

Servei de gestió de disputes comercials

Descripció del servei: El banc gestionarà les reclamacions comercials fetes pel titular fins a 180 dies posteriors a la data de pagament o compra, amb relació a compres en línia amb la Targeta Visa Infinite BBVA md'un bé, amb un preu total de la transacció efectuada (article, embalatge, despeses d'enviament i impostos) superior a 10 €, i que sigui diferent (no conformitat) o no s'hagi rebut (no lliurament) en la data de confirmació de lliurament.

Aquest servei de gestió de disputes ofert per BBVA no garanteix un resultat favorable per al titular.

Aquest servei no regula la responsabilitat del BBVA com a proveïdor de serveis de pagament del titular. En cas d'operacions de pagament no autoritzats o executades incorrectament, s'aplicarà la normativa específica de serveis de pagament.

S'entén per **no conformitat**:

- Que l'article lliurat no es correspongui amb el que el titular va pagar amb la Targeta Visa Infinite BBVA i el comerç rebutgi fer el canvi.
- Que l'article adquirit es lliuri amb algun defecte (que impedeixi que funcioni adequadament), estigui trencat o incomplet i el comerç rebutgi fer el canvi.

S'entén per **no lliurament**:

- Que no es produeixi el lliurament de l'article adquirit en la data d'entrega programada, sempre que l'article hagi estat pagat i el comerç no hagi establert o comunicat al titular una nova data de lliurament.

Exclusions:

1. Béns personalitzats totalment o parcialment.
2. Supòsits especificats i advertits en les polítiques de comerç.
3. Danys causats, intencionadament o no, en el bé adquirit, pel titular o bé per algun dels seus familiars.
4. El lliurament amb retard o el no lliurament del bé adquirit a causa de vaga de l'oficina de correus, empresa de missatgeria o del transportista, així com altres supòsits incontrolables com els meteorològics, sanitaris, pandèmies, guerres, etc.
5. Articles usats en l'àmbit professional o empresarial.
6. Articles adquirits per a la revenda.
7. Queden exclosos del servei els pagaments fets en pàgines web fraudulentas o els pagaments fets fora dels canals de venda habituals del comerç.
8. Pagaments en línia fets entre particulars a través de plataformes i llocs web de compravenda d'articles de segona mà.
9. Compres col·lectives, on el comerç només envia el producte adquirit quan el comerç arriba a un nombre de vendes determinades.
10. No aplicable a serveis (viatges, hotels, etc.),

11. serveis d'apostes, criptomonedes, transferències de fons, crèdits ràpids, etc.
12. Pagaments fets en relació amb els següents béns o serveis:
 - a. **Béns immobles**, inclosos immobles residencials
 - b. Empreses (quan es compri una empresa o s'inverteixi en una)
 - c. **Maquinària industrial** utilitzada per a manufactura,
 - d. **Pagaments fets en relació amb or** (en la seva forma física o com a valor cotitzat en borsa),
 - e. **Productes financers o inversions** de qualsevol mena, pagaments equivalents a diners en efectiu, bitllets o valors negociables, inclosos els diners electrònics, com targetes regal i targetes prepagament,
 - f. **Apostes, jocs** o altres activitats amb una quota d'inscripció i un premi.
 - g. **Donacions**, inclosos pagaments en plataformes de micromecenatge o de microprestec entre particulars.
 - h. **Pagaments destinats a una entitat de gestió estatal** (excepte en el cas d'empreses de titularitat pública) o a tercers que actuïn en nom d'entitats de gestió estatal o d'organismes governamentals.
 - i. **Els béns d'un sol ús**, animals vius, pells, plantes, comestibles, begudes
 - j. **Vehicles de motor** de qualsevol tipus o naturalesa,
 - k. Xecs de viatge, resguards de bitllets de transport, bitllets de transport de qualsevol mitjà de locomoció,
 - l. Entrades per a espectacles culturals, esportius o de qualsevol naturalesa, gasolina o qualsevol altre combustible, així com els seus cupons, escriptures, girs postals o qualsevol altre tipus de document,
 - m. Joies, pedres precioses, ulleres. Articles no lliurats quan el titular o un tercer en nom seu era la persona que l'havia de retirar en persona en un punt de venda.
13. Pagaments en què hi hagi indicis fundats de frau per part del titular o negligència greu.

Documentació necessària per tramitar la disputa amb el comerç.

- Rebut de compra en línia o correu electrònic remès pel comerciant confirmant la compra.
- En cas de "No lliurament", al cap de 15 dies des de la data fixada, declaració del titular que certifiqui el no lliurament de l'article assegurat.
- En cas de "No conformitat", rebut de lliurament de l'article que provi que el bé rebut no es correspon amb l'article adquirit per Internet.
- En cas que l'article sigui tornat pel titular al comerç, acreditació d'aquesta devolució.
- En cas de "No lliurament", acreditació de la data de lliurament informada pel comerç. Notificació del comerç on s'indiqui que no procedeix la devolució.
- En cas de "No conformitat", acreditació que no es permet la devolució de l'article sense cost per a l'assegurat.

Requisits que ha de complir el titular per poder gaudir d'aquest servei:



- Ser titular de la Targeta Visa Infinite BBVA al corrent de pagament.
- Pagar l'article que compleixi els requisits amb la seva Targeta Visa Infintie BBVA.
- Presentar a BBVA la documentació que acrediti la gestió prèvia de la reclamació amb el comerç, d'acord amb l'apartat anterior.
- Respondre en el termini indicat a la sol·licitud de documentació i altra informació per part de BBVA.
- Sol·licitar la resolució de la disputa dins els 180 dies al pagament de l'operació i seguir el nostre procés de resolució de disputes.
- No haver rebut la devolució parcial o total de l'import reclamat ni haver acceptat una solució alternativa en relació amb la seva compra d'una altra font.
- Sol·licitar la reclamació a través de Línia BBVA, al 900 10 28 01, o a través de qualsevol oficina BBVA.