobantes de pago, estados de cuenta, acuerdos contractuales o cualquier otra documentación pertinente.

### Confidencialidad y Seguridad de los Datos

Nos comprometemos a mantener la confidencialidad y seguridad de los datos y la información proporcionados por los clientes en el proceso de recobro.

La información proporcionada será utilizada únicamente con fines de recuperación de pagos y no será compartida con terceros no autorizados, excepto cuando sea requerido por la ley.

## Responsabilidad

En la medida permitida por la ley, la Empresa no será responsable de ningún daño directo, indirecto, incidental, consecuente o especial que surja del uso o la imposibilidad de uso de la Pasarela de Pago.

El Cliente acepta eximir de responsabilidad al Prestamista, sus empleados, directores y accionistas por cualquier reclamación debido al uso indebido de la Pasarela de Pago por parte del Cliente.

### **Cláusula 11: Aplazamiento de pago o prórroga del préstamo**

El Prestatario podrá aplazar la fecha de pago del Préstamo o de alguna de las cuotas mensuales del mismo siempre que cumpla con los requisitos exigidos para ello por el Prestamista en cada momento.

Los costes de ampliar el plazo de devolución variarán en cada caso y serán comunicados al Prestatario con carácter previo a su contratación.

Cuando el Prestatario solicite el aplazamiento de la fecha de Pago, deberá abonar en la cuenta bancaria indicada por el Prestamista el importe correspondiente a los costes de gestión de dicha ampliación del plazo de devolución.

### **Cláusula 12: Prácticas de cobro**

En aquellos casos en los que el Prestatario no hiciera frente a la devolución del Préstamo en el plazo o plazos estipulados en las Condiciones Particulares, el Préstamo pasará a ser gestionado por el Departamento de Cobros del Prestamista. Llegado el momento, el Prestamista comunicará la situación de impago al Cliente a través de correo electrónico, SMS, servicios de mensajería instantánea (ej. WhatsApp o cualquier otra aplicación que permita el estado de la técnica) y/o correo postal, así como mediante la realización de llamadas a los teléfonos que el Prestatario hubiera puesto a disposición del Prestamista en el momento de la contratación del Préstamo o a través de cualesquiera otros que estimara conveniente a fin de la correcta gestión del cobro.

Previo requerimiento de pago de la deuda, si esta no hubiese sido satisfecha por el Prestatario, el Prestamista tendrá derecho a comunicar los datos del deudor a los ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito, todo ello de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos.

### **Cláusula 13: Penalización por impago y mora**

El impago, a su vencimiento, de cualquier cantidad dispuesta en virtud del Contrato, así como de los costes de procesamiento y de gestión del mismo, facultará al Prestamista para exigir al Prestatario, además del importe impagado, una penalización por mora del 1,5% diario sobre el principal impagado, con el límite máximo del 200% sobre el principal del Préstamo impagado, así como los gastos ocasionados al Prestamista por la gestión de la deuda vencida, y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito (en particular, Asnef-Equifax y Badexcug).

#### **Cláusula 14: Causas de terminación anticipada. Derecho de desistimiento**

El Contrato podrá resolverse en caso de incumplimiento por parte del Prestatario de cualquiera de sus obligaciones esenciales y, muy especialmente, en caso de impago. En tal caso, será exigible el reembolso del capital pendiente de amortizar, incrementado por el capital vencido y no pagado, los intereses vencidos y no pagados y las comisiones que hayan resultado impagadas.

##### **DERECHO DE DESISTIMIENTO**

El Prestatario dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales a contar desde la fecha de emisión de la Decisión de Préstamo para desistir del Contrato, sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna.

Para que surta efecto, el Prestatario comunicará su intención de ejercitar el derecho de desistimiento al Prestamista, siempre dentro del plazo anteriormente mencionado, mediante el mismo email utilizado en la contratación del Préstamo y siempre por escrito.

Adicionalmente, podrá realizarse por cualquier otro medio admitido en derecho que permita dejar constancia de la notificación.

La comunicación deberá estar debidamente firmada, y en ella deberá indicarse en nombre completo del Prestatario, su número de DNI/NIE, adjuntándose copia del mismo, y la fecha de emisión de la Decisión de Préstamo.

El Prestatario deberá devolver al Prestamista cualquier cantidad que hubiera recibido de éste con anterioridad al ejercicio de su derecho de desistimiento y el interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha de disposición del Préstamo y la fecha de reembolso del capital, de acuerdo con el tipo deudor acordado. Dichas cantidades deberán devolverse al Prestamista a la mayor brevedad, en todo caso, en el plazo máximo de treinta (30) días naturales tras haber enviado la notificación de desistimiento al Prestamista.

#### **Cláusula 15: Fraude o suplantación de identidad.**

El Prestatario tiene la obligación de compensar al Prestamista por los costes incurridos por éste por el suministro de información falsa o por incumplimiento de cualquier obligación a su cargo prevista en estas Condiciones Generales, dejando a salvo, en todo caso, la eventual responsabilidad civil o penal derivada de la aportación de documentación falsa o suplantación de identidad.

Desde Smartcredito te damos los siguientes consejos para prevenir que suplanten tu identidad:

- \*No facilites tu información personal a desconocidos
- \*En caso de que pierdas tu DNI, denúncialo inmediatamente y acude a una comisaría a renovarlo
- \* Ten precaución en los cajeros de retirada de dinero
- \*Anula tus tarjetas y cuentas bancarias
- \*Colabora con la policía facilitando todos los datos necesarios

## Cláusula 16: Datos.

### 16.1 Información básica

Responsable: ARENA FINANCE SPAIN S.L. con domicilio en Calle Cuarteles número 40, Edificio Mena, planta 2 puerta 2 CP 29002 (Málaga) y CIF B44851798.

Puede ponerse en contacto con el Prestamista en la dirección postal indicada, así como a través de los siguientes medios:

- Departamento de Atención al Cliente: teléfono 919467100; Email: [info@smartcredito.es](mailto:info@smartcredito.es)
- Delegado de Protección de Datos: [legal@smartcredito.es](mailto:legal@smartcredito.es)

Finalidad: Los datos facilitados son tratados por el Prestamista con el objeto de tramitar la Solicitud de Préstamo y, en su caso, para la gestión del Préstamo, el cumplimiento y reclamación de cumplimiento de los compromisos contractuales, la prevención y lucha contra el fraude y el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y, en general, para garantizar el pleno y adecuado desenvolvimiento del Contrato de Préstamo y el cumplimiento de las obligaciones legales.

Asimismo, si el Prestatario presta su consentimiento expreso mediante la marcación de las casillas habilitadas al efecto, el Prestamista tratará y podrá ceder sus datos con la finalidad de que le sea remitida información comercial (incluyendo la newsletter electrónica) sobre los servicios y productos ofrecidos tanto por el Prestamista como por empresas perteneciente a su mismo grupo mercantil, como por terceras compañías, por vía postal, correo electrónico, SMS, servicios de mensajería instantánea, notificaciones de la aplicación o cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente. El Prestatario podrá revocar dichos consentimientos en cualquier momento dirigiéndose por escrito al Prestamista a la dirección indicada en el encabezamiento o bien remitiendo un correo electrónico a [info@smartcredito.es](mailto:info@smartcredito.es) aportando copia de DNI/NIE en vigor por ambas caras, sin que en ningún caso la retirada de dicho consentimiento condicione la ejecución del Contrato.

El Prestamista podrá consultar y obtener información sobre el Prestatario procedente de ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito. La información obtenida será utilizada, junto con el resto de información facilitada por el Cliente, con la finalidad de tomar una decisión sobre la concesión de la financiación y/o las condiciones de la misma.

El Prestatario autoriza igualmente al Prestamista a conservar todos los datos de solicitudes, tanto denegadas como atendidas, con el fin de poder utilizar dichos datos para la tramitación de futuras solicitudes por un período de cinco años, al objeto de evitar la duplicación de formalidades. Una vez finalizado el mencionado plazo, los datos personales se mantendrán debidamente bloqueados para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento y sólo durante el plazo de prescripción de las mismas.

No obstante, si el Prestatario ha otorgado su consentimiento para que sus datos sean tratados por el Prestamista con la finalidad de remitirle información comercial, sus datos serán mantenidos por el Prestamista mientras no revoque dicho consentimiento por un plazo máximo de diez (10) años.

El Prestamista podrá tomar decisiones automatizadas y realizar perfiles en base a la información recogida en la Solicitud de Préstamo, así como las consultas realizadas a ficheros comunes de

solvencia patrimonial y crédito y a ficheros de titularidad de terceros indicados en la cláusula 16.2 apartado b).

Legitimación: La base legal es la ejecución del contrato de Préstamo, así como el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa aplicable.

La remisión de información comercial está basada en el consentimiento otorgado, sin que en ningún caso la retirada de dicho consentimiento condicione la ejecución del contrato de Préstamo.

Los datos contenidos en la Solicitud de Préstamo serán obligatorios salvo que así se indique expresamente como "Opcional", no pudiendo tramitar la Solicitud de Préstamo en caso de no completarlos.

Destinatarios: En el caso que el Prestatario tenga una deuda cierta, vencida y exigible con el Prestamista de cuyo pago haya sido requerido previamente sin que haya sido satisfecha en el término previsto para ello, el Prestamista podrá comunicar dicho impago a ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito de acuerdo con los requisitos establecidos legalmente a tal efecto.

Los datos del Prestatario podrán ser tratados, para las mismas finalidades previstas en el presente Contrato por otras empresas del grupo empresarial ARENA FINANCE SPAIN S.L. para cumplir con los contratos de encargo del tratamiento que el Prestamista haya suscrito. Dichos encargados podrán ser, entre otras, las siguientes entidades:

AVENTUS GROUP SPOLKA Z.O.O, con domicilio social en Polonia y C.I.F N0305970F

En caso de que el Solicitante del Préstamo/Prestatario haya otorgado su consentimiento expreso para la comunicación de sus datos personales a terceros, podrá recibir notificaciones comerciales de aquellas empresas con las que el Prestamista haya alcanzado acuerdos que puedan ser beneficiosos para sus intereses.

Derechos: El Prestatario podrá dirigir sus solicitudes de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación de su tratamiento o la portabilidad respecto de sus datos personales, dirigiendo una solicitud por escrito al Prestatario, a la dirección indicada en el encabezamiento o al correo electrónico [info@smartcredito.es](mailto:info@smartcredito.es), aportando copia de su Documento Nacional de Identidad u otro documento oficial equivalente.

Finalmente, le informamos de que tiene derecho a recabar la tutela de la Agencia Española de Protección de datos a través de su página web [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

16.2 Independientemente de la Decisión de Préstamo, el Prestatario se declara informado, para que el Prestamista:

- (a) Pueda consultar información relativa a sus antecedentes crediticios y posiciones de riesgo de entidades prestadoras de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito (en particular, de Asnef-Equifax y Badexcug) para el análisis y, en su caso, concesión, seguimiento y control de la financiación solicitada, así como para cumplir las obligaciones legales. Asimismo, con la misma finalidad, y para prevenir el fraude, el blanqueo de capitales y otros delitos, el Prestatario autoriza al Prestamista a comprobar, directamente o a través de entidades prestadoras de servicios de verificación, la titularidad de la cuenta bancaria del Prestatario, prestando el Prestatario su autorización para que (i) el Prestamista o la entidad de verificación puedan facilitarsus datos a las entidades bancarias correspondientes y (ii) la

entidad bancaria pueda informar al Prestamista o a la entidad de verificación si los datos facilitados por el Prestatario al Prestamista coinciden con los facilitados por el Prestatario a dicha entidad.

El Prestatario queda informado que, en caso de impago en el término previsto para ello, y habiéndose cumplido los requisitos legales necesarios, sus Datos Personales podrán ser comunicados al Fichero Asnef, titularidad de Asnef-Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, S.L., con domicilio en C/ Goya, 29, Planta 2-3, 28001, Madrid y al Fichero Badexcug, titularidad de Experian Bureau de Crédito, S.A.U. con domicilio en C/ Príncipe de Vergara, 132 - 1ª Planta, 28002, Madrid.

(b) Pueda consultar información obtenida de fuentes titularidad de terceros, como por ejemplo de: Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), Dirección General de Tráfico (DGT), Google maps, etc. con la única finalidad de verificar la identidad del Solicitante del Préstamo y la documentación aportada por el Solicitante en la Solicitud de Préstamo.

(c) Pueda tratar los datos para la realización de actividades y comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales mediante cualquier medio, ya sea tradicional, ya sea mediante el envío de correos electrónicos y de mensajes a través de cualquier sistema incluyendo SMS, servicios de mensajería instantánea etc., (en caso de comunicaciones comerciales electrónicas se solicitará el consentimiento expreso previo mediante la marcación de la correspondiente casilla en la Página Web) por parte del Prestamista que incorporen información sobre productos y servicios comercializados por el Prestamista tales como promociones especiales, incluyendo programas de fidelización de clientes tales como (i) servicios financieros; (ii) servicios generales de créditos; (iii) encuestas de mejora del servicio. En todo caso, el Prestatario podrá oponerse al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a la dirección [info@smartcredito.es](mailto:info@smartcredito.es), adjuntando fotocopia de su DNI o documento identificativo equivalente.

Para la utilización de la Web es necesaria la utilización de cookies. Las cookies se utilizan con la finalidad de mejorar la experiencia de navegación, gestionar el contenido de las solicitudes de crédito y ofrecer consejos u ofertas personalizadas. Si el Prestatario lo desea puede configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de cookies y para impedir la instalación de cookies en su disco duro. Se recomienda consultar las instrucciones y manuales del navegador para ampliar esta información.

Para más información, la política de cookies puede consultarse en: [www.smartcredito.es](http://www.smartcredito.es)

### **Cláusula 17: Cesión de derechos**

El Prestamista se reserva el derecho a ceder íntegra o parcialmente su posición contractual a cualquier tercero que considere oportuno, mediante la fórmula jurídica que estime más conveniente, sin que dicha cesión afecte de modo alguno los derechos u obligaciones reflejados en este Contrato, de tal manera que el cesionario se hará cargo de los derechos, obligaciones y responsabilidades que del presente Contrato se deriven de la actual condición de la Prestamista, en cuya posición se subrogará sin limitación alguna en relación con el Prestatario.

En atención al carácter personalísimo del presente Contrato, el Prestatario no podrá ceder su posición contractual a ningún tercero.

### **Cláusula 18: Datos de contacto y Notificaciones**

El Prestatario acepta expresamente que las comunicaciones, notificaciones y documentación que el Prestamista remita o deba remitir en virtud del Contrato o de la legislación aplicable sean dirigidas preferentemente a través de su Área de Cliente en la Web, a su dirección de correo electrónico, a los teléfonos de contacto facilitados, mediante llamada o SMS, a través de WhatsApp, o por envío postal al domicilio del Prestatario.

El Prestatario se compromete a notificar los cambios de domicilio, de dirección de correo electrónico, de teléfono y de cuenta bancaria que hubieran sido facilitados previamente al Prestamista, por lo que los últimos que se hayan comunicado serán los únicos que tendrán validez. Asimismo, el Prestatario se compromete a notificar al Prestamista cualquier cambio en su situación personal y/o económica/financiera.

Los gastos adicionales en los que eventualmente incurra el Prestamista por un cambio de domicilio no comunicado por el Prestatario serán asumidos por este último, especialmente cuando el Préstamo se encuentre en situación de mora.

Todos los datos facilitados en la Solicitud del Préstamo podrán ser utilizados por el Prestamista cuando sean de utilidad para la localización del Prestatario, especialmente cuando el Préstamo se encuentre en situación de mora, incluso para la notificación de actos procesales.

El Prestamista no se hará responsable en ningún momento de ningún daño o perjuicio que se derive y se le pueda causar al Prestatario por el hecho de que éste no le haya facilitado el cambio de sus datos de contacto y, como consecuencia de ello, no se le hubiesen podido notificar debidamente comunicaciones de su interés.

En relación con la eventual inclusión de un Cliente en los ficheros de solvencia patrimonial en el supuesto impago, y a los efectos de lo prevenido en el artículo 20.1.c) de la normativa vigente en materia de protección de datos, no se entenderán suficientes para que no se pueda proceder a la comunicación de los datos referidos a un Prestatario, aquellas devoluciones en las que el destinatario haya rehusado recibir el envío, o aquellas que habiendo sido devueltas se compruebe que la dirección utilizada para efectuar la notificación se corresponde con la contractualmente pactada con el Prestatario a efectos de notificaciones.

Toda vez que el Prestatario pueda dar sus órdenes al Prestamista por teléfono, Internet o WhatsApp utilizando su código de identificación personal, dicho código podrá sustituir a la firma del Prestatario manteniendo el mismo valor jurídico. Con objeto de justificar las órdenes recibidas y utilizarlas como prueba en juicio o fuera de él, el Prestatario consiente que, en cualquier comunicación con el Prestamista por medio telefónico o telemático o mensajería instantánea, quede autorizado para la grabación de las conversaciones telefónicas mantenidas y a conservar el soporte o registro magnético correspondiente.

### **Cláusula 19: Ley aplicable y jurisdicción**

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Las Partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del Prestatario.