

Servicio de Gestión de disputas Comerciales

Descripción del servicio: El banco gestionará las reclamaciones comerciales efectuadas por el Titular hasta 180 días posteriores a la fecha de pago o compra, en relación a compras online con la Tarjeta Aqua Más de un bien, cuyo precio total de la transacción efectuada (artículo, embalaje, gastos de envío e impuestos) superen los 10€, y que resultase distinto (No conformidad) o no se hubiese recibido (No entrega) en su fecha de confirmación de entrega.

Este servicio de gestión de disputas ofrecido por BBVA no garantiza un resultado favorable para el Titular.

Este servicio no regula la responsabilidad del BBVA como proveedor de servicios de pago del Titular. En caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, se aplicará la normativa específica de servicios de pago.

Se entiende por **No Conformidad**:

- Que el artículo entregado no se corresponda con el que el Titular pagó con la Tarjeta Aqua Más y el comercio rechace realizar el cambio.
- Qué el artículo adquirido se entregue con un fallo (impidiendo que funcione adecuadamente), esté roto o incompleto y el comercio rechace hacer el cambio.

Se entiende por **No Entrega**:

- Que no se produzca la entrega del artículo adquirido en la fecha de entrega programada, siempre que el artículo haya sido pagado, y el comercio no haya establecido o comunicado al Titular nuevas fechas de entrega.

Exclusiones:

1. Se excluyen bienes personalizados en todo o en parte.
2. Supuestos especificados y advertidos en las políticas de comercio.
3. Daños causados, intencionadamente o no, en el bien adquirido, tanto por el titular o por alguno de sus familiares.
4. La entrega tardía o la no entrega del bien adquirido debido a huelga de la oficina de correos, empresa de mensajería o del transportista; y otros supuestos incontrolables como los meteorológicos, sanitarios, pandemias, guerras, etc.
5. Artículos usados en el ámbito profesional o empresarial.
6. Artículos adquiridos para la reventa.
7. Quedan excluidas del servicio los pagos realizados en páginas web fraudulentas o los pagos realizados fuera de los canales de venta habituales del comercio.
8. Pagos online realizados entre particulares a través de plataformas y sitios web de compraventa de artículos de segunda mano.
9. Compras colectivas, donde el comercio solo envía el producto adquirido cuando el comercio llega a un número de ventas determinadas.

10. No aplica a servicios (viajes, hoteles, etc),
11. Servicios de apuestas, criptomonedas, transferencias de fondos, créditos rápidos, etc.
12. Pagos realizados en relación con los siguientes bienes o servicios:
 - a. **Bienes inmuebles**, incluidos inmuebles residenciales
 - b. Empresas (cuando compre una empresa o invierta en una)
 - c. **Maquinaria industrial** utilizada para manufactura,
 - d. **Pagos realizados en relación con oro** (ya sea en su forma física o como valor cotizado en bolsa),
 - e. **Productos financieros o inversiones** de cualquier tipo, pagos equivalentes a dinero en efectivo, billetes o valores negociables, incluidos el dinero electrónico, como tarjetas de regalo y tarjetas de prepago,
 - f. **Apuestas, juegos** u otras actividades con una cuota de inscripción y un premio.
 - g. **Donaciones**, incluidos pagos en plataformas de micromecenazgo o de micropréstamo entre particulares.
 - h. **Pagos destinados a una entidad de gestión estatal** (excepto en el caso de empresas de titularidad pública) o a terceros que actúen en nombre de entidades de gestión estatal o de organismos gubernamentales.
 - i. **Los bienes de un solo uso**, animales vivos, pieles, plantas, comestibles, bebidas
 - j. **Vehículos de motor** cualquiera que sea su tipo o naturaleza,
 - k. Cheques de viaje, resguardos de billetes de transporte, billetes de transporte de cualquier medio de locomoción,
 - l. Entradas para espectáculos culturales, deportivos o de cualquier naturaleza, gasolina o cualquier otro combustible así como sus cupones, escrituras, giros postales o cualesquiera otro tipo de documentos,
 - m. Joyas, piedras preciosas, gafas. Artículo no entregados cuando el Titular o un tercero en su nombre era el obligado a retirarlo en persona en un punto de venta.
13. Pagos en los que existan indicios fundados de fraude por parte del Titular o negligencia grave.

Documentación necesaria para tramitar la disputa con el comercio.

- Recibo de compra online o email remitido por el comerciante confirmando la compra.
- En el caso de "No entrega" en 15 días desde la fecha fijada: declaración del titular certificando la no entrega del artículo asegurado.
- En el caso de "No conformidad": recibo de entrega del artículo por el que se pruebe que el bien recibido no corresponde con el artículo adquirido a través de internet.
- En el caso de que el artículo sea devuelto por el Titular al comercio, acreditación de dicha devolución.
- En el caso de "No entrega", acreditación de la fecha de entrega informada por el comercio. Notificación del comercio en el que se indique que no procede la devolución.
- En el caso de "No conformidad", acreditación de que no se permite la devolución del artículo sin coste para el asegurado.



Requisitos que debe cumplir el titular para poder disfrutar de este servicio:

- Ser titular de la Tarjeta Aqua de crédito Más al corriente de pago.
- Pagar el artículo que cumpla los requisitos con su Tarjeta Aqua Más.
- Presentar a BBVA la documentación que acredite la gestión previa de la reclamación con el comercio, en función del apartado anterior.
- Responder en el plazo indicado a la solicitud de documentación y otra información por parte de BBVA.
- Solicitar la resolución de la disputa dentro de los 180 días al pago de la operación y seguir nuestro proceso de resolución de disputas.
- No haber recibido la devolución parcial o total del importe reclamado ni haber aceptado una solución alternativa en relación con su compra de otra fuente.
- Solicitar la reclamación a través de Línea BBVA en el 900 10 28 01 o a través de cualquier oficina BBVA.