

J.P. Morgan SE - Luxembourg Branch

Términos y Condiciones de los Servicios de Iniciación de Pagos

1. Términos y Condiciones

Los presentes términos y condiciones («**Términos**») se aplican al uso que usted hace de nuestro Servicio (como se describe a continuación) y forman parte del acuerdo entre usted y nosotros, J.P. Morgan SE. - Luxembourg Branch, la sucursal de J.P. Morgan SE. en Luxemburgo («**Nosotros**», «**Nos**» o el «**Banco**»). J.P. Morgan SE es una Sociedad Europea (Societas Europaea) constituida conforme a las leyes de Alemania, con domicilio social en Taunustor 1 (TaunusTurm), 60310 Frankfurt am Main, Alemania y está inscrita en el registro mercantil del tribunal local de Frankfurt con el número HRB 126056. Es una entidad de crédito sujeta a la supervisión prudencial directa del Banco Central Europeo («**BCE**»), la Autoridad Federal de Supervisión de Servicios Financieros de Alemania (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, «**BaFin**») y el Deutsche Bundesbank, el Banco Central de Alemania. J.P. Morgan SE - Luxembourg Branch tiene su domicilio social en 6, route de Trèves, L-2633 Senningerberg, Luxemburgo, está inscrita en el Registro Mercantil de Luxemburgo con el número B255938 y está sujeta a la supervisión de las autoridades de inspección del Estado de origen antes mencionadas, así como a la supervisión local de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) en virtud de la ley de 5 de abril de 1993 sobre el sector financiero, según se modifique (la «**LFS**»).

2. Servicio

Puede contar con nosotros para iniciar un pago en línea directamente desde su cuenta de pago en línea con un proveedor tercero («**Cuenta de Pago**») (servicio de iniciación de pagos). Enviaremos la orden de pago a su banco en línea o proveedor de la cuenta de pago («**Proveedor de la Cuenta de Pago**») para su ejecución, recibiremos información de su proveedor de la cuenta de pago sobre si la orden de pago ha sido aceptada y (cuando sea pertinente) transmitiremos esta información al Destinatario (el «**Servicio**»).

Usted forma parte de la clientela de un cliente del Banco (el «**Cliente**»). El Servicio se limita a permitirle iniciar un pago a favor del Cliente. El Cliente será el Destinatario a efectos de los presentes Términos.

Los presentes Términos regulan una única operación de pago y no pretenden constituir un contrato marco en el sentido de la Directiva 2015/2366 de la UE sobre servicios de pago (PSD2, por sus siglas en inglés)

3. Orden de pago

Usted deberá autenticarse (en el momento en que consienta el Servicio y emita una orden) para que su Proveedor de la Cuenta de Pago sepa que consiente que le prestemos servicios de iniciación de pagos y emita una orden de pago.

Usted es el único responsable de la exactitud de la orden de pago.

El Proveedor de la Cuenta de Pago es el único responsable de la ejecución de la orden de pago válidamente iniciada a través de nosotros. En consecuencia, serán de aplicación las disposiciones del Proveedor de la Cuenta de Pago relativas, por ejemplo, al tiempo de ejecución, a las horas de interrupción, etc.

4. Consentimiento explícito

Su confirmación de la orden de pago se considerará como su consentimiento explícito para que enviemos la orden de pago a su Proveedor de la Cuenta de Pago para su ejecución, para recibir información de su Proveedor de la Cuenta de Pago sobre si la orden de pago ha sido aceptada y (cuando sea pertinente) para transmitir esta información al Destinatario.

5. Datos de seguridad y disponibilidad del Servicio

Deberá tomar todas las medidas razonables para mantener a resguardo los datos de seguridad y sus dispositivos, y se compromete a no revelarlos ni permitir que los utilice nadie más.

Podremos suspender, restringir o finalizar en cualquier momento el uso y la disponibilidad de los Servicios o de cualquier parte de los mismos, a título enunciativo y no limitativo, en los siguientes casos:

- (a) si creemos de manera razonable que la seguridad se ha visto comprometida;
- (b) si sospechamos de manera razonable que se trata de un fraude;
- (c) si necesitamos hacerlo para cumplir con la ley de cualquier jurisdicción o con una solicitud de una autoridad local o extranjera (incluidas, entre otras, las autoridades judiciales y de supervisión);
- (d) si no ha satisfecho alguna de las obligaciones que le corresponden en virtud de estos Términos; o
- (e) si su orden de pago contiene algún error manifiesto, en particular, un identificador único o número de cuenta incompleto o impreciso.

6. Revocación de la orden de pago

Si la orden de pago se refiere a una operación que debe ser ejecutada por su Proveedor de la Cuenta de Pago inmediatamente, usted no podrá cancelar la orden de pago una vez que nos haya proporcionado su confirmación y consentimiento a nosotros o a su Proveedor de la Cuenta de Pago.

7. Idioma y comunicación

Estos Términos están redactados en inglés y todas las comunicaciones con usted serán en inglés.

Puede comunicarse con el Banco utilizando la siguiente dirección de correo electrónico: top.support@jpmorgan.com.

8. Información

Se compromete a facilitar sin demora al Banco toda la información y los documentos relacionados con usted que este le solicite, entre otras cosas para que el Banco pueda cumplir con sus obligaciones legales relativas a la diligencia debida con los clientes en virtud de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Por el presente, declara y garantiza que:

- usted es el beneficiario efectivo de la operación de pago realizada; y
- actúa en su propio nombre y no en el de otra persona.

9. Transacción no autorizada

Si sospecha que se ha realizado un pago incorrecto o no autorizado utilizando nuestros servicios de iniciación de pagos, debe ponerse en contacto con nosotros lo antes posible a través de top.support@jpmorgan.com.

10. Suspensión de la orden/transacción

El Banco se reserva el derecho de suspender el uso de cualquier medio o método para dar o emitir cualquier orden de pago, entre otras cosas por motivos razonables relacionados con la seguridad o la sospecha de órdenes no autorizadas o fraudulentas.

El Banco se reserva asimismo el derecho de rechazar cualquier orden de pago que no cumpla todas las condiciones pertinentes establecidas en los Términos o en otros documentos o cuya ejecución sea ilegal o contravenga de algún modo cualquier ley o normativa aplicable. Además, el Banco no será responsable ante usted por dicho rechazo. Esto ha de entenderse sin perjuicio de los posibles derechos del Proveedor de la Cuenta de Pago a negarse a ejecutar una operación.

11. Reembolsos

Puede tener derecho a un reembolso (o rectificación) por operaciones de pago no autorizadas o incorrectas o no autorizadas por su Proveedor de la Cuenta de Pago siempre que le notifique el pago incorrecto o no autorizado sin demora y, en cualquier caso, a más tardar 13 meses después de la fecha del pago correspondiente. Debe ponerse en contacto con el Proveedor de su Cuenta de Pago en la forma que se establezca en las condiciones aplicables a la relación entre dicho proveedor y usted.

12. Limitación de responsabilidad e indemnización

El Banco no será responsable de la iniciación de órdenes de pago válidas. En particular, el Banco se exime de toda responsabilidad en los casos en que haya iniciado una orden de pago válida que resulte ser incorrecta o errónea debido a errores introducidos por usted, especialmente en relación con los números de cuenta (identificador único).

El Banco no será responsable ante usted de la correcta ejecución del Servicio, si puede demostrarle a usted (y, en su caso, a cualquier proveedor de servicios de pago del beneficiario) que el proveedor de servicios de pago del beneficiario recibió el pago dentro del plazo establecido.

El Banco no será responsable ante usted en ninguno de los siguientes supuestos:

- (a) retraso o incumplimiento de sus obligaciones en virtud de los presentes Términos por cualquier causa más allá del control razonable del Banco, incluyendo, a título meramente enunciativo y no limitativo, cualquier acción o inacción por parte de usted o de un tercero, cualquier acontecimiento de fuerza mayor, retraso bancario, fallos técnicos, incluyendo fallos informáticos de terceros proveedores de servicios utilizados por el Banco o del Banco, fallo o retraso de cualquier transmisión electrónica, cualquier accidente, emergencia, caso fortuito, pandemia o cualquier circunstancia anormal o imprevisible;
- (b) las pérdidas consecuenciales o indirectas (como el lucro cesante o la pérdida de oportunidades) en las que pueda incurrir como consecuencia del incumplimiento por parte del Banco de sus obligaciones en virtud de los presentes Términos; o
- (c) pérdidas como resultado de una exigencia impuesta al Banco por leyes y normativa nacionales o extranjeras o por órdenes, sentencias o instrucciones de autoridades públicas nacionales o extranjeras, incluidos tribunales.

Usted es responsable de todas las obligaciones, financieras o de otro tipo, en las que incurra el Banco o un tercero, causadas por o derivadas del incumplimiento de estos Términos y del uso que usted haga de los Servicios. Usted se compromete a reembolsar al Banco o a un tercero, todas y cada una de dichas cantidades, en la medida en que no lo prohíba la legislación aplicable.

Nada de lo dispuesto en los presentes Términos excluirá la responsabilidad por fraude o negligencia grave o por cualquier responsabilidad que no pueda ser excluida o modificada por la ley.

En la medida en que lo permita la legislación aplicable, el Banco no se hace responsable, y usted acepta no considerarlo responsable, de ningún daño o pérdida que resulte directa o indirectamente de:

- (d) su incapacidad para utilizar los Servicios por cualquier motivo;
- (e) retrasos o interrupciones en los Servicios;
- (f) fallos, errores o inexactitudes de cualquier tipo en los Servicios;
- (g) el contenido, las acciones o las inacciones de terceros;
- (h) una suspensión u otra acción llevada a cabo con respecto a los Servicios;
- (i) su necesidad de modificar prácticas, contenidos o comportamientos, o su pérdida o imposibilidad de hacer negocios, como resultado de cambios en los presentes Términos o en las políticas del Banco; o
- (j) acciones y operaciones ilegales de terceros realizadas con documentos falsificados o ilegales o con datos recibidos ilegalmente.

13. **Confidencialidad**

Por el presente documento, usted autoriza e instruye al Banco y a sus agentes, empleados, directivos y administradores, así como a cualquier entidad que tenga la consideración de empresa afiliada, y en cuyo nombre el Banco acepte dicha autorización, mandato e instrucción, a divulgar, inclusive mediante el uso de comunicaciones y sistemas de comunicación, información en relación con: los presentes Términos, cualquier Servicio, cualquier operación de pago, usted mismo, los beneficiarios de los pagos o cualquier operación (la «**Información**», que incluirá, entre otras cosas, el nombre, los apellidos, la dirección, los datos y el lugar de nacimiento, así como la nacionalidad) a las personas indicadas como «Destinatarios» en la Sección 2 del Anexo de Confidencialidad, sus respectivos empleados o agentes: (i) para cualquiera de las Finalidades establecidas en la Sección 1 del Anexo de Confidencialidad; (ii) o si la divulgación está permitida o se requiere por ley ((i) y (ii) conjuntamente las «**Finalidades Permitidas**»), independientemente de si la divulgación se hace en el país en el que usted reside, o en el que se realiza una transacción o un Servicio. Usted acepta que las solicitudes, las instrucciones y la información con respecto al Banco, a cualquier Servicio, a usted mismo o a las transacciones que deben divulgarse de acuerdo con los Términos, pueden transmitirse a través de las fronteras nacionales y a través de las redes, incluidas redes que son propiedad de terceros y que son operadas por estos, con el fin de que el Banco desempeñe sus funciones y ejerza sus poderes y derechos en virtud del presente documento. Usted acepta que dicha Información se facilite a las personas indicadas como «Destinatarios» en la Sección 2 del Anexo de Confidencialidad. Usted renuncia expresamente a cualquier derecho de secreto bancario, secreto profesional o confidencialidad a ese respecto, si procede, y reconoce explícitamente que la información revelada de acuerdo con esta Sección puede incluir información confidencial del cliente en el sentido del artículo 41 de la LFS y protegida por este.

El Banco se compromete a tomar las medidas habituales y razonables para mantener la confidencialidad de la Información.

Con sujeción a la legislación aplicable, el tratamiento de la Información podrá ser realizado por cualquier empresa afiliada del Banco o proveedor de servicios, incluidas las filiales, sucursales y unidades situadas en cualquier país en el que el Banco desarrolle su actividad o tenga un proveedor de servicios, tal y como se establece en la Sección 3 del Anexo de Confidencialidad. El Cliente entiende que dicho Destinatario puede hallarse en una jurisdicción externa al Gran Ducado de Luxemburgo. El cliente autoriza al Banco a transferir la información a las filiales, sucursales, unidades y proveedores de servicios en los lugares que el Banco considere oportunos.

El Cliente reconoce que las autoridades públicas, las agencias u otros organismos o tribunales de una jurisdicción externa al Gran Ducado de Luxemburgo (incluidas las jurisdicciones en las que los

Destinatarios están establecidos y poseen o procesan dicha Información) pueden requerir y obtener acceso a la Información, que puede ser conservada o tratada en dicha jurisdicción, o acceder a ella a través de una notificación automática, un intercambio de información o de otro modo, de conformidad con las leyes y normativa vigentes en dicha jurisdicción.

El Banco informará a los Destinatarios que posean o traten la Información de que solo pueden hacerlo en base a las Finalidades Permitidas y de acuerdo con la legislación aplicable, y de que el acceso a dicha Información dentro de un Destinatario está limitado a aquellas personas que necesiten conocer la Información para las Finalidades Permitidas.

El Cliente podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento, en cuyo caso el Banco no podrá prestarle el Servicio.

14. **Protección de datos**

El Banco, actuando como responsable del tratamiento, puede tratar información sobre usted que pueda tener la consideración de datos personales en virtud del Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos («**Datos Personales**»). Puede encontrar más información sobre las actividades de tratamiento del Banco en la Política de Privacidad del Banco, disponible en el sitio web del Banco en <http://jpmorgan.com/privacy/emea>.

La Política de Privacidad del Banco establece información relevante sobre: (a) la recogida y creación de Datos Personales por parte del Banco; (b) las categorías de Datos Personales tratados; (c) la base jurídica para dicho tratamiento; (d) las finalidades de dicho tratamiento; (e) la divulgación de Datos Personales a terceros; (f) la transferencia internacional de Datos Personales; (g) las medidas de seguridad de los datos aplicadas por el Banco; (h) el cumplimiento por parte del Banco de los principios de exactitud, conservación y minimización de los datos; (i) los derechos de los Interesados del Tratamiento; y (j) los datos de contacto para consultas y el ejercicio de los derechos de protección de datos. La Política de Privacidad del Banco podrá ser actualizada o revisada de forma ocasional.

15. **Grabación y pruebas**

Usted acepta el control, la grabación y el almacenamiento de las comunicaciones electrónicas, incluidas las comunicaciones y conversaciones telefónicas y por correo electrónico. La finalidad de estas grabaciones es proporcionar pruebas, en caso de litigio, de una transacción; así como garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias y de las políticas internas del Banco. La ausencia de grabaciones no podrá utilizarse en ningún caso contra el Banco.

La validación de una orden de pago a través del sistema de la web tendrá el mismo valor que su firma original y tendrá el mismo valor probatorio que un documento escrito original.

Usted y el Banco acuerdan expresamente que, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1341 del Código Civil, el Banco tiene derecho, siempre que sea útil o necesario, a probar sus alegaciones por cualquier medio legalmente admisible en materia comercial.

Los registros informáticos u otros registros elaborados por el Banco sobre la base de documentos originales constituyen una prueba *prima facie* de las comunicaciones entre el Banco y usted y tendrán el mismo valor probatorio que un documento escrito original.

16. **Quejas**

Si tiene alguna queja sobre el Servicio, le rogamos que nos la comunique para que podamos investigar las circunstancias de la misma. Sus quejas deben enviarse a J.P. Morgan SE - Luxembourg Branch, a la atención de Operational Oversight, European Bank & Business Center, 6 Route de Trèves, Senningerberg, L-2633, Luxemburgo, número de fax: +352 462685 316, dirección de correo electrónico:

tpp.support@jpmorgan.com. En cualquier caso, las quejas deben indicar claramente sus datos de contacto e incluir una breve descripción del motivo de la queja.

Nos esforzaremos por tratar de forma rápida y justa cualquier queja que tenga sobre el Servicio, de acuerdo con nuestras obligaciones en virtud de la legislación aplicable. Trataremos cualquier queja de acuerdo con nuestro procedimiento de quejas, que se encuentra en la sección «Procedimiento de Consultas y Quejas de los Consumidores» de este documento. Las principales características de este procedimiento de tramitación de quejas son las siguientes: el primer paso es que usted nos dirija su queja a través de los canales de contacto mencionados en el párrafo anterior. Todas las quejas son recibidas y coordinadas de forma centralizada por nuestro equipo de gestión de quejas. El departamento de cumplimiento garantiza la supervisión de la gestión de las quejas y, si es necesario, informa a nuestra dirección de la queja. Si no estuviera satisfecho con la gestión de la queja, como segundo paso, puede ponerse en contacto directamente con nuestra dirección. Se le enviará un acuse de recibo de la queja en un plazo de diez días hábiles, a menos que entretanto se le haya transmitido ya una respuesta a la queja. En el plazo de un mes a partir de la recepción de la queja por nuestra parte, recibirá una respuesta detallada por escrito. En caso de circunstancias específicas o de dificultades especiales, la tramitación de una queja podrá exceder de un mes; en este caso, se le comunicará el motivo del retraso y la fecha de la respuesta.

Podremos, no obstante, remitirle a su Proveedor de la Cuenta de Pago si su queja está relacionada con los servicios prestados por este o al Cliente si sus quejas están relacionadas con el producto o servicio que ha adquirido.

Si su queja está relacionada con el Servicio y no la resolvemos o no recibe una respuesta o una contestación satisfactoria en el plazo de un mes a partir de la fecha de envío de la queja, puede remitirla a la Commission de Surveillance du Secteur Financier 283, route d'Arlon, L-1150, Luxemburgo, ya sea en línea (a través del siguiente enlace: <https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=en>); por correo postal dirigido a la CSSF, 283, route d'Arlon, L-2991 Luxemburgo; o por correo electrónico a la siguiente dirección: reclamation@cssf.lu. La CSSF es competente para recibir sus quejas y actuar como intermediario para buscar una solución amistosa a estas quejas oficiales. La apertura del procedimiento oficial de queja está sujeta a la condición de que usted haya completado el procedimiento y los pasos establecidos en el párrafo anterior. Puede ponerse en contacto con la CSSF en relación con su queja oficial y solicitar la apertura de un procedimiento de queja oficial. Puede encontrar más información sobre la CSSF como organismo de resolución de litigios y los formularios correspondientes en: <http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>.

No se verá afectado su derecho a reclamar directamente ante los tribunales.


No somos responsables de las quejas o controversias sobre las transacciones realizadas mediante nuestros servicios de iniciación de pagos. Deberá resolver estas con la persona a la que compró los bienes o servicios. No somos responsables de la calidad, seguridad, legalidad o cualquier otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos mediante los servicios de iniciación de pagos. Recuerde que una vez que haya utilizado un servicio de iniciación de pagos para realizar una compra, no podemos cancelar o detener dicha operación de pago.

17. Consecuencias anormales e imprevisibles

Sin perjuicio de los casos de fuerza mayor, ni el Banco ni usted serán responsables de ninguna pérdida o daño ocasionado a la otra parte por la contravención de cualquier requisito impuesto al Banco por las leyes y normativa en relación con circunstancias anormales e imprevisibles ajenas al control de la parte correspondiente, cuyas consecuencias hubieran sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en sentido contrario; o si dicha contravención o incumplimiento se debiese a sus obligaciones en virtud de las leyes y normativa aplicables.

18. Legislación aplicable y Jurisdicción

Estos Términos se rigen por la ley de Luxemburgo y están sujetos a la jurisdicción no exclusiva de los Tribunales de Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo.

Switch to language: 

ANEXO DE CONFIDENCIALIDAD

1. Por el presente documento, usted reconoce que la Información y los Datos Personales pueden ser revelados de conformidad con los Términos para las siguientes finalidades, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, en el contexto de los acuerdos de subcontratación (en conjunto, las «**Finalidades**»):
 - (a) Prestación de los servicios previstos en los Términos y permitir al Banco el ejercicio de sus facultades y derechos en virtud de los mismos;
 - (b) Finalidades operativas, evaluación del crédito y análisis estadístico (incluido el análisis del comportamiento);
 - (c) Administrar las relaciones con usted y los servicios relacionados;
 - (d) Realización de estudios de mercado o de satisfacción del cliente;
 - (e) Finalidades de diligencia debida, verificación y gestión de riesgos, como la confirmación y verificación de su identidad (esto puede implicar el uso de una agencia de referencia de crédito u otros terceros que actúen como agentes del Banco). Comprobación de las listas de sanciones gubernamentales y/o de las fuerzas y cuerpos de seguridad disponibles públicamente;
 - (f) Cumplimiento de cualquier requisito legal o regulatorio, norma del sector, códigos de prácticas o política interna, y prevención o investigación de delitos, fraudes o cualquier mala práctica, incluida la prevención del terrorismo, el blanqueo de capitales y la corrupción, así como para la presentación de informes fiscales, incluido, en su caso, el cumplimiento de normativas extranjeras como la FATCA; y
 - (g) A los efectos de, o en relación con, cualquier procedimiento judicial (incluidos los posibles procedimientos judiciales), para obtener asesoramiento jurídico o para establecer, ejercer o defender derechos legales.
2. Por el presente documento, usted reconoce que la Información puede ser divulgada por el Banco a, entre otros (cada uno de ellos un «**Destinatario**»):
 - (a) El Cliente del Banco,
 - (b) Terceros no afiliados, incluida la transmisión de información a otros bancos y a través de canales y redes operados por terceros, así como a proveedores de servicios y agentes del Banco, incluidas empresas de dentro o fuera de Luxemburgo dedicadas a la prestación de servicios de comunicación con los clientes, otros profesionales del sector financiero u otros proveedores de servicios;
 - (c) Un cesionario propuesto de los derechos del Banco,
 - (d) JPMorgan Chase Bank, N.A., J.P. Morgan SE, J.P. Morgan Europe Limited, y cualquier otro miembro del grupo de empresas de JPMorgan Chase Bank y sus sucursales y empresas afiliadas;
 - (e) Los auditores, asesores jurídicos y consultores de J.P. Morgan SE, (incluidas sus sucursales y empresas afiliadas);
 - (f) El grupo de empresas de JPMorgan Chase Bank y sus sucursales y empresas afiliadas, los supervisores de los Destinatarios u otras autoridades de control u otras

autoridades gubernamentales competentes, incluidas las autoridades fiscales, las fuerzas y cuerpos de seguridad, los tribunales de jurisdicción competente u otros organismos oficiales, en cualquier parte del mundo,

- (g) En cumplimiento de una orden judicial u otro procedimiento judicial, o para ejercer o defender los derechos legales de J.P. Morgan SE y sus sucursales y empresas afiliadas.
3. Dichos destinatarios pueden estar ubicados, entre otros, en El Espacio Económico Europeo, el Reino Unido, los Estados Unidos de América, India, Filipinas, Singapur, Hong Kong, Australia, China, Japón, Brasil, México, Argentina, Colombia, Chile, Sudáfrica y Rusia (en conjunto, las «**Ubicaciones**»).

PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES

1. Procedimiento

- (a) Para realizar una consulta o una queja, envíe un correo electrónico a tpp.support@jpmorgan.com
- (b) Un personal de servicio designado recibirá sus consultas o quejas.
- (c) En caso de queja, se asignará un especialista en gestión de quejas para su evaluación y resolución.

2. Para todas las consultas y quejas, el personal de servicio designado abrirá un expediente para su seguimiento.

3. Contrato de Nivel de Servicio

- (a) Se enviará un acuse de recibo de las consultas y quejas en un plazo de 24 horas.
- (b) Toda queja relacionada con pagos se resolverá y se enviará una respuesta de resolución final, por carta o por correo electrónico, al reclamante en un plazo de 15 días hábiles.
- (c) En circunstancias excepcionales, si una queja no pudiese resolverse y cerrarse en este plazo, el personal del servicio designado informará de dicha circunstancia al reclamante dentro de los quince días siguientes a la recepción de la queja. La resolución final no superará el plazo de 35 días a partir de la fecha de recepción de la queja.