

Condiciones generales del Servicio Bizum

El documento que va leer a continuación es un contrato con BBVA para recibir un servicio bancario. El Contrato corresponde al Servicio Bizum, vinculado a su Cuenta Bancaria en BBVA.

Tómese su tiempo y léalo atentamente. Asegúrese de que la información sobre Usted es correcta y de que ha comprendido el contenido de todo el Contrato. Su firma significará que está conforme con el mismo.

Si tiene alguna duda, no dude en preguntar antes de firmar. Si no recibe una respuesta que le satisfaga, no dude en preguntar de nuevo. Al final de este documento encontrará una explicación más detallada de los términos que encontrará señalizados con este símbolo para facilitar su comprensión.

En todo lo no regulado por las presentes condiciones del Servicio Bizum se aplicará lo establecido en su contrato de cuenta corriente de BBVA asociada al Servicio Bizum y en el Contrato Multicanal.

1. ¿Quiénes son las partes contratantes?

Usted y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (en adelante "**BBVA**") BBVA tiene su domicilio en la Plaza San Nicolás, número 4 de Bilbao. Su número es el 0182 en el Registro Especial de Instituciones Financieras de España y está sujeto a supervisión y control del Banco de España.

2. ¿Qué es Bizum?

Bizum es un servicio que le permite, todos los días del año y en todo momento, a través de la web www.bbva.es y app BBVA, realizar las siguientes operaciones de forma instantánea entre usuarios de Bizum sin necesidad de introducir los datos de la cuenta bancaria (IBAN, es decir, combinación de números y letras que corresponde al Identificador Único de su cuenta bancaria):

- a) **Enviar dinero**, a iniciativa propia o a iniciativa de otro usuario de Bizum.
- b) **Recibir dinero**, a iniciativa propia o a iniciativa de otro usuario de Bizum
- c) **Hacer compras y pagos presenciales u online, así como recibir devoluciones.**
- d) **Cobros y pagos en SELAE y sus administraciones de loterías.**

Todas las operaciones dentro de estas categorías se denominarán, conjuntamente, las "**Operaciones**".

3. ¿Qué necesita Usted para poder usar Bizum a través de BBVA?

Usted deberá:

- tener contratada una cuenta corriente;
- haber firmado el contrato multicanal con BBVA; y, además
- haber validado con BBVA su número de teléfono de móvil.

Además, será necesario que el otro usuario con quien Usted quiera hacer alguna operación a través de Bizum también esté dado de alta en Bizum.

4. ¿Qué Operaciones pueden realizarse con Bizum? Métodos y claves de identificación

	Particulares	ONGs	Comercios (*)	Empresas	Entes Públicos	SELAE y administraciones de lotería
a) Enviar dinero a	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
b) Recibir solicitudes de	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
c) Recibir dinero de	Sí		Sí	Sí	Sí	Sí
d) Enviar solicitudes a	Sí		Sí	Sí	Sí	
e) Compras en comercios			Sí			
Compras en SELAE						Sí

(*) Empresas, Entes Públicos y ONGs podrán actuar, además, como Comercios en ciertas circunstancias, cuando realicen la venta de bienes y servicios (en ningún caso se podrán encuadrar como tales los Particulares).

a) Enviar dinero: Usted, como usuario de Bizum, podrá enviar dinero a cualquier usuario de Bizum, conociendo simplemente su teléfono, e-mail, código identificativo, seleccionándolo del directorio o de su propia agenda.

Puede ser a iniciativa suya propia o respondiendo a una solicitud de otro usuario (si Usted acepta la solicitud se enviará el dinero a ese otro usuario).

Podrá enviar dinero a:

- particulares;
- ONG (seleccionándola entre las ONGs que se listan en la aplicación (bien por su nombre o bien por el identificador asignado a dicha ONG o a la campaña concreta);
- Comercios;
- Empresas;
- Entes Públicos;
- SELAE (Administraciones de Lotería).

En el caso de un particular, si la persona a la que quiere enviar dinero no tuviera contratado el Servicio Bizum, Usted podrá invitarle a que contrate el Servicio Bizum informándole a través del servicio de mensajería del móvil, sin coste para usted. En ese caso de envío de dinero a una persona que no tiene contratado el Servicio Bizum, la Operación quedará pendiente de ejecución durante el plazo máximo de dos días hasta que el destinatario se registre. Si el destinatario no se registra en ese plazo la Operación (y, por tanto, el cargo en su cuenta) no se realiza.

En el caso de una ONG, usted podrá solicitar directamente a la ONG el certificado de sus aportaciones.

b) Recibir dinero: Usted, como usuario de Bizum, podrá recibir dinero de otro usuario Bizum, bien porque este otro usuario realiza directamente un envío para Usted, o bien porque Usted envía una solicitud de dinero a este otro usuario, y éste acepta.

Podrá recibir dinero de:

- particulares;
- Comercios;
- Empresas;
- Entes Públicos;
- SELAE (Administraciones de Lotería) –aunque sólo por iniciativa de SELAE, Usted no podrá hacerle una solicitud de dinero-.

En el caso de que Usted envíe una solicitud a un particular, si la persona a la que quiere solicitar dinero no tuviera contratado el Servicio Bizum, Usted podrá invitarle a que contrate el Servicio Bizum, informándole a través del servicio de mensajería del móvil, sin coste para Usted. En ese caso de solicitud de dinero a una persona que no tiene contratado el Servicio Bizum, la Operación quedará pendiente de ejecución durante el plazo máximo de siete días hasta que el destinatario se registre. Si el destinatario no se registra en ese plazo la Operación no se realiza (y, por tanto, ningún movimiento de dinero, cargo o abono, en ninguna dirección).

c) Compras en comercios : Usted podrá pagar compras de bienes y servicios en Comercios online (opción “ **Comercio online** ”) o presenciales , siempre que el Comercio le dé la opción de pagar con Bizum

Usted también podrá realizar devoluciones de sus compras, en los términos, plazos y condiciones que el Comercio establezca.

d) Cobros y Pagos en SELAE y sus Administraciones: Usted podrá hacer las siguientes Operaciones:

d.1. Compras de apuestas: Usted podrá pagar compras de apuestas en establecimientos online o presenciales de SELAE y sus Administraciones, siempre que el establecimiento le dé la opción de pagar con Bizum

d.2. Cobro de Premios: Usted también podrá recibir el pago de apuestas premiadas, hasta el importe máximo legal establecido para el cobro de premios individuales en SELAE y sus Administraciones.

En SELAE y sus Administraciones no se permiten las devoluciones. Usted deberá gestionarlo con estos establecimientos directamente según sus términos y condiciones.

BBVA es ajeno a sus relaciones con estos usuarios, sean Particulares, ONGs, Comercios, Entes Públicos o Empresas, que motivan dichos envíos de dinero y a la normativa laboral y fiscal que les sea aplicable.

4.2. Métodos de identificación y autorización

BBVA y Bizum ponen a su disposición un conjunto de métodos de autenticación y autorización que garanticen la seguridad de sus operaciones y de los accesos a sus aplicaciones y datos. Estos métodos se ajustan a la legalidad vigente en cada momento y a la conveniencia según el uso al que están destinados.

El Banco podrá solicitarle a Usted alguna medida de identificación reforzada para darse de alta en estas Operaciones y a la hora de realizar una Operación de esta categoría. Por ejemplo, podrá pedirle que se identifique con datos biométricos, que firme la Operación a través de una clave de un solo uso (OTP) que Usted reciba en su móvil, con un código QR o tocando con su móvil en el terminal del comercio (Tap-to-Pay), o cualquier otra que el Banco decida y le informe en cada momento. Estas medidas van dirigidas a mejorar el servicio y reforzar la seguridad de la Operación.

En la actualidad, y sin perjuicio de que se modifiquen o incluyan nuevos métodos según los criterios antes mencionados, se encuentran los siguientes:

- a) Acceso con clave o datos biométricos a las aplicaciones del banco, más el uso de una clave de un solo uso (OTP) que enviaremos a su teléfono validado para la realización de envíos de dinero.
- b) “**Clave de Pago Bizum**”: cuando active el “Comercio Online” podrá elegir una clave de pago numérica de cuatro posiciones que será su Clave de Pago Bizum. En el momento que quiera hacer algún pago, y así le sea solicitado, deberá introducir el número de teléfono móvil o la dirección de correo electrónico, así como la Clave de Pago Bizum y la clave de un solo uso (OTP) que reciba en su número de teléfono validado.

Cualquiera de estas claves es secreta, y deberá tomar las siguientes medidas de seguridad.

- a) Procurar definir una Clave de Pago Bizum que no coincida con otras contraseñas como las de acceso a las aplicaciones del Banco o el PIN de sus tarjetas.
- b) Mantener en secreto su Clave de Pago Bizum y demás contraseñas salvo fuerza mayor o coacción.
- c) No anotar la clave de Pago Bizum en ningún documento que pueda quedar expuesto a terceros, y no utilizar como Clave de Pago Bizum y/o contraseñas, datos o fechas obrantes en documentos de su uso habitual.

d) Notificar al Banco la pérdida, sustracción o conocimiento indebido de la Clave de Pago y/o contraseñas sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello en cualquiera de las oficinas del Banco, en horas de atención al público o a través de los números de teléfono indicados en www.bbva.es.

5. ¿Qué límites tiene el Servicio Bizum?

Tipo de Operación	Límite de importe por Operación		Límite de importe temporales		Límite de nº de Operaciones	
	Mínimo	Máximo	Día	Mes	Día	Mes
a) Enviar dinero	0,50 €	500 €	1.200 €	5.000 €	-	-
b) Recibir dinero	0,50 €	1.000 €	2.000 €	-	150	150
c) Compras y devoluciones	0,01 €	3.000 €	3.000 €	5.000 €	-	-
d1) Compras de Apuestas en SELAE y sus Administraciones	0,01 €	3.000 €	3.000 €	5.000 €	-	-
d2) Cobro de Premios en SELAE y sus Administraciones	0,01 €	2.000 €	-	-	-	-

A partir del 15 de junio de 2021, el número máximo mensual y diario de operaciones a recibir se reduce de 150 a 60.

6. ¿Puedo bloquear, desactivar o dar de baja el Servicio Bizum?

Una vez dado de alta, a través de www.bbva.es y app BBVA, Usted puede en cualquier momento:

- 1. Desactivar el Comercio Online:** a partir de ese momento, sus compras online serán rechazadas. Cuando usted lo desee puede volver a activar el Comercio online. La desactivación de esta funcionalidad no implica la desactivación o baja del Servicio Bizum para el resto de Operaciones.
- 2. Desactivar el Servicio BIZUM completo:** mientras esté desactivado el Servicio Usted no podrá realizar ningún pago ni enviar o recibir dinero con Bizum, pero Usted podrá reactivarlo en el momento que desee y volver a hacer esas Operaciones.
- 3. Baja en el Servicio BIZUM:** esto implicará su baja total en el Servicio y la imposibilidad de realizar ninguna operación. Para volver a usar Bizum deberá darse de alta de nuevo en el Servicio Bizum.

7. ¿Cuáles son sus comisiones?

BBVA no le cobrará ninguna cantidad por las Operaciones que haga Usted a través de Bizum.

8. ¿Cuándo y cómo puede devolver una Operación a través del Servicio Bizum?

Bizum permite devolver las Operaciones siguientes:

	Particulares	ONGs	Comercios	Empresas	Entes Públicos	SELAE y administraciones de lotería
Devoluciones de	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No

El plazo para la devolución de una Operación entre particulares es de 3 días naturales. Se puede hacer la devolución a través de la web www.bbva.es o de la app BBVA.

La devolución de las compras que Usted haga en Comercios tendrá que tramitarlas directamente con los Comercios según las condiciones de compra y devolución que cada uno tenga establecidas.

Según la normativa vigente, las operaciones realizadas con SELAE no se pueden devolver ni tampoco pueden dar lugar a disputas comerciales.

9. ¿Puede anular una Operación realizada a través del Servicio Bizum?

No. Usted no puede anular una Operación realizada.

Si Usted se equivoca podrá solicitar la devolución de la Operación al beneficiario a través del Servicio Bizum.

10. ¿Cuáles son sus derechos y obligaciones?

SUS DERECHOS

- Usted tiene derecho a desistir de este Contrato, es decir, del alta en Bizum.
- Usted dispone de 14 días naturales desde el día siguiente a la fecha del Contrato para renunciar al mismo, sin necesidad de indicar el motivo. Puede hacerlo solicitando la baja en el Servicio Bizum en www.bbva.es y app BBVA.
- Usted tiene derecho a darse de baja en el Servicio Bizum sin coste y sin indicar ningún motivo. Podrá hacerlo a través de la app BBVA o www.bbva.es.
- Si Usted cancela su Cuenta BBVA asociada al Servicio Bizum entonces estará dándose de baja en el Servicio Bizum. Si no quiere cancelar el Servicio Bizum tiene que cambiar la Cuenta BBVA asociada antes de cancelar la Cuenta actual.
- Usted puede modificar la cuenta de BBVA asociada al Servicio Bizum en cualquier momento.
- Usted puede realizar las consultas y operaciones disponibles en cada momento, así como conocer el histórico de operaciones realizadas y pendientes.
- Usted tiene derecho a poner una reclamación a BBVA en el caso de que tenga alguna incidencia relacionada con el número de teléfono móvil asociado al Servicio Bizum. BBVA también le ofrece el servicio de atención y gestión del fraude.
- Usted tiene derecho a solicitar a BBVA el alta en el Servicio Bizum y le autoriza a que gestione en su nombre la baja del Servicio en el Banco en el que estuviese dado de alta.

SUS OBLIGACIONES

- Usted debe tener una cuenta abierta en BBVA y mantener saldo suficiente para hacer frente las Operaciones, así como tener un número de teléfono validado y actualizado.
- Usted debe cumplir las condiciones de este Contrato.
- Usted debe pagar a BBVA los gastos o impuestos sobre Bizum, si los hubiera, que las leyes determinen en cada caso.

11. ¿Cuáles son los derechos y obligaciones de BBVA?

DERECHOS

- BBVA tiene derecho a cancelar el Servicio Bizum:
- BBVA tiene derecho a cancelar el Servicio en cualquier momento, y sin motivo alguno, siempre y cuando se lo comunique con 2 meses de antelación a la fecha en que el Contrato deba considerarse cancelado.
- Además BBVA cancelará el Servicio Bizum en el caso de cancelación de su cuenta corriente asociada al Servicio si Usted no asocia otra cuenta distinta abierta en BBVA.
- BBVA tiene derecho a bloquear el Servicio BIZUM por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad adoptada para el correcto funcionamiento del servicio, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta del mismo y/o si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el ordenante pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago.

OBLIGACIONES

- BBVA asumirá aquellos gastos, tributos o gravámenes que, según la ley, deba pagar.

12. ¿Cuál es la duración del Contrato?

La duración de este contrato es indefinida.

Sin perjuicio de ello, el Contrato se cancelará automáticamente si:

- BBVA deja de estar adherida a Bizum.
- Usted cancela la cuenta corriente asociada a Bizum, salvo que antes de esa cancelación dé de alta en Bizum otra cuenta corriente abierta en BBVA.

La cancelación del Contrato supondrá que Usted no podrá usar Bizum a través de BBVA.

13. ¿Qué pasa si ha cambiado de número de teléfono?

Sólo tiene que verificar su nuevo número (en cualquier oficina o cajero de BBVA) y darse de alta en Bizum. Si cambia de número de teléfono, asegúrese de que las personas que le van a enviar o solicitar dinero tienen el número correcto.

Las Operaciones pendientes se cancelarán de manera automática ya que están asociadas a ese número. Si las quiere conservar, intente finalizarlas antes de cambiar de número. Si esto no es posible, podrá volver a realizarlas una vez verifique el nuevo número de teléfono en BBVA.

14. Si tiene cuentas en varios bancos, ¿puede registrarse en el Servicio en todos ellos con el mismo número de teléfono?

No. Sólo lo puede registrar en un banco. En ese banco podrá enviar y solicitar dinero y hacer el resto de Operaciones. No obstante, aunque esté Usted registrado en otro banco podrá usar Bizum con BBVA, pero en ese caso sólo para enviar dinero.

Si tiene otro número de teléfono, y está validado en otra entidad, podrá registrar cada uno con una cuenta de una entidad diferente. Es decir, tener dos Servicios Bizum, uno en cada entidad.

15. ¿El contrato se puede modificar?

BBVA podrá modificar las comisiones, y demás condiciones previstas en este Contrato, así como incluir otras nuevas, previa comunicación a Usted con 2 meses de antelación.

Usted podrá oponerse a la aplicación de las modificaciones o nuevas condiciones comunicadas antes de que termine dicho plazo. La oposición supondrá la cancelación inmediata del presente Contrato sin costes para Usted. Las modificaciones más favorables para Usted se podrán aplicar de inmediato y sin previo aviso.

16. Tratamiento de Datos

Al presente contrato de Servicio Bizum le será de aplicación la cláusula de tratamiento de datos personales que usted tiene firmada con BBVA.

Asimismo, le informamos de que para la correcta prestación del Servicio Bizum:

I. son imprescindibles los datos personales que ha facilitado en el momento de la contratación de este Servicio (nombre y apellidos, DNI/NIF, número de teléfono, dirección postal, IBAN y dirección de correo electrónico si la tiene validada con BBVA) sin los cuales no es posible la prestación del Servicio, así como

II. que se comuniquen a:

- Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L., como gestora del servicio, con domicilio en C/ Francisco Sancha, 12 (28034) Madrid;
- a las sociedades que figuran en www.bizum.es/entidades, entre las cuales se encuentran el conjunto de Entidades Adheridas al Servicio Bizum
- aquellas ONGs que se hayan inscrito como beneficiarias de donaciones a través de Bizum.

- Usted puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, y oposición en los domicilios de estas sociedades.

III. los datos de la Operación podrán ser comunicados a los beneficiarios y a los ordenantes de las Operaciones que realice.

Agenda de contactos de su teléfono: el Servicio Bizum le permite a Usted acceder y seleccionar de su agenda de contactos del teléfono el número al que quiere enviar o solicitar dinero. Al contratar el Servicio Bizum Usted autoriza a que los contactos que tiene incluidos en la agenda de su teléfono visualicen mediante el icono si Usted tiene dado de alta el Servicio Bizum y Usted también podrá conocer si sus contactos lo tienen contratado. Para esta finalidad, Usted consiente a BBVA el acceso a la agenda de contactos de su teléfono. En ningún caso BBVA utilizará el contenido de su agenda de contactos del teléfono, y sólo tendrá acceso para esa finalidad.

Datos de terceros: con carácter general Usted nos proporciona los datos para la prestación del servicio. No obstante, y para llevar a cabo algunas funcionalidades del servicio, algunos de los datos personales tratados pueden no haber sido obtenidos de Usted directamente. En el caso de que Usted aporte el número de teléfono de otra persona, se responsabiliza y garantiza al Banco que previamente ha obtenido el consentimiento informado de dicho tercero para el tratamiento de sus datos en los términos descritos en este contrato.

Donaciones a ONG: BBVA le informa de que si usted envía dinero a una ONG, le comunicará a dicha ONG su nombre y apellidos y NIF con la finalidad de que pueda cumplir con la normativa fiscal sobre la Renta de las Personas Físicas en vigor remitiendo, a dichos efectos, una declaración informativa sobre los donativos recibidos durante un año natural, en los términos previstos en la citada norma.

Si usted requiere la expedición de un Certificado de Donaciones por parte de una ONG, usted puede facilitar su DNI/NIF en el campo habilitado al efecto. Este dato será comunicado por BBVA a la ONG con la única finalidad de que le pueda facilitar el Certificado de Donaciones indicado. BBVA es ajeno a la tramitación de la expedición del citado certificado y a su relación con la ONG por esta causa.

17. ¿Qué normativa es aplicable a este contrato?

Con su firma, Usted está aceptando las condiciones recogidas en este Contrato, que no han sido negociadas individualmente, junto con las condiciones particulares que serán aplicables a la Cuenta y a la Tarjeta, de acuerdo con la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de Contratación.

El Contrato está sujeto a derecho español y, en concreto, **(a)** al Real Decreto – Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, **(b)** a la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, así como **(c)** a la normativa de transparencia bancaria que puede encontrar disponible en la web de Banco de España (www.bde.es).

MUY IMPORTANTE

BBVA le ha informado de que puede consultar en su página web (www.bbva.es) así como en la del Banco de España (www.Bde.es) la información de las comisiones y tipos de interés más habituales para operaciones más frecuentes celebradas entre BBVA y sus clientes personas físicas en el último trimestre.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

Usted puede renunciar a este contrato durante el plazo de 14 días naturales, sin necesidad de indicar el motivo. El plazo se inicia el día siguiente al del contrato. La renuncia podrá comunicarla en la Oficina de BBVA o si mediante los servicios de Línea BBVA (900 102 801) y www.bbva.es y app BBVA con las claves habituales si Usted es usuario multicanal.