



## CONTRATO DE CLIENTE

Vivid Money B.V. (Países Bajos)

## Índice

<b>Vivid Money B.V. - Contrato de cliente</b>	<b>3</b>
<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>1. Idioma y definiciones</b>	<b>4</b>
<b>2. Nuestra relación jurídica y comunicación</b>	<b>8</b>
<b>3. Clasificación de los clientes</b>	<b>9</b>
<b>4. Apertura de una cuenta de inversión con Vivid NL</b>	<b>11</b>
<b>5. Nuestros servicios</b>	<b>13</b>
<b>6. Acceso a la aplicación Invest y al Terminal Web</b>	<b>16</b>
<b>7. Órdenes en instrumentos financieros</b>	<b>17</b>
<b>8. La Fundación</b>	<b>20</b>
<b>9. Riesgos</b>	<b>21</b>
<b>10. Órdenes retrasadas o no ejecutadas</b>	<b>22</b>
<b>11. Rechazo de sus órdenes</b>	<b>22</b>
<b>12. Límites de operación</b>	<b>23</b>
<b>13. Responsabilidad e indemnización</b>	<b>24</b>
<b>14. Mejor ejecución</b>	<b>25</b>
<b>15. Costes y tasas</b>	<b>25</b>
<b>16. Conflictos de intereses</b>	<b>26</b>
<b>17. Protección de datos</b>	<b>26</b>
<b>18. Resolución</b>	<b>26</b>
<b>19. Derecho de revocación</b>	<b>29</b>
<b>20. Reclamaciones</b>	<b>29</b>
<b>21. Propiedad intelectual</b>	<b>29</b>
<b>22. Legislación aplicable y tribunales competentes</b>	<b>30</b>
<b>23. Otra información importante</b>	<b>30</b>
<b>24. No asesoramiento de inversión, fiscal o legal</b>	<b>31</b>
<b>25. Clientes fallecidos o incapacitados legalmente</b>	<b>31</b>
<b>26. Cambios al presente contrato</b>	<b>32</b>
<b>27. Firma</b>	<b>32</b>

## Vivid Money B.V. - Contrato de cliente

El presente Contrato de cliente se celebra entre:

1. **VIVID MONEY B.V.**, una sociedad de responsabilidad limitada (*besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid*) con domicilio en Strawinskylaan 4117, 1077 ZX Ámsterdam, Países Bajos e inscrita en el registro mercantil de la Cámara de Comercio de los Países Bajos con el número 78219159 (**Vivid NL** o **Nosotros**)<sup>1</sup>, y
2. **USTED**, la persona física o jurídica que ha aceptado los términos del presente Contrato de cliente a través del Formulario de aceptación (**Cliente** o **Usted**).

### Introducción

Vivid NL es una empresa de inversión autorizada por la Autoridad Holandesa de los Mercados Financieros (**AFM**, por sus siglas en inglés) para prestar a sus Clientes los servicios de inversión establecidos en la cláusula 5 siguiente (**Servicios de inversión**). Encontrará más información sobre la licencia y el registro de Vivid NL en la AFM en [www.afm.nl/en/sector/register](http://www.afm.nl/en/sector/register).

La relación entre Usted y Vivid NL se rige por el presente contrato (incluyendo cualquier Condición Especial adicional), nuestra Página de tarifas y la Política de privacidad (que formarán conjuntamente el **Contrato de cliente**). También podemos celebrar otros contratos legales con Usted para otros productos o servicios. Todos los documentos actualizados relevantes para Nuestra relación (legal) pueden encontrarse en [www.vivid.money/en-de/legal-documents/](http://www.vivid.money/en-de/legal-documents/) (**Sitio web**).

Es importante que lea detenidamente los términos del presente Contrato de cliente y cualquier otro documento que se le facilite. Porque al aceptar estos documentos a través del Formulario de Aceptación, Usted:

- Confirma que ha leído y comprendido los términos de este Contrato de cliente y de cualquier otro documento legal que figure en el Formulario de Aceptación, y que está de acuerdo con ellos.
- Acepta haber leído y comprendido el Documento de divulgación de riesgos de Vivid NL y la Política de mejor ejecución de Vivid NL publicados en el Sitio Web.

Usted quedará vinculado por el presente Contrato de cliente, la Política de mejor ejecución de Vivid NL y cualesquiera otros documentos legales enumerados en el Formulario de aceptación una vez que hayamos aceptado su Solicitud.

**Tenga en cuenta que el valor de los Instrumentos financieros puede subir o bajar y que existe el riesgo de que pierda el dinero que invierta con Vivid NL. Siempre debe**

---

<sup>1</sup> Toda la información jurídica pertinente sobre Vivid NL puede consultarse aquí: [www.vivid.money/en-de/imprint/](http://www.vivid.money/en-de/imprint/).

**considerar cuidadosamente si invertir en Instrumentos financieros es adecuado para usted a la luz de su situación personal.**

No dude en ponerse en contacto con nosotros a través de la Vivid Money App o el sitio web si algo no le queda claro.

## 1. Idioma y definiciones

### 1.1 Idioma

El presente Contrato de cliente se celebra en lengua inglesa. Al celebrar este Contrato de cliente, Usted confirma que entiende el idioma inglés y acepta comunicarse con Nosotros en inglés, incluso con respecto a la presentación y resolución de reclamaciones.

Por lo general, nos comunicaremos con Usted a través de Invest App o terminal web. También puede rellenar un formulario de contacto dirigido a nuestro equipo de Atención al cliente en [www.vivid.money](http://www.vivid.money). En función de sus preferencias, podremos comunicarnos con usted en inglés y en otros idiomas, como alemán, español, francés, italiano y neerlandés (según disponibilidad).

### 1.2 Definiciones

En el presente Contrato de cliente, utilizamos "definiciones". Lo hacemos para facilitarle la lectura y comprensión de este documento. Cuando utilicemos una definición por primera vez, se escribirá con mayúscula y en **negrita**. A continuación, encontrará un resumen de todas las definiciones utilizadas en el presente Contrato de cliente:

<b>Definición:</b>	<b>Significado:</b>
<b>2FA</b>	Autenticación de doble factor
<b>AFM</b>	Autoridad Holandesa de los Mercados Financieros ( <i>Authority for the Financial Markets</i> )
<b>Orden de compra</b>	Una orden de compra de un Instrumento financiero realizada con Vivid NL tal y como se explica en el apartado 7.2 del presente Contrato de cliente.
<b>Cliente o Usted</b>	La persona física o jurídica que ha aceptado los términos del presente Contrato de cliente a través del Formulario de aceptación.
<b>Contrato de cliente</b>	El presente contrato, la Página de tarifas y la Política de privacidad se denominan conjuntamente el Contrato de cliente entre Usted y Vivid NL.

<b>Servicios de custodia</b>	La custodia y administración de sus Instrumentos financieros por parte de Vivid NL, tal y como se describe en el apartado 5.4 del presente Contrato de cliente.
<b>Atención al cliente</b>	La atención al cliente y el apoyo proporcionado a Usted por Vivid NL, como se describe en el apartado 5.8 del presente Contrato de cliente.
<b>Agente de ejecución</b>	La parte a la que Vivid NL transmite su Orden para su ejecución en un Lugar de ejecución.
<b>Lugar de ejecución</b>	Una cartera de valores, un centro de negociación multilateral u otro centro de negociación en el que su orden es ejecutada por un agente de ejecución.
<b>Resolución extraordinaria</b>	El motivo extraordinario para terminar nuestra relación con Usted explicado en el párrafo 17.2 de este Contrato de cliente.
<b>Página de tarifas</b>	La página en la que puede encontrar toda la información relevante sobre las comisiones y costes que Vivid NL le cobra por hacer uso de nuestros Servicios de inversión y de cualquier servicio adicional. Puede acceder a la página de tarifas a través de <a href="http://www.vivid.money/en-de/legal-documents/">www.vivid.money/en-de/legal-documents/</a>
<b>Instrumentos financieros</b>	Los instrumentos financieros en relación con los cuales puede presentar órdenes de compra y venta con Vivid NL, incluidas acciones, fondos cotizados (ETF) y fracciones.
<b>Fundación</b>	<p>Stichting Vivid Money, una fundación (<i>stichting</i>) con domicilio en Strawinskylaan 4117, 1077 ZX Ámsterdam, Países Bajos e inscrita en el registro mercantil de la Cámara de comercio de los Países Bajos con el número 89780671.</p> <p>La Fundación puede actuar como entidad de salvaguardia (<i>bewaarinstelling</i>) que salvaguarde sus fondos y/o instrumentos financieros. Le rogamos que lea la información importante sobre la Fundación que figura en el apartado 2.2 y en el capítulo 8 del presente Contrato de cliente.</p>
<b>Fracciones</b>	Fracciones o partes de acciones o ETF enteros (por ejemplo, 0,4 acciones).
<b>Servicios FX</b>	Los servicios de cambio de divisas prestados por Vivid NL, tal y como se describen en el apartado 5.6 del presente Contrato de cliente.

<b>Recomendaciones generales</b>	Las recomendaciones generales de inversión Comprar/Vender/Mantener incluidas en los datos de terceros visibles en Invest App, tal y como se describe en el apartado 5.7 del presente Contrato de cliente.
<b>ICS (Investor Compensation Scheme)</b>	El Sistema neerlandés de compensación de inversores que se describe con más detalle en la Cláusula 22 del presente Contrato de cliente
<b>Resolución por inactividad</b>	El motivo de resolución de nuestra relación con usted debido a su inactividad, como se explica en el párrafo 17.3 del presente Contrato de cliente.
<b>Invest App</b>	La parte de la aplicación Vivid Money separada e independiente desde el punto de vista normativo, proporcionada exclusivamente por Vivid NL para ofrecer sus servicios de inversión
<b>Pocket en efectivo de inversión</b>	La cuenta en la que los fondos que Usted utiliza para operar con Vivid NL se encuentran depositados
<b>Pocket de inversión</b>	La cuenta de Vivid NL que contiene sus instrumentos financieros (por ejemplo, acciones y ETF)
<b>KiFid</b>	el Instituto neerlandés de Reclamaciones de servicios financieros ( <i>Klachteninstituut Financiële Dienstverlening</i> )
<b>Orden limitada</b>	Una Orden de Compra o Venta condicional que se ejecuta después de que el precio de mercado del Instrumento financiero en cuestión alcanza el precio objetivo que usted ha establecido.
<b>Créditos de negociación con margen</b>	El crédito proporcionado por Vivid NL que los Clientes pueden utilizar para invertir en Instrumentos financieros con Vivid NL, tal y como se describe con más detalle en el apartado 5.5 del presente Contrato de cliente.
<b>Orden de mercado</b>	Una Orden de Compra o Venta que se ejecuta al precio de mercado vigente del Instrumento financiero correspondiente en el momento en que Vivid NL recibe y transmite la Orden.
<b>MiFIDII</b>	La Directiva sobre Mercados de Instrumentos financieros de la UE (2014/65/UE) (en su versión modificada en cada momento)

<b>Resolución de litigios en línea</b>	La posibilidad alternativa de resolución de litigios ofrecida por la Comisión Europea, tal y como se explica en la Cláusula 19 del presente Contrato de cliente.
<b>Resolución ordinaria</b>	La causa ordinaria de resolución de Nuestra relación con Usted explicada en el apartado 17.2 del presente Contrato de cliente
<b>Pedido</b>	Una orden que usted realiza con Vivid NL, que puede ser una orden de compra o una orden de venta en forma de orden de mercado, orden limitada, orden recurrente o cualquier otra forma disponible para usted en Invest App.
<b>Recepción y transmisión de órdenes</b>	Es el Servicio de Inversión MiFIDII 1 que le presta Vivid NL
<b>Orden recurrente</b>	Una Orden para la compra recurrente de Instrumentos financieros a diversos intervalos periódicos cursada a Vivid NL
<b>Criterios de la orden recurrente</b>	Los criterios que puede aplicar a su orden recurrente a través de Invest App.
<b>Cartera del plan de ahorro</b>	La cartera que debe abrir en Invest App para realizar órdenes periódicas (y en la que se mostrarán todas sus órdenes periódicas).
<b>Orden de venta</b>	Una orden de venta de un Instrumento financiero cursada a Vivid NL, tal y como se explica en el apartado 7.2 del presente Contrato de cliente.
<b>Horario de negociación</b>	Las horas durante las cuales el Lugar de ejecución en el que se ejecutará la Orden está abierto a negociación.
<b>Persona estadounidense</b>	Persona que cumple los criterios establecidos en el apartado 3.2 del presente Contrato de cliente.
<b>Vivid Money</b>	<p>Vivid Money S.A., una sociedad privada de responsabilidad limitada constituida conforme a las leyes de Luxemburgo, con domicilio social en Rue Glesener 21, 1631, Luxemburgo y registrada en el Registro Mercantil de Luxemburgo con el número B234303.</p> <p>Vivid Money S.A. es una entidad de dinero electrónico (EMI, por sus siglas en inglés) que opera con licencia y se halla bajo la supervisión de la Commission de Surveillance du</p>

	Secteur Financier (CSSF, por sus siglas en francés) de Luxemburgo.
<b>Cuenta Vivid Money</b>	La cuenta de dinero electrónico abierta con Vivid Money que es un producto vinculado a los servicios de inversión prestados por Vivid NL.
<b>Vivid NL o Nosotros</b>	Vivid Money B.V., una sociedad de responsabilidad limitada ( <i>besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid</i> ) con domicilio en Strawinskylaan 4117, 1077 ZX Ámsterdam, Países Bajos e inscrita en el registro mercantil de la Cámara de Comercio de los Países Bajos con el número 78219159.
<b>Terminal Web</b>	El terminal web en línea al que los Clientes pueden acceder utilizando un dispositivo de escritorio o móvil y a través del cual Vivid NL puede prestar sus Servicios de Inversión
<b>Sitio web</b>	www.vivid.money
<b>Wge</b>	Ley neerlandesa de valores mobiliarios ( <i>Wet giraal effectenverkeer</i> )

## 2. Nuestra relación jurídica y comunicación

### 2.1 Contrato principal

El presente Contrato de cliente es el acuerdo principal en virtud del cual Vivid NL le presta todos sus Servicios de inversión y servicios relacionados. Y a menos que se indique claramente lo contrario, los términos de este Contrato de cliente se aplican a toda la relación entre Usted, Nosotros y cualquier tercero involucrado en la prestación de servicios.

A menos que se indique lo contrario, si existe una diferencia entre los términos de este Contrato de cliente y los de cualquier otro(s) contrato(s) de servicios adicionales, prevalecerán las disposiciones de este Contrato de cliente.

### 2.2 La Fundación

Aunque el presente Contrato de cliente se celebra principalmente entre Usted y Vivid NL, debe tener en cuenta que Vivid NL utiliza una entidad jurídica independiente a efectos de segregación de activos. Esta entidad legal independiente es una fundación neerlandesa, Stichting Vivid Money (**la Fundación**). La Fundación no tiene accionistas ni miembros, lo que significa que está protegida en caso de insolvencia de Vivid NL.

Vivid NL solo utiliza la Fundación para mantener los fondos que se transfieren desde y hacia su cuenta Vivid Money (tal y como se define en el apartado 4.1 a continuación) a y desde un Agente de ejecución. Por lo tanto, las secciones del presente Contrato de cliente que versen

sobre realización de depósitos y retirada de fondos, con respecto del pocket en efectivo de inversión del que Usted es titular, y sobre el envío de Órdenes también son suscritas por Vivid NL por y en nombre de la Fundación. Ver el artículo 8, abajo, para obtener más información sobre la Fundación.

Tenga en cuenta que Vivid NL tiene plena autoridad para representar a la Fundación, por lo que Usted como Nuestro cliente nunca tendrá que dirigirse (o interactuar con) la Fundación directamente, todas las comunicaciones y compromisos entre Usted como Nuestro cliente y la Fundación pasan a través de Vivid NL.

### **2.3 Documentos de preguntas frecuentes (FAQ)**

Para proporcionarle más información sobre la inversión con Vivid NL, y para responder a algunas de las preguntas más frecuentes de Nuestros Clientes, publicamos FAQs. Las FAQs contienen información útil y le recomendamos que las lea. Todas las FAQs relacionadas con Vivid NL y nuestros Servicios Invest se pueden encontrar en el Sitio web y en la App Invest.

Tenga en cuenta que las preguntas frecuentes tienen solo fines informativos. No forman parte del presente Contrato de cliente ni son legalmente vinculantes.

### **2.4 Otras comunicaciones**

Usted acepta que Vivid NL pueda proporcionarle actualizaciones sobre el tema y otras comunicaciones, también de otras entidades de Vivid, por correo electrónico, en la Invest App o en el Terminal Web. Al registrarse en Vivid NL, también acepta realizar negocios con nosotros de forma electrónica (a través de la aplicación Invest App, el correo electrónico, el Terminal Web y el sitio web) y recibir todas las notificaciones y otra información en formato electrónico, como por correo electrónico, SMS o mensajes en la aplicación, así como a través de otros canales de comunicación siempre y cuando sea necesario.

## **3. Clasificación de los clientes**

### **3.1 Cliente minorista**

La ley nos obliga a clasificar a Nuestros clientes como "cliente minorista", "cliente profesional" o "contraparte elegible". Esta clasificación es importante para garantizar que todos Nuestros clientes reciban la atención, la información y el apoyo adecuados a su nivel de experiencia en la inversión en Instrumentos financieros.

Con el fin de proporcionarle la atención, la información y el apoyo adecuados, Vivid NL le clasifica a usted, en su condición de persona física o jurídica, en principio como "cliente minorista".

En función del uso que haga de nuestros servicios de inversión y/o de su experiencia y conocimientos en materia de inversiones, podremos decidir concederle acceso a una gama más amplia de servicios y productos de inversión. Tenga en cuenta que esto es totalmente discrecional, lo que significa que solo Nosotros decidimos si le concedemos o no dicho acceso.

## 3.2 Personas no estadounidenses

Vivid NL no puede prestar sus Servicios de inversión, ni ningún otro servicio, a las denominadas "**Personas estadounidenses**".

Si Usted es una persona física, Usted es una persona estadounidense si cumple cualquiera de los requisitos establecidos abajo en el párrafo 3.2.1. Si Usted es una persona jurídica, Usted es una persona estadounidense si cumple cualquiera de los criterios establecidos en el párrafo 3.2.2 de abajo.

### 3.2.1 Personas físicas

**Ciudadano estadounidense:** Usted es ciudadano estadounidense si

- ha nacido en los Estados Unidos de América (EE. UU.);
- ha nacido en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Guam, Samoa Americana o las Islas Vírgenes de EE. UU;
- ha nacido en el Estado Libre Asociado de las Islas Marianas del Norte;
- se ha nacionalizado estadounidense; o
- tiene al menos un progenitor que es ciudadano estadounidense (en ese caso deben cumplirse condiciones adicionales, véase [www.irs.gov](http://www.irs.gov) para más información).

**Residente en EE. UU:** Se le considera residente en EE. UU. a efectos fiscales si Ud.:

- tiene o ha tenido una tarjeta verde (*green card*). Puede preguntar a su asesor fiscal si esto es aplicable en su caso. Consulte también <https://www.irs.gov/individuals/international-taxpayers/alien-residency-green-card-test> ; o
- cumple el criterio de presencia sustancial, lo que significa que debe estar físicamente presente en EE. UU. al menos
  - 31 días durante el año en curso, y
  - 183 días durante un período de 3 años que incluye el año en curso y los 2 años inmediatamente anteriores, contando:
    - todos los días del año en curso y
    - 1/3 de los días que estuvo presente el primer año anterior al año en curso, y
    - 1/6 de los días que estuvo presente el segundo año anterior al año en curso.

**Impuestos en EE. UU:** Se le considerará persona estadounidense si, por cualquier motivo, debe pagar impuestos en EE. UU. o se beneficia de una exención de estos.

### 3.2.2 Personas jurídicas

Usted, en cuanto que persona jurídica, es una persona estadounidense si

- Se ha constituido conforme a las leyes de EE. UU. o se rige por tales leyes, con inclusión de las de todos sus estados o territorios

- Tiene su lugar principal de negocio en los EE. UU., o tiene una presencia significativa o un volumen de operaciones significativo en los EE. UU.
- Uno o varios ciudadanos estadounidenses o residentes en EE. UU., u otras personas estadounidenses, conforme se definen en el párrafo 3.2.1 de arriba, poseen o controlan, directa o indirectamente, un porcentaje significativo (más del 50 %) de la persona jurídica que Usted conforma
- Usted tiene la consideración de sujeto pasivo tributario estadounidense, respecto de la tributación federal de sus ingresos, o está Usted sujeto a cualquier otra obligación tributaria estadounidense
- Usted debe, por cualquier motivo, pagar impuestos en los Estados Unidos o se beneficia de cualquier tipo de deducción tributaria respecto de sus impuestos estadounidenses

**Usted confirma a Vivid NL que no es una persona estadounidense. Además, se compromete a informar a Vivid NL inmediatamente y por iniciativa propia si se produce un cambio en su situación que provoque que la información de esta declaración sea incorrecta.**

### 3.3 Cuenta y riesgo propios

Usted celebra este Contrato de cliente en su condición de persona física o jurídica. Usted confirma a Vivid NL que Usted hace lo anterior en su propio nombre o en representación de una persona jurídica, cuya representación Usted ostenta legalmente, y que Usted únicamente hace uso de nuestros servicios por su cuenta y riesgo o por cuenta y riesgo de la persona jurídica que representa.

## 4. Apertura de una cuenta de inversión con Vivid NL

### 4.1 La cuenta Vivid Money

Para utilizar los servicios de inversión prestados por Vivid NL, Usted primero deberá abrir una cuenta de dinero electrónico en Vivid Money (la **cuenta Vivid Money**).

Usted puede utilizar su cuenta Vivid Money para depositar directamente fondos en su pocket en efectivo de inversión (descrito en la cláusula 4.2, abajo) o para retirar directamente fondos de este.

La cuenta Vivid Money es un producto vinculado a la cuenta de inversión que a Usted le proporciona Vivid NL. Ahora bien, tenga en cuenta que Vivid NL y Vivid Money son entes legales separados y que este Contrato de cliente solo es aplicable a la relación que Usted tiene con Vivid NL.

### 4.2 La cuenta de inversión de Vivid NL

Una vez que haya abierto una cuenta Vivid Money, Usted podrá abrir una cuenta de inversión con Vivid NL. Para ello, Usted deberá superar primero nuestro proceso de incorporación, tal y como se establece en el apartado 4.3 a continuación.

Su cuenta de inversión consistirá en dos cuentas separadas: una cuenta para sus instrumentos financieros (un pocket de inversión) y una cuenta para el efectivo que Usted utilice para operar con Vivid NL (un pocket en efectivo de inversión).

Su pocket en efectivo de inversión se utiliza para pagar y recibir dinero relacionado con los Servicios Invest que Usted utiliza. Por ejemplo, si realiza una orden de compra en un instrumento financiero con Vivid NL, los fondos necesarios para pagar esta orden de compra se cargarán en su pocket en efectivo de inversión. Por otro lado, si realiza una orden de venta con Vivid NL, los fondos recibidos por esta orden de venta se abonarán en su pocket en efectivo de inversión. Encontrará más información sobre las órdenes de compra y venta en la cláusula 7.

No Le cobramos por mantener efectivo ni por transferirlo. Sin embargo, Vivid NL puede recibir intereses por los saldos en efectivo mantenidos en fondos del mercado monetario. Vivid NL retiene todos los intereses devengados por los saldos en efectivo mantenidos en fondos del mercado monetario y Usted da su consentimiento para que retengamos los intereses que podamos recibir. Podemos pagarLe intereses por separado sobre el efectivo que Usted mantenga con nosotros a tipos determinados por nosotros. Los tipos se establecen en función de los tipos de interés de los bancos centrales y del coste que supone para nosotros la gestión de los fondos y la gestión general de Su cuenta. Puede consultar los tipos actuales en la página web aquí para particulares: <https://vivid.money/en-de/interest-rate-pocket/> y aquí para empresas: <https://vivid.money/en-eu/business/#plans>

Los intereses se devengan sobre su saldo compensado diario y se abonan diariamente a Su pocket en efectivo de inversión, convirtiéndose en Sus fondos.

### 4.3 La App Invest y el Terminal Web

Vivid NL le proporciona los Servicios Invest a través de la App Invest y/o del Terminal Web.

Se puede acceder a Invest App a través de Vivid Money App, pero se trata de una aplicación móvil separada e independiente desde el punto de vista normativo, ofrecida y gestionada exclusivamente por Vivid NL.

Se puede acceder al Terminal Web desde un ordenador o dispositivo móvil a través de una URL web que se le proporciona. Tenga en cuenta que el Terminal Web es un terminal web en línea independiente desde el punto de vista normativo, ofrecido y gestionado exclusivamente por Vivid NL.

Para más información sobre el acceso a Invest App y al Terminal Web, véase la cláusula 6.

### 4.4 Incorporación a Vivid NL

Una vez que haya abierto una cuenta Vivid Money, podrá iniciar su incorporación a Vivid NL.

En primer lugar, deberá dar su consentimiento explícito para que cualquier información que haya proporcionado a Vivid Money o a otras entidades de Vivid con fines de identificación y verificación, incluida la información personal y los escaneos de la documentación de

identificación, pueda ser compartida, procesada y conservada por Vivid NL (y, cuando sea necesario, compartida con terceros como parte de cualquier externalización de las actividades pertinentes de evaluación y control de riesgos). Necesitamos esta información con el fin de verificar su identidad y evaluar sus antecedentes para asegurarnos de que no representa un riesgo inaceptable en relación con la oferta de nuestros servicios de inversión. Estos riesgos pueden estar relacionados con delitos financieros (fraude, evasión fiscal, blanqueo de capitales, etc.) o de otro tipo.

Además, se le podrá solicitar que facilite a Vivid NL cualquier información adicional que podamos solicitarle a estos efectos durante su incorporación (o en un momento posterior). La información adicional que solicitamos puede incluir información personal como su nombre, dirección residencial, número de teléfono, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento, número de identificación fiscal, número de identificación fiscal, justificante de ingresos y fondos, justificante de su dirección, justificante de ingresos, información relativa a su cuenta bancaria y cualquier otra información que Vivid NL esté obligada a recopilar de vez en cuando en virtud de la legislación aplicable. Además, podremos solicitarle que nos proporcione pruebas de la información mencionada, como el escaneado de un documento de identidad válido o un justificante de dirección.

Por favor, tenga en cuenta que nos reservamos el derecho a rechazar y/o cancelar su incorporación a Vivid NL en cualquier momento y a nuestra entera discreción, sin dar ninguna razón.

Una vez completada su incorporación e identificación y verificación con Vivid NL, podrá abrir una cuenta de inversión y comenzar a utilizar nuestros servicios de inversión de conformidad con los términos del presente Contrato de cliente.

## 5. Nuestros servicios

### 5.1 Nuestros servicios de inversión

Vivid NL está autorizado por la Autoridad Holandesa de los Mercados Financieros (AFM) para prestar a sus Clientes el servicio de inversión MiFIDII 1: recepción y transmisión de Órdenes en Instrumentos financieros (**Recepción y transmisión de Órdenes**).<sup>2</sup> Para más información sobre los distintos tipos de órdenes que puede presentar a Vivid NL, consulte la cláusula 7.

Vivid NL podrá, dentro de los límites de su licencia, prestar también a sus Clientes los siguientes servicios auxiliares MiFIDII:

- 1 Custodia y administración de sus instrumentos financieros (**Servicios de Custodia**)
- 2 Concesión de créditos que los Clientes pueden utilizar para invertir en Instrumentos financieros (**Créditos de Margen de Negociación**)
- 4 Servicios de cambio de divisas (**Servicios FX**)

---

<sup>2</sup> *Servicios de inversión y servicios auxiliares contemplados en el anexo I de la MiFIDII*

## 5 Recomendaciones generales relativas a las operaciones con Instrumentos financieros (**Recomendaciones generales**)

Estos servicios se denominan conjuntamente Nuestros servicios de inversión.

### 5.2 Servicios solo de ejecución

Como cliente de Vivid NL, Usted invierte de forma independiente. Esto significa que Usted da Órdenes directas a Vivid NL, por iniciativa propia y sin asesoramiento de inversión por parte de Vivid NL. Vivid NL no evalúa si sus órdenes se ajustan a su situación personal (financiera) y a sus objetivos de inversión. Esto se denomina servicios de inversión de "solo ejecución".

Vivid NL solo recibirá y transmitirá sus órdenes a los agentes de ejecución seleccionados (**agentes de ejecución**). Un Agente de ejecución será responsable de la ejecución de las Órdenes que haya recibido de Vivid NL, en una cartera de valores u otro centro de negociación (**Lugar de ejecución**). Sus Órdenes serán ejecutadas por los Agentes de ejecución en su nombre y por su cuenta y riesgo. Para evitar cualquier duda, nada en este Contrato de cliente pretende crear ningún acuerdo legal entre Usted y cualquiera de los Agentes de ejecución.

Cada Agente de ejecución deberá compartir su política y procedimientos de (mejor) ejecución de órdenes con Vivid NL. Vivid NL supervisará la adherencia del Agente de ejecución que ejecute su(s) orden(es) a su política y procesos de (mejor) ejecución de órdenes.

### 5.3 Acciones fraccionadas y ETFs

Con Vivid NL, Usted también puede realizar Órdenes en fracciones de Acciones y ETFs (**Fracciones**). Las Órdenes en fracciones son Órdenes que no se refieren a una cantidad exacta redondeada de una Acción o ETF entero (por ejemplo, 1 o 4 Acciones), sino que son trozos, o "fracciones", de una Acción o ETF entero (por ejemplo, 1,4 o 3,7 Acciones). Las órdenes en fracciones también serán transmitidas para su ejecución por Vivid NL a un agente de ejecución seleccionado.

Tenga en cuenta que no todos los instrumentos financieros de nuestro catálogo están disponibles en fracciones.

### 5.4 Servicios de Custodia

Una vez ejecutada su Orden de compra de un Instrumento financiero, nos autoriza automáticamente a custodiar y administrar dicho Instrumento financiero en su nombre (y por su cuenta y riesgo) hasta el momento en que lo venda. A esto lo denominamos **Custodia** de sus Instrumentos financieros. Todos los Instrumentos financieros mostrados en su Cartera de inversión son custodiados para Usted por Vivid NL.

Todos los Instrumentos financieros que mantenemos en Custodia para Nuestros clientes se mantienen de acuerdo con las disposiciones de la Ley neerlandesa de transferencia de valores (*Wet giraal effectenverkeer*, **Wge**). De este modo, los instrumentos financieros de los

clientes están legalmente segregados del patrimonio de Vivid NL. Esto garantiza que los instrumentos financieros de los clientes que mantenemos en custodia queden fuera de la masa de la insolvencia de Vivid NL en caso de insolvencia. Sin embargo, tenga en cuenta que Vivid NL puede utilizar a terceros para que actúen como subcustodios de sus instrumentos financieros y que Vivid NL no es responsable de la pérdida de dichos instrumentos financieros como consecuencia de la quiebra o de cualquier acto u omisión de dichos terceros. Por favor, lea atentamente el Documento de divulgación de riesgos para ver lo que esto significa para Usted.

Cualquier inversión en Instrumentos financieros con Vivid NL puede estar bajo la protección del Sistema neerlandés de compensación de inversores (**ICS**). Véase más información sobre el ICS en la cláusula 23.

### 5.5 Créditos de márgenes de negociación

Si Usted cumple determinadas condiciones, Vivid NL podrá ofrecerle la oportunidad de tomar dinero prestado para invertir con Vivid NL y utilizar (parte de) su cartera de Instrumentos financieros como garantía. Este dinero le es prestado directamente por Vivid NL y se denomina **Crédito de margen de negociación**.

Para utilizar el Crédito de margen de negociación, deberá cumplir determinadas condiciones establecidas por Vivid NL en relación con la garantía necesaria (es decir, su cartera de Instrumentos financieros), la presentación de información adicional y la firma de un acuerdo contractual adicional entre Usted y Vivid NL.

### 5.6 Servicios FX

Para todas las Órdenes relacionadas con Instrumentos financieros denominados en divisas distintas del euro (**Divisas extranjeras**), puede ser necesaria una conversión de divisas. Vivid NL facilitará la conversión necesaria de euros a la moneda extranjera requerida (por ejemplo, dólar estadounidense) en Su nombre. Vivid NL puede utilizar uno o más proveedores de servicios de terceros para esta conversión.

Vivid NL siempre le informará del tipo de cambio de divisas (tipo FX) y de las tarifas adicionales antes (ex-ante) y después (ex-post) de que se ejecute su Orden.

### 5.7 Recomendaciones generales

Vivid NL no proporcionará asesoramiento de inversión (en el sentido de la MiFIDII) a sus Clientes. Sin embargo, para ayudar a los Clientes a tomar decisiones de inversión más informadas, Vivid NL puede proporcionar datos de terceros que contengan recomendaciones generales de inversión de Compra/Venta/Mantenimiento para ciertos Instrumentos financieros (**Recomendaciones generales**).

Estas Recomendaciones generales son "recomendaciones de inversión" según lo establecido en el Reglamento sobre abuso de mercado de la UE, no son personalizadas y están dirigidas al público en general (y no a clientes individuales específicos).

## 5.8 Atención al cliente

Vivid NL le proporcionará atención al cliente y soporte para ayudarle a responder cualquier pregunta que pueda tener sobre el uso de los Servicios de Vivid NL (**Atención al cliente**). Esta Atención al cliente la proporciona Nuestro equipo de Atención al cliente y se puede acceder a través de la Invest App y el Sitio web.

No dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en caso de que tenga alguna pregunta, solicitud o queja en relación con nuestros servicios de inversión, la aplicación de inversión, el Terminal Web o cualquier otro producto o servicio de Vivid NL.

**Tenga en cuenta que nuestro servicio de atención al cliente no le proporciona ningún tipo de asesoramiento de inversión ni ninguna otra información relacionada con las decisiones de inversión que tome.**

## 6. Acceso a la aplicación Invest y al Terminal Web

### 6.1 Contraseña, código de acceso y coincidencia biométrica

Nuestros servicios de inversión están a su disposición a través de Invest App y del Terminal Web.

Para acceder a Invest App, primero deberá acceder a Vivid Money App. Se puede acceder a Vivid Money App mediante correspondencia biométrica o a través de una contraseña o código de acceso. Por favor, mantenga esta contraseña o código en secreto en todo momento. Puede cambiar la contraseña o el código de acceso en cualquier momento y es su responsabilidad hacerlo inmediatamente si sospecha que la contraseña o el código de acceso existentes ya no son secretos.

Para acceder al Terminal Web, deberá ir a la URL web del Terminal Web y confirmar su acceso a través de la Vivid Money App de acuerdo con las instrucciones que se le indiquen. Tenga en cuenta que solo podrá hacer uso de nuestros servicios de inversión a través del Terminal Web una vez que haya abierto un Invest Pocket (véase la cláusula 4 del presente Contrato de Cliente).

A petición suya, o si Vivid NL sospecha que se está abusando de su Invest Pocket o de su cuenta Vivid Money, podremos bloquear temporalmente el acceso a su Invest App y al Terminal Web.

### 6.2 Autorización de pedidos

Para garantizar los más altos estándares de seguridad, podemos exigirle que utilice componentes de identificación de autenticación de doble factor (**2FA**) para autorizar Órdenes en Instrumentos financieros.

Debe asegurarse en todo momento de tener su 2FA disponible y en condiciones de uso. En caso de pérdida de la 2FA, debe informarnos inmediatamente de dicha pérdida a través de Invest App o [www.vivid.money/en-eu/support/](http://www.vivid.money/en-eu/support/).

Todas las Órdenes que se hayan realizado desde su Invest App o su Terminal Web, a las que solo se puede acceder y realizar utilizando su coincidencia biométrica, contraseña, código de acceso o 2FA, son por su propia cuenta y riesgo.

### 6.3 Funcionamiento de Invest App y del Terminal Web

Vivid NL hará todo lo posible para garantizar que Invest App y el Terminal Web funcionen de forma continua y sin errores. No obstante, tenga en cuenta que Vivid NL no garantiza el funcionamiento continuo y sin errores.

Vivid NL siempre tiene derecho a suspender (temporalmente) el acceso o el funcionamiento de Invest App y/o del Terminal Web. Esto podría ser necesario, por ejemplo, en relación con la reparación de averías o el mantenimiento general. Vivid NL solo hará uso de este derecho si ello redundaría en interés de los Clientes, de Vivid NL o de terceros implicados (como Vivid Money o los Agentes de ejecución). Vivid NL no se hace responsable de los daños y perjuicios derivados de la imposibilidad de acceder o utilizar la aplicación Invest App o el Terminal Web en un momento dado.

## 7. Órdenes en instrumentos financieros

### 7.1 Colocación de órdenes

Usted puede realizar sus órdenes en determinados instrumentos financieros con Vivid NL sobre una base de "sólo ejecución". Después de que Vivid NL reciba una Orden válida de Usted a través de Invest App, transmitiremos automáticamente y electrónicamente dicha Orden para su ejecución al correspondiente Agente de ejecución en nombre y por cuenta y riesgo del Cliente.

Vivid NL le ofrece la oportunidad de realizar Órdenes de compra y venta a los precios de mercado vigentes en ese momento (Órdenes de mercado). Además, podemos permitirle realizar ciertos tipos específicos de Órdenes, tales como Órdenes Límite y Órdenes recurrentes y otros tipos de órdenes más sofisticados.

### 7.2 Órdenes de compra (Órdenes de mercado)

Puede realizar Órdenes de compra para los Instrumentos financieros disponibles en Nuestro Catálogo durante el Horario de negociación. Los fondos necesarios para pagar una Orden de compra ejecutada se cargarán inmediatamente en su pocket en efectivo de inversión contra el abono simultáneo del Instrumento financiero comprado en su Cartera de inversión. Esto se denomina Entrega contra pago. Sin embargo, tenga en cuenta que la negociación normal tiene lugar utilizando tiempos de liquidación entre la ejecución de una orden y la liquidación real de la transacción. El tiempo de liquidación (normalmente unos 2 días) conlleva un retraso en la recepción del instrumento financiero en el caso de una Orden de compra. Vivid NL puede puentear la liquidación para Usted, y puede encargarse de la liquidación instantánea, si es posible y a discreción de Vivid NL.

La compra de Instrumentos financieros con Vivid NL a través de Invest App y del Terminal Web funciona de la siguiente manera:

- A. Usted hace clic en un Instrumento financiero de nuestro Catálogo e indica (i) el número de Instrumentos financieros que desea comprar (o la cantidad de euros que desea gastar), o, en caso de que el Instrumento financiero esté disponible como Acción fraccionada, la fracción del Instrumento financiero que desea comprar.
- B. Le mostraremos la cantidad total de dinero que le va a costar esta Orden (o el número o Fracciones de Instrumentos financieros que puede comprar). También se incluirán las comisiones de operación aplicables y cualquier otro coste (como las comisiones de Conversión de divisas) y se indicarán claramente a través del botón de información en la pantalla de la orden.
- C. Si hace clic en "Comprar" y autoriza correctamente su orden, la transmitiremos a un agente de ejecución para que la ejecute. El importe correspondiente de los fondos se cargará en su pocket en efectivo de inversión y su Orden se ejecutará por el precio en el Lugar de ejecución.
- D. A discreción de Vivid NL, el/los Instrumento(s) financiero(s) correspondiente(s) (o fracción(es) del mismo(s)) se abonará(n) simultáneamente en su Cartera de inversión (Entrega contra pago) y será(n) visible(s) en la misma.

No podrá cancelar o retirar una Orden de compra después de que haya sido transmitida para su ejecución a un Agente de ejecución.

Por favor, tenga en cuenta que Vivid NL tiene derecho a vender inmediatamente cualquier Instrumento financiero acreditado en su Cartera de inversión en caso de que no haya cumplido con la totalidad de su obligación de pago en relación respecto de Vivid NL.

### 7.3 Órdenes de venta (órdenes de mercado)

Puede realizar Órdenes de venta en relación con los Instrumentos financieros que tenga en su Cartera de inversión. Los fondos recibidos en relación con una orden de venta ejecutada se abonarán inmediatamente en su pocket en efectivo de inversión contra el cargo simultáneo del instrumento financiero vendido en su cartera de inversión. Esto se denomina Entrega contra pago. Sin embargo, tenga en cuenta que la negociación normal tiene lugar utilizando tiempos de liquidación entre la ejecución de una orden y la liquidación real de la transacción. El tiempo de liquidación (normalmente unos 2 días) conlleva un retraso en la recepción de los fondos en Su cuenta en el caso de una Orden de venta. Vivid NL puede puentear la liquidación para Usted, y puede encargarse de la liquidación instantánea, si es posible y a discreción de Vivid NL.

Esto significa que, en caso de una Orden de venta, por ejemplo, los fondos llegarán inmediatamente a Su cuenta Vivid Money.

- A. Usted hace clic en el Instrumento financiero e indica (i) el número de Instrumentos financieros que desea vender (o, en caso de que el Instrumento financiero esté disponible como Acción fraccionada, la fracción del Instrumento financiero que desea vender).
- B. Le mostraremos la cantidad total de dinero que va a recibir si se ejecuta la Orden. También se indicarán claramente las comisiones de operación aplicables y cualquier otro coste (como las comisiones de Conversión de divisas).

- C. Si hace clic en "Vender" y autoriza correctamente su orden, la transmitiremos a un agente de ejecución para que la ejecute. Su orden se ejecutará por el precio del Lugar de ejecución y el Instrumento(s) financiero(s) correspondiente(s) se cargará(n) en su Cartera de inversión.
- D. A discreción de Vivid NL, se abonarán simultáneamente en su pocket en efectivo de inversión los fondos recibidos por su orden de venta (entrega contra pago).

No podrá cancelar o retirar una Orden de venta después de que haya sido transmitida para su ejecución a un Agente de ejecución.

#### 7.4 Órdenes recurrentes

Vivid NL puede ofrecerle la oportunidad de realizar Órdenes de compra recurrentes para Instrumentos financieros a diversos intervalos periódicos (**Órdenes recurrentes**). Cada Orden recurrente se ejecuta del mismo modo que una Orden de compra normal (Orden de mercado) (véase la cláusula 7.2 anterior).

Para iniciar una Orden recurrente, debe haber abierto una **cartera del Plan de ahorro**; desde aquí puede seleccionar el Instrumento financiero pertinente al que debe aplicarse la Orden recurrente. También deberá seleccionar los criterios aplicables a su Orden recurrente (**Criterios de la orden recurrente**).

Los criterios de la orden recurrente pueden incluir:

- Selección de Instrumento(s) financiero(s);
- Importe de la orden recurrente (por ejemplo, 30 EUR);
- Intervalos de la orden (por ejemplo, mensual);
- Fecha de inicio de la Orden recurrente (Vivid NL puede limitar las fechas de inicio disponibles para facilitar la ejecución de Órdenes recurrentes como Operaciones en bloque).

Una vez autorizada la Orden recurrente, Vivid NL transmitirá la Orden recurrente para su ejecución al/los Agente(s) ejecutor(es) de forma continua, basándose en los Criterios de la Orden recurrente utilizando la autorización implícita por su parte para cada Operación individual.

Una Orden recurrente solo será transmitida por Vivid NL para su ejecución por un Agente de ejecución si Usted dispone de fondos suficientes en su pocket en efectivo de inversión. Una vez ejecutada con éxito su Orden recurrente, el/los Instrumento(s) financiero(s) adquirido(s) se abonará(n) inmediatamente en su Cartera de inversión.

En caso de que una Orden recurrente no pueda ejecutarse el día especificado en los Criterios de la Orden recurrente, por ejemplo, debido a razones técnicas, se ejecutará tan pronto como sea razonablemente posible. En el caso de que se produzca un cambio significativo en el precio, volatilidad del mercado o debido a razones técnicas, puede ocurrir que su Orden recurrente no se ejecute en absoluto. En este caso, el importe de la Orden recurrente que no se haya ejecutado anteriormente no se añadirá a la siguiente Orden recurrente.

Puede cancelar una Orden recurrente en cualquier momento (hasta 1 minuto antes de la hora prevista para su ejecución). Podrá modificar los Criterios de las Órdenes recurrentes en la medida en que Vivid NL le permita hacerlo. Si desea cambiar otros Criterios de Órdenes recurrentes, es posible que tenga que cancelar su Orden recurrente existente e iniciar una nueva Orden recurrente. La cancelación, modificación o inicio de una Orden recurrente solo será efectiva una vez que haya sido confirmada y autorizada por usted.

Todas sus Órdenes recurrentes pendientes se cancelarán automáticamente a la finalización del presente Contrato de cliente.

## 7.5 Órdenes a precio limitado

Es posible que pueda realizar Órdenes límite con Vivid NL. Las Órdenes límite son Órdenes de compra o venta condicionales para las que debe establecer un precio objetivo para su ejecución. Cuando el precio de mercado de los Instrumentos financieros pertinentes "alcanza" el precio objetivo, transmitimos su Orden para su ejecución a un Agente de ejecución. Los fondos necesarios para ejecutar su Orden limitada se reservan en su pocket en efectivo de inversión desde el momento en que realiza su Orden limitada hasta su ejecución o cancelación. Esto significa que, durante ese tiempo, los fondos permanecen en su pocket en efectivo de inversión, pero no puede disponer de ellos (por ejemplo, para realizar una Orden de compra normal (Orden de mercado)).

Cualquier cancelación o modificación de una Orden límite solo podrá realizarse de acuerdo con las instrucciones que se le proporcionen en la App o en el Terminal Web. Todas sus Órdenes límite pendientes se cancelarán automáticamente a la finalización del presente Contrato de cliente.

## 7.6 Otras Órdenes

Además de las diferentes Órdenes establecidas anteriormente, Vivid NL puede permitirle realizar otros tipos de Órdenes (por ejemplo, Órdenes en bloque). Si lo hacemos, le informaremos sobre los términos de esos otros tipos de Órdenes en la Invest App o en el Terminal Web.

# 8. La Fundación

## 8.1 Función de la Fundación

Vivid NL utiliza la Fundación para retener los fondos que se transfieren desde y hacia su cuenta Vivid Money a y desde un Agente de ejecución. Tales fondos se hallan depositados en la Fundación en su nombre y se muestran en el pocket en efectivo de inversión.

La Fundación es una entidad pasiva y su principal objetivo comercial es mantener estos fondos en beneficio de los Clientes. Al utilizar la Fundación, los fondos depositados en su pocket en efectivo de inversión permanecen separados del capital de Vivid NL y permanecen a disposición de los Clientes de Vivid NL en el improbable caso de que Vivid NL se declare insolvente.

Tenga en cuenta que la Fundación podrá invertir los fondos no utilizados presentes en su pocket en efectivo de inversión en fondos monetarios que cumplan los requisitos exigibles (QMMF, por sus siglas en inglés) a fin de cumplir con la normativa de segregación de activos. Cuando hagamos esto, le pediremos su consentimiento a tal fin en dicho momento.

## 8.2 Escasez

Es responsabilidad de Vivid NL garantizar siempre que el valor de todas las posiciones en fondos e Instrumentos financieros, que Vivid NL y la Fundación mantienen con terceros por cuenta y riesgo de los clientes de Vivid NL, se corresponda con el valor de todos los derechos en fondos e Instrumentos financieros de todos los clientes conjuntamente frente a Vivid NL y la Fundación. Sin embargo, puede ocurrir que en un momento dado haya escasez de dinero o en determinados Instrumentos financieros que Vivid NL o la Fundación mantengan para los clientes de Vivid NL. Esto puede ser causado, por ejemplo, por un error de Vivid NL o de un Agente de ejecución. En tal caso, Vivid NL (i) investigará la causa de la escasez y (ii) tratará de remediar la escasez tan pronto como sea posible.

## 8.3 Garantía y recurso limitado

Vivid NL se compromete frente al Cliente a cumplir las obligaciones y responsabilidades de la Fundación frente a Usted como nuestro Cliente. En caso de incumplimiento por parte de Vivid NL y/o la Fundación, el Cliente solo podrá recuperar cualquier daño de los activos de Vivid NL. El Cliente no podrá recuperar ningún daño directamente de los fondos que la Fundación mantenga para otros Clientes de Vivid NL.

# 9. Riesgos

## 9.1 Riesgos relacionados con la inversión en Instrumentos financieros

La inversión en Instrumentos financieros está sujeta a riesgos específicos, como los riesgos de mercado, los riesgos cambiarios y los riesgos de contraparte. El precio de los Instrumentos financieros puede fluctuar como consecuencia de circunstancias relacionadas con el emisor o con el mercado en su conjunto. Tenga en cuenta que los beneficios pasados no son un indicador de los beneficios futuros y que puede perder parte o la totalidad del dinero que invierta en Instrumentos financieros.

Usted confirma que solo operará con aquellos Instrumentos financieros de los que tenga suficiente conocimiento y comprensión. Los riesgos más importantes relacionados con la inversión se explican en el Documento de divulgación de riesgos de Vivid NL en el Sitio web. Le recomendamos encarecidamente que acepte que, si alguna parte del presente Contrato de cliente o del Documento de divulgación de riesgos no está clara, se ponga en contacto con nuestro equipo de Atención al cliente antes de comenzar, o continuar, invirtiendo con Vivid NL.

## 9.2 Sus conocimientos y experiencia

Si le prestamos servicios de Solo ejecución en relación con Instrumentos financieros no complejos, no estamos obligados a obtener información de usted sobre sus conocimientos y experiencia para evaluar la idoneidad del instrumento o servicio prestado u ofrecido.

Tenga en cuenta que en ese caso no se beneficiará de la protección de las normas que nos obligan a evaluar la idoneidad del producto o servicio para usted.

## 10. Órdenes retrasadas o no ejecutadas

Puede ocurrir que se produzca un retraso en la recepción y transmisión de su orden por nuestra parte, o en la ejecución de su orden por parte de un corredor de ejecución. Incluso puede ocurrir que su orden no se ejecute en absoluto (incluso después de que usted la haya autorizado correctamente). Esto puede suceder debido a varias razones, tales como cambios significativos y repentinos de precios, interrupciones en Vivid NL, un Agente de ejecución o una cartera, u otros problemas técnicos. Si esto ocurre con u Orden, se lo haremos saber lo antes posible. No podemos garantizar que en tal caso Usted pueda realizar una nueva Orden con las mismas condiciones, y ni Vivid NL ni los Agentes de ejecución asumen responsabilidad alguna en relación con el retraso o la imposibilidad de ejecutar cualquiera de sus Órdenes.

## 11. Rechazo de sus órdenes

Nos reservamos el derecho a negarnos a recibir y transmitir sus Órdenes a los Agentes de ejecución a nuestra entera discreción y sin dar ninguna razón para ello. No estamos obligados a ejecutar todas las órdenes. A veces podemos negarnos a recibir y transmitir su Orden (incluso después de que los fondos hayan sido cargados o abonados en su pocket en efectivo de inversión). Esto también se aplica a los Agentes de ejecución.

También nos reservamos el derecho a suspender, restringir o cancelar su acceso a cualquiera o a todos nuestros servicios de inversión. Si lo hacemos, no seremos responsables de las pérdidas que sufra como consecuencia de ello.

Las razones para negarse a recibir y transmitir su Orden para su ejecución a los Agentes de ejecución incluyen (pero no se limitan a):

- A. el Agente de ejecución pertinente o uno de nuestros otros socios no está disponible (por ejemplo, uno de ellos podría tener un servicio interrumpido), rechaza la Orden y/o no puede liquidar la Operación a la que se refiere su Orden;
- B. su Orden se colocó a un precio que no se ajusta a las condiciones generales del mercado o difiere sustancialmente de los precios de referencia de otros participantes establecidos en el mercado (una "operación errónea").
- C. Usted no tiene fondos suficientes en su pocket en efectivo de inversión y/o una cartera insuficiente de Instrumentos financieros para cubrir la Operación y (en su caso) las comisiones asociadas en el momento en que recibimos la Orden;
- D. su Orden supera su(s) límite(s) diario(s) de operación (véase la cláusula 12 a continuación);

- E. tenemos motivos fundados para sospechar que su Orden está relacionada con delitos financieros u otros fines ilegales (por ejemplo, para cometer fraude o blanqueo de dinero)
- F. en respuesta a una orden judicial o de un regulador u otra autoridad gubernamental;
- G. Usted no nos ha proporcionado la información adicional que le solicitamos de conformidad con la cláusula 4 del presente Contrato de cliente;
- H. Usted actúa incumpliendo este Contrato de cliente o cualquier ley o normativa aplicable o demuestra un comportamiento abusivo (repetido);
- I. Realiza cualquier otra acción que pueda eludir nuestras políticas y controles, como abrir varios Invest Pockets o abusar de las promociones que podemos ofrecer ocasionalmente; o
- J. cualquier otra situación que, a nuestra discreción de buena fe, justifique una negativa a recibir y transmitir su Orden.

Usted no podrá retirar o cancelar por sí mismo una Orden que ya haya sido recibida por Vivid NL y transmitida a un Agente de ejecución para su ejecución.

Vivid NL no será responsable de ningún daño (percibido) como resultado del rechazo de cualquiera de sus Órdenes de conformidad con la presente cláusula 11.

## 12. Límites de operación

Vivid NL puede aplicar ciertos límites a los valores y volúmenes de las órdenes durante un periodo determinado (por ejemplo, diariamente). Puede consultar los límites aplicables en Invest App. Su(s) límite(s) de operación puede(n) variar en función de su perfil de riesgo, los pasos de verificación que haya completado y otros factores. Vivid NL se reserva el derecho de modificar los límites aplicables según lo considere necesario en cualquier momento.

Si se alcanzan determinados umbrales de negociación o tamaños de volumen de cartera, nos reservamos el derecho a solicitar información adicional para verificar el origen de su patrimonio o fondos. Cualquier otra actividad que pueda llevar a cabo en Invest App o en el Terminal Web podrá quedar en pausa hasta que se reciba y procese la información solicitada.

## 13. Responsabilidad e indemnización

### 13.1 Nuestra responsabilidad

Vivid NL se compromete a realizar todas las acciones relacionadas con la prestación de sus Servicios de inversión a Usted con el debido cuidado. Vivid NL no acepta ninguna responsabilidad y no es responsable de ninguna acción de nuestros Clientes (incluido

Usted). Con respecto a nuestras actividades en el contexto de los Servicios de inversión y otros servicios que le proporcionamos (incluido el cumplimiento de las leyes y reglamentos reguladores), Vivid NL solo es responsable en caso de negligencia grave o incumplimiento intencionado.

Usted entiende y acepta que toda inversión en un Instrumento financiero, incluida una inversión que Usted considere prudente y conservadora, conlleva un riesgo de pérdida. Vivid NL no acepta ninguna responsabilidad por el hecho de que Usted obtenga un rendimiento determinado (negativo) de sus inversiones con Vivid NL.

Vivid NL no se hace responsable de los daños sufridos por el Cliente que sean directa o indirectamente el resultado de, o estén relacionados con, inexactitudes en o la no recepción o recepción tardía de información sobre precios, cálculos u otra información proporcionada por Vivid NL al Cliente. Vivid NL tampoco será responsable de los daños sufridos por el Cliente que sean consecuencia directa o indirecta de, o estén relacionados con, las Recomendaciones generales o cualquier otra información facilitada por Vivid NL al Cliente.

Vivid NL no se hace responsable de las declaraciones, actos u omisiones de terceros, incluidos los terceros que proporcionan los datos de las Recomendaciones generales, Vivid Money, cualquier Agente de ejecución y/o cualquier parte afiliada a dicho Agente de ejecución.

Vivid NL no se hace responsable de los daños sufridos por el Cliente como resultado de las medidas (incluyendo un bloqueo de su Cartera de inversión o límite en las Órdenes) adoptadas por Vivid NL (i) en base a cualquier requisito legal o reglamentario obligatorio, (ii) en base a las instrucciones de un regulador o de nuestros socios, incluyendo Vivid Money y los Agentes de ejecución, o (iii) en relación con circunstancias extraordinarias.

Las circunstancias extraordinarias mencionadas en el párrafo anterior que conducen a un bloqueo o límite temporal, total o parcial, pueden ocurrir en caso de volatilidad de precios inesperada y/o excepcional en la que Vivid NL, un Corredor de Ejecución y/o cualquier filial del Agente de ejecución decida tomar medidas restrictivas de negociación para proteger a los clientes. Esto puede significar que solo se permitan Órdenes con un límite y/o diferentes valores de garantía (en caso de Créditos de margen de negociación). Tan pronto como Vivid NL tenga conocimiento de que se están produciendo tales circunstancias, lo comunicará al Cliente tan pronto como sea razonablemente posible.

En circunstancias especiales, pueden producirse retrasos en la ejecución de sus órdenes. Esto incluye el fallo de los sistemas de órdenes o un número inusualmente elevado de órdenes en las carteras de valores u otros lugares de negociación. Vivid NL no será responsable de los daños resultantes, directos o indirectos, a menos que exista negligencia grave o dolo por nuestra parte. Tampoco seremos responsables de los supuestos daños derivados de cualquier interrupción del servicio de la Vivid Money App, la Invest App o el Sitio web, de órdenes retrasadas o fallidas, o de la falta de respuesta oportuna de nuestro equipo de atención al cliente.

Si Vivid NL es responsable de cualquier daño sufrido por Usted, dicha responsabilidad se limitará a los daños directos. En ese caso, Vivid NL no se hace responsable expresamente de daños indirectos como el lucro cesante o los daños consecuentes.

## 13.2 Indemnización

Usted nos indemnizará por cualquier pérdida, responsabilidad, coste y gasto que podamos sufrir o en el que podamos incurrir como resultado de (i) nuestra actuación siguiendo instrucciones que creamos razonablemente que han sido aprobadas por usted, o (ii) el incumplimiento por su parte de cualquier disposición sustancial de este Contrato de cliente.

Estas pérdidas, costes y gastos incluyen nuestros costes legales y otros costes de terceros en los que incurramos razonablemente para recuperar cualquier cantidad suya.

## 14. Mejor ejecución

Vivid NL no ejecuta sus órdenes. Solo recibe las órdenes de los clientes y las transmite a los Agentes de ejecución. Estas Órdenes son posteriormente enviadas para su ejecución en un Lugar de ejecución por el Agente de ejecución. Como tal, existe una obligación para Vivid NL de actuar en su mejor interés al transmitir sus órdenes, en virtud de las leyes y reglamentos aplicables. No obstante, Vivid NL se compromete a garantizar la mejor ejecución posible de las Órdenes para sus Clientes. Puede leer la Política de mejor ejecución de Vivid NL en el Sitio web para más información sobre cómo nos ocupamos de esto.

Además, cada uno de los Agentes de ejecución tiene sus propias obligaciones de mejor ejecución. Exigiremos a cada Agente de ejecución que comparta su política y procedimientos de (mejor) ejecución de órdenes con Vivid NL. Supervisaremos el cumplimiento de la política y los procedimientos de (mejor) ejecución de órdenes por parte de cada Agente de ejecución que ejecute sus Órdenes.

## 15. Costes y tasas

En Nuestra Página de Tarifas (que se puede encontrar en [www.vivid.money/en-de/legal-documents/](http://www.vivid.money/en-de/legal-documents/)), encontrará toda la información relevante sobre las tarifas y costes que Vivid NL le cobra por hacer uso de nuestros Servicios de inversión y de cualquier servicio adicional.

Vivid NL se reserva el derecho a modificar estas tarifas y costes en cualquier momento y con efecto inmediato. Si lo hacemos, siempre intentaremos informarle de dichos cambios con antelación.

La Página de comisiones publicada en el Sitio web, en la App Invest y en el Terminal Web muestra siempre las comisiones y costes de operación actuales.

## 16. Conflictos de intereses

Vivid NL está obligada a disponer de mecanismos para gestionar los conflictos de intereses entre nosotros y nuestros Clientes, y entre los propios Clientes. Actuamos de acuerdo con la política de conflictos de intereses que hemos establecido a tal efecto. En nuestra política de conflictos de intereses hemos identificado las situaciones en las que puede haber un conflicto de intereses y, en cada caso, las medidas que hemos tomado, y tomaremos, para gestionar ese conflicto de la mejor manera posible. Puede consultar un resumen de nuestra política de conflictos de intereses en el sitio web o solicitarlo a nuestro servicio de atención al cliente.

## 17. Protección de datos

Para poder prestarle nuestros servicios Invest, necesitamos recabar información sobre usted categorizable como datos personales. En virtud de la legislación sobre protección de datos, somos el "responsable del tratamiento" de sus datos personales.

Al suscribir el presente Contrato de cliente, usted reconoce que recopilaremos y procesaremos sus datos personales con el fin de prestarle nuestros Servicios Invest y que compartiremos los datos con terceros solo cuando y donde sea necesario. Esto no afecta a los derechos y obligaciones que Usted o nosotros podamos tener en virtud de la legislación sobre protección de datos.

Si desea que dejemos de tratar sus datos necesarios para prestarle nuestros servicios Invest, puede cerrar todos sus Invest Pockets en cualquier momento, lo que pondrá fin a nuestra relación jurídica. Si decide hacerlo, dejaremos de utilizar sus datos con el fin de prestarle nuestros servicios de inversión, pero es posible que debamos conservarlos por otros motivos legales. Puede encontrar información más detallada sobre cómo utilizamos sus datos personales en nuestra Política de privacidad.

## 18. Resolución

### 18.1 Cómo puede resolver este Contrato de cliente

La duración del presente contrato es indefinida y seguirá siendo válido hasta que usted o nosotros lo resolvamos. Puede resolver el presente Contrato de cliente en cualquier momento sin respetar ningún plazo de preaviso a través de la aplicación Invest App o enviando una notificación por escrito a la dirección de correo electrónico indicada en [www.vivid.money/en-eu/support/](http://www.vivid.money/en-eu/support/).

Asegúrese de cerrar primero toda su cartera de Instrumentos financieros con Vivid NL antes de resolver el presente Contrato de cliente (de lo contrario, tendremos que cerrar sus posiciones en su nombre de conformidad con la cláusula 18.4 a continuación).

## 18.2 Cómo puede Vivid NL resolver el presente Contrato de cliente

Tenemos derecho a resolver la totalidad de la relación comercial con Usted, o partes individuales de la misma, en cualquier momento mediante una resolución ordinaria notificada con al menos 30 (treinta) días de antelación a través de Invest App y por correo electrónico (**Resolución ordinaria**).

Tenemos derecho a resolver toda la relación comercial con Usted por una causa justificada sin respetar ningún plazo de preaviso (**Resolución extraordinaria**). Le informaremos de una resolución extraordinaria tan pronto como sea razonablemente posible.

Ejemplos de causas justificadas para la Resolución extraordinaria incluyen:

- A. la finalización de Nuestra cooperación con cualquiera de nuestros socios, como Vivid Money o un Agente de ejecución, como consecuencia de la cual ya no podamos prestarle nuestros Servicios Invest;
- B. el cierre o bloqueo de su cuenta Vivid Money y/o la terminación de Su relación con Vivid Money;
- C. tenemos motivos fundados para sospechar que su uso de nuestros servicios de inversión está relacionado con delitos financieros u otros fines ilegales (por ejemplo, para cometer fraude o blanquear dinero);
- D. tenemos motivos fundados para sospechar que, al seguir prestándole nuestros servicios Invest, actuamos, o corremos el riesgo de actuar, infringiendo cualquier normativa o reglamento aplicable (por ejemplo, si es sancionado por la UE, EE. UU. o el Reino Unido);
- E. en respuesta a una orden judicial o de una autoridad supervisora o gubernamental;
- F. tenemos motivos fundados para creer que su uso de nuestros servicios de inversión podría afectar negativamente a nuestra reputación o buena voluntad;
- G. Usted no nos ha proporcionado la información adicional que le solicitamos de conformidad con la cláusula 4 del presente Contrato de cliente;
- H. Usted actúa incumpliendo el presente Contrato de cliente;
- I. realiza cualquier otra acción que pueda eludir nuestras políticas y controles, como abrir varios Invest Pockets o abusar de las promociones que podemos ofrecer ocasionalmente;
- J. cualquier otro comportamiento por su parte que (potencialmente) conlleve riesgos inaceptables o daños a nuestra reputación;
- K. Usted ha sufrido una bancarrota, insolvencia, liquidación concursal o cualquier otra situación similar;

- L. la existencia de leyes, normas de inversión, normas o recomendaciones de autoridades reguladoras o decisiones judiciales, o la aparición de cambios en estas o de nuevas de estas (o de cambios en su interpretación o aplicación), que impliquen que es ilegal, total o parcialmente, para Vivid NL realizar cualquiera de las obligaciones del Contrato de cliente o que esto sería contrario a cualquiera de tales leyes, normas, órdenes o reglamentos y/o
- M. cualquier otra situación que, a nuestra discreción de buena fe, justifique la resolución por nuestra parte de nuestra relación jurídica con Usted.

Otro motivo importante de Resolución extraordinaria podría ser la revocación de su consentimiento para que recabemos y utilicemos sus datos personales (ya que, en tal caso, es posible que no podamos seguir prestándole nuestros servicios Invest).

### 18.3 Resolución por inactividad

Tenga en cuenta que en caso de que no haya realizado ninguna Orden en un Instrumento financiero con Vivid NL durante un periodo de al menos nueve (9) meses consecutivos, podremos resolver el Contrato de cliente con Usted (Resolución por inactividad). En tal caso, siempre le enviaremos una notificación a través de la aplicación Invest y por correo electrónico con una antelación mínima de cuatro (4) semanas antes de resolver el presente Contrato de cliente debido a su inactividad.

### 18.4 ¿Qué ocurre con sus Instrumentos financieros tras la resolución por nuestra parte?

En caso de Resolución ordinaria de Nuestra relación con Usted (véase la cláusula 18.2 anterior), se le permitirá vender todos sus Instrumentos financieros durante el periodo de preaviso. La duración del periodo de preaviso será de al menos cuatro (4) semanas y se le comunicará a través de la App y por correo electrónico. Las órdenes de compra ya no son posibles durante este periodo. Si no vende sus Instrumentos financieros antes de que finalice este periodo, venderemos sus Instrumentos financieros en su beneficio al precio de mercado vigente en ese momento.

En caso de Resolución extraordinaria o Cese de Inactividad de nuestra relación con usted (véanse las cláusulas 18.2 y 18.3 anteriores), venderemos inmediatamente sus Instrumentos financieros en su beneficio al precio de mercado vigente en ese momento.

El producto de cualquier venta por nuestra parte de conformidad con la presente cláusula 18 se abonará en su cuenta Vivid Money o en cualquier otra cuenta bancaria de su propiedad (salvo que la ley nos lo impida, por ejemplo, en caso de congelación de sus activos). Las condiciones de dicha venta serán seleccionadas a nuestra razonable discreción y no seremos responsables de ninguna pérdida (percibida) como consecuencia de dicha venta.

Tenga en cuenta que si el contravalor de Su(s) Instrumento(s) Financiero(s) es inferior a la(s) comisión(es) de Operación aplicable(s) a la venta de resolución, no se abonará dinero alguno en su cuenta Vivid Money.

## 19. Derecho de revocación

Usted tiene derecho a revocar el presente Contrato de cliente en un plazo de 14 (catorce) días a partir de la fecha en que lo aceptó mediante el Formulario de aceptación. Si lo hace, dicha revocación será gratuita y no tendrá obligación de justificarla.

Puede hacer uso de su derecho de desistimiento comunicándose con nosotros a través de Invest App o poniéndose en contacto con nosotros a través del formulario de contacto que encontrará en [www.vivid.money](http://www.vivid.money).

## 20. Reclamaciones

### 20.1 Gestión interna de reclamaciones

Vivid NL se compromete a prestarle sus servicios de la mejor manera y más satisfactoria. Sin embargo, si tiene una queja sobre nuestros servicios, puede presentarla al equipo de Atención al cliente de Vivid NL a través de la App Invest o a través de [www.vivid.money/en-eu/support/](http://www.vivid.money/en-eu/support/). Intentaremos resolver su queja de forma satisfactoria lo antes posible. Puede encontrar más información sobre cómo gestionamos las reclamaciones en la Política de gestión de reclamaciones de Vivid NL en [www.vivid.money/en-de/legal-documents/](http://www.vivid.money/en-de/legal-documents/).

### 20.2 Resolución alternativa de litigios (ADR)

Si Usted puede ser categorizado como “consumidor” y no está Usted satisfecho con la forma en que hemos resuelto su reclamación, puede presentarla ante el Instituto Holandés de Reclamaciones sobre Servicios Financieros (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, KiFid). La dirección de KiFid es:

***Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)***

*Postbus 93257*

*2509 AG Den Haag, Países Bajos*

*Teléfono: +31 (0) 70 333 8 999*

*Página web: <https://www.kifid.nl/>*

Vivid NL está afiliada a KiFid con el número de conexión 400.000493. Vivid NL acepta el asesoramiento de KiFid en relación con su reclamación como vinculante.

Además, la Comisión Europea ofrece la posibilidad de resolución alternativa de litigios para litigios entre consumidores y empresas en toda la Unión Europea (**Resolución de litigios en línea**). Puede encontrar el portal de Resolución de litigios en línea en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

## 21. Propiedad intelectual

La Invest App, el Terminal Web, el Sitio web y toda la información o materiales contenidos en ellos o que podamos suministrarle o poner a su disposición (incluido cualquier software que

forme parte de dichos materiales) son y seguirán siendo de nuestra propiedad o de la de nuestros proveedores de servicios (incluidos los proveedores de datos de precios en tiempo real para nosotros).

## 22. Legislación aplicable y tribunales competentes

### 22.1 Legislación aplicable

La relación contractual entre Usted y Vivid NL en virtud del presente Contrato de cliente se rige por la legislación de los Países Bajos. Además, si Usted tiene la condición de “consumidor”, podrá acogerse a las leyes obligatorias de protección del consumidor del país en el que resida.

### 22.2 Tribunales competentes

Además de la posibilidad de que Usted presente reclamaciones y conflictos a KiFID, Vivid NL y Usted acuerdan que los tribunales competentes de Ámsterdam tienen jurisdicción exclusiva para conocer de todos los litigios derivados de, o relacionados con, el presente Contrato de cliente. Además, si Usted es un “consumidor”, también podrá emprender acciones legales contra nosotros en los tribunales competentes del país de su residencia.

## 23. Otra información importante

### 23.1 Sistema de compensación de inversores (ICS)

Sus inversiones con Vivid NL pueden estar bajo la protección del Plan de compensación de inversores Holandés (ICS). Si Usted tiene la condición de persona física o de pequeña empresa autorizada para publicar un balance resumido, el ICS compensa, bajo ciertas condiciones estipuladas por la ley, hasta un máximo de 20 000 euros de su pérdida en el caso de que Vivid NL no pueda cumplir con sus obligaciones hacia usted después de haber sido declarada en situación de insolvencia.

Compruebe si reúne los requisitos necesarios para recibir la protección del ICS en el sitio web del DNB ([www.dnb.nl/en/reliable-financial-sector/investor-compensation/](http://www.dnb.nl/en/reliable-financial-sector/investor-compensation/)).

### 23.2 Transferencia y cesión

Vivid NL está autorizada a ceder o transferir sus derechos y obligaciones en virtud del presente Contrato de cliente, en su totalidad o en parte, a otra parte (por ejemplo, una sucursal extranjera de Vivid NL regulada en otra jurisdicción de la UE). Si esto ocurriera, Vivid NL se asegurará de que dicha cesión o transferencia no vaya en detrimento de sus derechos en virtud del presente Contrato de cliente y de que Usted sea siempre informado antes de que dicha cesión o transferencia tenga lugar.

Por la presente Usted consiente y acepta que Vivid NL pueda ceder o transferir sus derechos y obligaciones en virtud del presente Contrato de cliente de conformidad con la presente cláusula 23.2.

Usted no podrá, sin el previo consentimiento por escrito de Vivid NL, ceder o transferir ninguno de sus derechos y obligaciones en virtud del presente Contrato de cliente.

### **23.3 Compensación**

Podremos compensar en cualquier momento y sin previo aviso cualquier importe (ya sea real o contingente, presente o futuro) que Usted nos adeude en virtud del presente Contrato de cliente o de cualquier otro acuerdo entre Vivid NL y Usted.

Para evitar cualquier duda, este derecho de compensación podría significar que tenemos derecho (i) a retener parte o la totalidad de los ingresos de una Orden de venta de sus Instrumentos financieros o (ii) a vender cualquiera de los Instrumentos financieros mantenidos en custodia para usted, para satisfacer el crédito que tenemos frente a usted.

### **23.4 Nuestros registros**

Nuestros registros, salvo que se demuestre lo contrario, constituirán la prueba de sus operaciones con nosotros en relación con nuestros servicios de inversión.

## **24. No asesoramiento de inversión, fiscal o legal**

Vivid NL no proporciona ningún tipo de asesoramiento de inversión, fiscal o legal. Usted es el único responsable de determinar si la compra y venta de Instrumentos financieros con nosotros es apropiada para usted en función de sus objetivos financieros personales, circunstancias y tolerancia al riesgo.

Usted es responsable del pago de impuestos y, si así se le requiere, de proporcionar información sobre los Instrumentos financieros que mantiene con Vivid NL a las autoridades fiscales competentes. Tenga en cuenta que Vivid NL podría verse obligada a facilitar información sobre sus Clientes, y su cartera de Instrumentos financieros, a las autoridades fiscales competentes. Le recomendamos que consulte a su asesor jurídico o fiscal sobre su situación específica.

## **25. Clientes fallecidos o incapacitados legalmente**

En caso de que se notifique a Vivid NL el fallecimiento de un Cliente y el(los) heredero(s) -a juicio de Vivid NL- haya(n) facilitado toda la información y documentación solicitada de forma completa y correcta, el(los) heredero(s) podrá(n) disponer o gestionar temporalmente la cartera de Instrumentos financieros de dicho Cliente fallecido de acuerdo con las posibilidades ofrecidas por Vivid NL.

En caso de que se notifique a Vivid NL la incapacidad legal de un Cliente y el administrador (especial), a juicio de Vivid NL, haya facilitado toda la información y documentación solicitada de forma completa y correcta, el administrador (especial) podrá disponer de la cartera de Instrumentos financieros de dicho Cliente o gestionarla temporalmente con arreglo a las posibilidades ofrecidas por Vivid NL.

Los herederos y administradores (especiales) pueden ponerse en contacto con el equipo de Atención al Cliente de Vivid NL para obtener información sobre estos procedimientos rellenando un formulario de contacto a través de [www.vivid.money](http://www.vivid.money).

## 26. Cambios al presente contrato

Si se producen cambios importantes en la información que Vivid NL le ha proporcionado en virtud del presente Contrato de cliente (incluidos los Anexos), Vivid NL le informará de ello oportunamente a través de la Invest App y del correo electrónico.

Vivid NL podrá revisar periódicamente el presente Contrato de cliente y cualquiera de los documentos mencionados en el Formulario de aceptación. La versión revisada entrará en vigor en el momento de su publicación, salvo que se indique lo contrario.

Si los cambios pudieran afectar negativamente a sus derechos y obligaciones, Vivid NL le informará a través de Invest App y de un correo electrónico antes de que el cambio entre en vigor. Si Usted reúne la condición de "consumidor", será informado con al menos 4 semanas de antelación. En caso contrario, Usted será informado con, al menos, 2 semanas de antelación.

Si Usted continúa utilizando los Servicios Invest de Vivid NL después de que los cambios, debidamente notificados, en el presente Contrato de cliente entren en vigor, Usted acepta quedar vinculado por dichos cambios.

Si una de las disposiciones del presente Contrato de cliente es nula o anulable debido a la violación de la ley, o resulta ser inválida, las demás disposiciones del presente Contrato de cliente permanecerán en vigor.

## 27. Firma

Al aceptar los términos y condiciones de este Contrato de cliente a través del Formulario de aceptación, Usted "firma" digitalmente este Contrato de cliente. Esta "firma" es una firma electrónica tal y como se menciona en el artículo 3:15a del Código Civil neerlandés y en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 (Reglamento relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza) y tiene los mismos derechos legales que una firma manuscrita.