

BBVA Espainiako Kreditu Entitateetako Gordailuen Bermerako Funtsari atxikita dago. Bermatutako gehieneko zenbatekoa 100.000 eurokoa da BBVAren eraturako gordailu guztiengatik, pertsona bakoitzeko.

1 / 6

Zenbaki honek produktuaren arriskua adierazten du: 1/6k arrisku txikiagoa adierazten du eta 6/6k arrisku handiagoa.

## CUENTA ONLINE AURREKOKONTRATUAREN INFORMAZIOA

**Letra lodian eta azpimarratuta** nabarmendutako informazioa bereziki garrantzitsua da.

**Kontuaren deskribapena:** Likidezia osoko kontua korrontea da, Eurotan, honako ezaugarriak dituzten kontsumitzaileei zuzendua.

Dokumentu honen ondorioetarako, **Kontsumitzaile** izaera izango du, ordainketa zerbitzuen ondorioetarako, norberaren jardura profesional, komertzial edo ekonomikotik aparte aritzen den pertsona fisikoak.

### Kontuaren funtzionamendua:

Kontu korrontea Bezeroak erakundearen dirua sartu ahal izateko erabil dezakezun produktua da, eta eskatzen duen unean diru hori itzultzeko obligazioa du. BBVAk ordainsari bat edo interes tasaren bat eskaini ahal izango dizu han utzitako diruarengatik. Kontua hurrengorako erabili ahal izango duzu, dirua sartu, ordainketak egin, eskudirutan, ordainketak oro har eta bankuko transferentziak jaso, ordainagiriak helbideratu, eskudirua ateratzea, eta Kontuko saldoa erabili ahal izango duzu alderdiek adosten dituzten bitarteko eta dokumentuak erabiliz.

Hiru mila euro baino gehiagoko eskudiruzko erabileretarako, BBVAk bost laneguneko aldez urreko abisua eskatu ahal izango du.

Eskudiruz egiten ez diren entregak bukaera onari baldintzatuta abonatutzat hartuko dira eta ez dira eskura egongo BBVAk dagozkion dokumentuak kobratzen dituen arte.

Arduraz gorde beharko dituzu txekeak, libretak, txartelak eta adostutako gainerako dispozizio-dokumentuak. Horietakoren baten galera edo lapurreta kasuan, BBVAtik jakinarazi egin beharko diozu, jakin eta berehala, behar baino denbora gehiago galdu gabe.

**Titulartasuna:** Kontua titular baten edo zenbaiten izenera ireki daiteke.

Bat baino gehiago badira, kontratuan mankomunitate erregimena berariaz zehaztu ezean, efektu solidarioa izango dute erabilgarritasunari dagokionez eta, kasu horretan, kontuaren eskubide eratorriak erabili ahal izango dituzte titular guztiek, ezerezte aurreratua, kargu/ordainketa aldaketa edo helbide aldaketa, esaterako.

Titularrek izaera mankomunitate edo solidarioa badute, titular bakoitzak bere gain hartzen ditu kontutik eratortzen diren eta kontzeptu guztiengatik abonu eta kargu guztiak (ordainagiriaren eratorriak eta helbideratzeak), eta, gainera, kontuaren ondoriozko obligazio guztiengatik BBVAren aurrean erantzungo dute modu solidarioan.

### Baldintza ekonomikoak:

LIKIDAZIO-BALDINTZAK	
Kalkulu Oinarria	EGUNEROKO SALDOAK
Likidazioaren Aldizkakotasuna	HIRU HILEAN BEHIN

ZORDUNEN ETA KOMISIOEN BALDINTZAK	
Kontuaren mantentzea-komisioa	0,00 € urtero
Administrazio-komisioa	0,00 € apunteko

Leihatilan eskudirua ateratzeagatiko komisioa	2,00€ eragiketako, 2.000 € edo gutxiago eskudirutan ateratzeagatik.
Isilbidezko zorpekoaren urteko interes-tasa	% 7,2500 ITN
Isilbidezko zorpeke komisioa	% 4,5000 gutxienez 15,00 €
Saldorik gabeko karguen arreta puntualarengatik komisioa	2,00 €
Zorpekoa erregularizatzeko gastua	0,00 € (e)tik 18,00 € (e)ra Zenbatekoa 0,00 € 18,01 € (e)tik 999.999.999.999,99 € (e)ra Zenbatekoa 30,00 €

- Hartzekodunaren saldoak adierazitako gutxieneko saldoa gainditzen duenean bakarrik likidatuko dira interesak.
- Hauxe izango da likidazio-epe bakoitzean interesak kalkulatzeko formula (egunero edo batezbestekoa, dagokiona) hari dagokion urteko interes nominal tasarekin biderkatuta eta ematen duten egunekin biderkatuta, zati 36.500 edo 36.600, bisurtea denean.
- Interesen eta komisioen likidazioak: lehena kontratuan agertuko den 1. likidazioko egunean eta hurrengoak, daudenean, Likidazio Aldi gisa ezarritako aldi bakoitzeko azken lanegunean.
- BBVAk, zure kontuari esleitu ahal izango dio baimendutako ageriko tazituarentzako muga eta, kasu horretan, automatikoki erantzungo die muga horren barruan sor daitezkeen karguei. Ageriko Tazituko Komisioa likidazio-aldiko saldo kontable handienari aplikatuko zaio, hitzartutako gutxieneko zenbatekoarekin. Ageriko Komisioaren eta zordundutako interes-tasaren batura ezingo da izan diruaren lege-interesa halako 2,5 baino gehiago izan.

BBVAk jakinaraziko dizu kontua funtsik gabe geratzen bada, bere App-aren bidez, [www.bbva.es](http://www.bbva.es) webgunearan, mezu elektronikoko baten bidez edo zure mugikorrera mezu bat bidaliz, posta tradizionalaren bidezko mezuaz, telefonoz edo gure nahiz kolaboratzaileen bulegoetako kudeaketen bitartez. Saldo positiboa edukitzea beharrezkoa dela goraraziko dizu Bankuak, kalte ekonomikoa jasan nahi ez bada.

Baldintza ekonomikoak atalean agertzen diren zorpekoak erregularizatzeko gastuak kobratuko dizkizu Bankuak, kudeaketen gastuak konpentsatzeko. Gastua behin baino ez du kobratuko saldo berri bakoitzaren erreklamazioaren kudeaketarengatik.

- Saldrik gabeko aldi baterako arretarengatik komisioa: kontuak ageriko baimendutako muga tazitorik ez duenean edo hura gainditzen denean, BBVAk haren analisia egingo du eta jarduera osagarria, eta haren ondorioz, saldorik ez duen kontuan karguak baimendu ahal izango ditu.

Zerbitzu hau zuk sortutako karguak hurrengo kasuetan bakarrik aplikatuko ditu: kutxan eskudirua xedatzen denean, helbieratze aginduetan, helbideratu gabeko agirietan, intsuldatze eta traspasoetan, zergen ordainketan, gizarte seguratzeko kuotetan, txeke edo pagareak kargatzean, bankuko txekeak jaulkitzean, atzerriko moneta salerosketetan. BBVAk, zerbitzu honengatik, komisio bat kobratuko du saldorik gabeko aldi baterako arretarengatik, kontuan dagoen saldoa negatiboa mantentzen den bitartean kargua egin den egunaren bukaeran (21:00h), eta komisioa hurrengo egunean likidatuko da.

Kontu honek bankuko beste kontratu baten beharrak betetzeko bakarrik erabiltzen bada, kontuaren mantentze-komisioa 120 eurokoa izango da urte bakoitzeko. Kostua ez da aldatuko kontratua indarrean dagoen artean. Beste eragiketa mota batzuetarako erabiltzen bada kontua, lotuta ez dauden kontuetarako ohiko komisio-tarifak aplikatuko ditugu.

## Iraupen: mugagabea

## Kontua ezereztatzea:

Bezeraok kontua edozein unetan baliogabetu ahal izango du, aurrez jakinarazi behar gabe, eta BBVAk

baliogabetze hori gauzatu beharko du, 24 orduko gehieneko epean, eskaera egiten denetik, Bezeroaren eskura, hala badagokio, bere aldeko saldoa jarriz. Baliogabetze hori doakoa izango da Bezeroarentzat.

Hala ere, aurreko kontuaren kitapena ez da posible izango BBVAekin kudeatzeko kontua irekita izatea eskatzen duten beste produktu edo zerbitzurik kontratatuta baduzu, edo kontuak BBVAren aldeko saldirik izanez gero, saldo hori ordaintzen duzun arte, baita sortutako interesak, komisioak eta gastuak ere.

Halaber, BBVAk kontua kitatu ahal izango du, bi hilabeteko aurrerapenez jakinarazita; horiek igarota, saldo zordunik izanez gero ez du zure aldeko interesik sortuko eta zure eskura geratuko dira eta osorik atera beharko dituzu.

Modu berean, eta 2 hile lehenago aurre-ohartarazita, kontua itxi eta kitatutzat hartuko da 24 hilez mugimendurik ez bada egon, saldoa zero izan eta zorra edo hartzekoan batere idazpenik jaso ez badu eta saldoa zero edo BBVAren aldekoa balitz, komisioen karguaren ondorio izango balitz ere.

BBVAren 2 hilabeteko aurre-ohartarazpena ez da beharrezkoa izango honako kasu hauetan:

- Kapitalak zuritzea eta terrorismoa finantzatzea saihesteari buruzko araudian aurreikusitakoetan eta bereziki, BBVAri araudi horrek eskatzen duen dokumentazioa helarazi ez badiozu.
- BBVAri kontua irekitzeko zuzena ez den informazioa ematen diozunean, informazio zuzena eman izanez gero kontua irekitzea ezinezkoa izan balitz.
- Kontua nahita zilegi ez diren helburuetarako erabili duzunean.

## Gastuak:

Titularraren kargura izango dira, hala behar denean, posta edo bestelako komunikabide gastuak, eta Posta eta Telekomunikazioko Zuzendaritza Nagusiak argitaratutako tarifa ofiziala aplikatuko da.

## Baldintzen aldaketa:

BBVAk kontratu honetako interesak eta gainerako baldintzak aldarazteko modua izango du, indarren sartu baino bi hilabete lehenago jakinarazita. Aldaketekin ados ez bazaude, kontratua ezereztatzea erabaki dezakezu, ezer ordaindu beharrik gabe.

## Gordailuen berme-funtsa:

Gordailuen Berme-funtsaren araudiari jarraiki, estaldura bikoitza dago, bata gordailuetarako eta bestea baloreetarako. Bi kasuotan ere, bermearen zenbatekoa 100.000 eurokoa da gehienez.

Banco Bilbao Vizcaya Argentinaria, S.A.-n dauden gordailuek Gordailuen Berme-funtsaren bermea dute (1). Estalduraren muga: 100.000 euro gordailugile eta kreditu-erakunde bakoitzeko (2). Honako izendapen komertziala zure kreditu-erakundearen parte da: BBVA.

Titularrak gordailu gehiago baditu kreditu-erakunde berean, kreditu-erakunde berean dituen gordailu guztiak batu egiten dira eta guztizkoa 100.000 euroko mugari atxikitzen zaio (2). Kontu bat beste pertsonaren batekin partaidetzan izanez gero, 100.000 euroko muga gordailugile bakoitzari aplikatzen zaio, bereizita (3). Itzultzeko epealdia kreditu-erakundearen konkurtsoaren kasuan. 7 egun baliodun (4). Itzulketa egiten den moneta: Euroak. Harremana: José Ortega y Gasset kalea, 22 - 5. solairua, 28006 - Madril, Telefono-zenbakia +34 91 431 66 45, helbide elektronikoa: fogade@fgd.es . Informazio gehiago: [www.fgd.es](http://www.fgd.es).

Informazio gehigarria:

(1) Gordailu bat ezin bada erabili, kreditu-erakunde bat bere finantza-betebeharrak betetzeko moduan ez egoteagatik, Gordailuen Berme Sistema batek egingo die itzulketa gordailugileei. Itzulketa 100.000 eurokoa izango da gehienez, kreditu-erakunde bakoitzeko. Horrek esan nahi du kreditu-erakunde berean

egindako gordailu guztiak batu egingo zaizkizula, estalduraren maila zehazteko. Gordailugile batek aurrezki-kontu bat edukiz gero, 90.000 euroekin, eta kontu korrante bat, 20.000 euroekin, adibidez, 100.000 euro besterik ez zaizkiola itzuliko.

(2) Partaidetzan dauden kontuetarako babesaren muga.

Partaidetzan dauden kontuen kasuan, 100.000 euroko muga gordailugile bakoitzari aplikatuko zaio.

Edonola ere, kontu bateko gordailuak gehitu eta gordailugile bakarrak egin izan baditu bezala tratatuko dira bi pertsona edo gehiagok, nortasun juridikorik gabe, sozietate, elkarte edo antzeko talderen bateko bazkide edo kide gisa, horien gaineko eskubideak badituzte, 100.000 euroko muga kalkulatzeko helbururako.

(3) Dirua itzultzea.

Gordailuen berme-sistema arduraduna Gordailuen Berme Funtsa da, José Ortega y Gasset kalea, 22 - 5. solairua, 28006 - Madril, Telefono-zenbakia +34 91 431 66 45, mezu elektronikoa: fogade@fgd.es Gordailuak honako epeetan itzuliko dizkizu (100.000 eurora arte, gehienez): 15 egun baliodun (2019ko urtarrilaren 1etik 2020ko abenduaren 31ra arte); 10 egun baliodun (2021eko urtarrilaren 1etik 2023ko abenduaren 31ra arte), eta 7 egun baliodun (2023ko abenduaren 31ra arte). 2023ko abenduaren 31ra arte Kreditu Erakundeetako Gordailuen Berme Funtsak ezin badu beharreko zenbatekoa zazpi egun balioduneko epean itzuli, bermatutako gordailuen zenbateko egokia ordainduko die gordailugileei, eskaera egiten denetik bost egun balioduneko gehieneko epean, bere mantentzea estaltzeko. Zenbateko hori itzuli beharreko guztizkoari kenduko zaio. Epe horretan itzuli ez bazaizu, gordailuen berme-sistemarekin harremanetan jarri beharko duzu, itzulketa eskatu ahal izateko denbora mugatua izan daiteke-eta. Informazio gehiago jasotzeko, kontsulta ezazu hemen: [www.fgd.es](http://www.fgd.es)

Bestelako informazio garrantzitsua.

Oro har, gordailugile txikizkari guztiek eta enpresek gordailuen berme-sistemen estaldura daukate. Zenbait gordailuri aplika dakizkiokeen salbuespenak gordailuen berme-sistema arduradunaren webgunean kontsulta daitezke. Zure kreditu-erakundeak, hala eskatuz gero, hainbat produktuk estaldurarik daukaten ala ez jakinaraziko dizute. Gordailuek estaldurarik badute, kreditu-erakundeak kontuko laburpenetan ere egiaztatuko dizu.

Titularrak Bankuarekin dauzkan zorrak aintzat hartuko dira Gordailuen berme-funtsak bermatutako eta itzuli beharreko zenbatekoa kalkulatzeko unean.

Ez dira bermatutako gordailutzat joko beste kreditu-erakundeek beren kontura eta beren izen propioan egindakoak, ezta honako subjektuek eta finantza-erakundeek egindakoak ere: 1. Balore-sozietateek eta agentziek. 2. Erakunde aseguratzaileek. 3. Inbertsio higigarriko sozietateek. 4. Inbertsio kolektiboko erakundeen sozietate kudeatzaileek, baita pentsio-funtsen sozietate kudeatzaileek, titulazio-funtsetakoek eta arrisku-kapitalekoek eta kudeatzen dituzten erakundeen gordailuek. 5. Karterak kudeatzen dituzten sozietateek eta finantza-aholkularitzako enpresek. 6. Arrisku kapitaleko sozietateek eta dagozkien gestio-sozietateek. 7. 2013ko ekainaren 26ko Europar Parlamentuko eta Kontseiluko 575/2013 zk.-dun Araudiko (EB) 4.1.26. artikuluan definitutako bestelako finantza-erakunde orok. Kreditu-erakundearen funts propioek, kreditu-erakundeak jaulkitako zorraren balore adierazgarriek ere ez dute estaldurarik, ezta zor-agiriek eta efektu negoziagarriek ere. Administrazio Publikoek eratutako gordailuek ere ez dute estaldurarik, salbu eta 500.000 euro edo gutxiagoko urteko aurrekontua duten tokiko erakundeek eraturikoek. Aurreko ordinaletan aipaturiko pertsonak titularrak diren baloreak ez daude bermatuta, ezta Administrazioenak ere.

## **Kontuen lekualdaketa:**

Kontua beste leku batera eraman ahal izango duzu, 19/2017 Errege Dekretuaren eta ECE/228/2019 Aginduaren arabera.

## **Kontuaren kontratuari uko egitea:**

**Kontratua sinatzen den egunetik 14 egun naturaleko epea izango duzu atzera egiteko. Atzera egitea BBVA bulegoari jakinarazita egin ahal izango duzu, eta baita Telefono bidezko Bankuari eta Internet bidezko Bankuari jakinarazita ere.**

Enpresak uko egiteko eskubidea erabiltzen badu, Bankuari ordaindu beharko dizkio uko egin arte sortutako gastuak eta komisioak. Aurrez adierazitako epealdian BBVAri kontratua osorik gauzatzea eskatu ahal

izango diozu; kasu horretan ez da zure alde aplikatuko ezarritako atzera egiteko eskubidea.

Kontratua ez bada aurrez-aurre burutu, eta beraz, BBVAk ezin izan badizkizu kontratuari buruzko dokumentuak eman, kontratua burutu eta berehala bidaliko dizkizu.

**Legedia aplikagarria:** espainiarra.

**Hizkuntza baldintzak:** Kontratua eta ondorengo jakinarazpenak gaztelaniaz izango dira.

### **Judizioko erreklamazio-prozedurak:**

Prozedura Zibilaren Legeak zehazten duena beteko dute alderdiek.

### **Judizioz kanpoko erreklamazio prozedurak:**

Hainbat baliabide jarri dira zure esku kekek eta erreklamazioak kudeatzeko:

- Bezeroaren Arreta Zerbitzua. Posta elektronikoa: [servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com)
- BBVA taldeko Bezeroaren defendatzailea. Posta elektronikoa: [defensordelcliente@bbva.com](mailto:defensordelcliente@bbva.com)
- Doako telefono mugikor zenbakia 900812679.

Bezeroaren arreta-zerbitzuak bezeroek euren erreklamazioak eta gainerako komunikazioak bidaltzeko emandako posta elektronikoaren bidez, edo paperean (ez balu posta elektronikorik jakinarazi), aurkeztutako erreklamazioak ebatzi ahal izango dituzte.

Eskubideekin eta betebeharrekin lotutako kekek eta erreklamazioak ebazteko gehieneko epea hamabost egun baliadunekoa izango da. Salbuespen gisa eta BBVAri ez dagozkion arrazoiak direla eta, epe hori hilabetera arte luzatu ahal izango da.

Bezeroa bere erreklamazioari edo kekek buruzko azken erabakiarekin ados ez badago, eta Bankuak eskaintzen dituen lehen aipatutako instantzia guztiak agortutakoan, hona zuzendu daiteke: Servicio de Reclamaciones de Banco de España (Calle Alcalá 48, 28014 Madrid).

Gainera, Espainian kontsumo-arloetako gatazkei hautabidezko ebazpenari buruzko azaroak 2ko 7/2017 Legeari jarraiki Espainian ezarritako hautabidezko ebazpen-erakundeetara jo ahal izango duzu.

**Harremanetarako datuak:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.- San Nikolas Plaza, 4, 48005 Bilbo. Harremanetan jar zaitzake erakundearekin Línea BBVA bitartez (900 102 801) eta e-posta bidez [servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com)

BBVAk 0182 zenbakia du Espainiako Finantza Erakundeetako Erregistro Berezian eta Espainiako Bankuak gainbegiratu eta kontrolatzen du.

**Dokumentuaren balioa:** bost (5) egun natural dokumentu hau eman denetik.

Dokumentu honetan adierazitako KONTUAREN inguruko informazioak ez du berez zure eta BBVAren arteko produktua kontratatze konpromisorik ekartzen. Kontratuaren aurreko informazio honi esker, antzerako eskaintzak alderatu eta BBVArekin kontratatzearen inguruan erabakitzea ahalbidetzen du.

### **Aurrez sinatzea eta titulartasunkide-baldintzak.**

Dokumentu honek hainbat Titular aipatzen baditu, Titular gisa agertzen den bezeroak aitortzen du, dokumentu honen formalizazioa kudeatzeko helburu bakarraz, BBVAri gainerako titularren identifikazio-datuak eman dizkiola, edo horietakoren batenak; eta adierazten dutenez, dokumentu honekin erlazionatutako produktua kontratatzearen interesa dute.

Sinadura geroratuak dokumentu hau urrutiko kanal baten bidez edo Bankuaren edozein bulegotan sinatzea ahalbidetzen du, gailu elektronikorik baten bitartez. Kontratua BBVAk zerbitzu horretarako une bakoitzean eskura jar ditzakeen bideen bitartez eskatu beharko du bezeroak. BBVAk sinadura-egitekoaren berri emango dio, posta elektronikoz, push jakinarazpenez edo baliokide baten bidez, bezeroaren

eskuinera jarri diren kanalen bidez (webgunearen eremu pribatua edo aplikazio mugikorrarena, bulegoan tableta edo baliokide den beste gailu elektronikoko batean sinadura digitalaren bidez, etab.) sinatzeko, 5 eguneko epean, gehienez ere.

Dokumentuak hainbat titularri erreferentzia egiten badie, azken kideak sinatzen duen data eta orduan ulertuko da denek sinatu dutela. Bankuak, jakinarazitako epearen barruan denek sinatu badute soilik emango die horren berri titular guztiei.

Titularretako batek epe horretan sinatzen ez badu, sinadura-eginkizuna iraungi egingo da eta kontratazioa ez egintzat hartuko da titular guztientzat. Bankuak iraungitze horren berri emango die epean sinatu ez dutenei.

## **ORDAINKETA ZERBITZUEI BURUZKO INFORMAZIO LIBURUXKA**

Dokumentu honetan kontu korrante kontratuko (aurrerantzean kontratua) Aurreko Informazio Orokorra jasotzen da, Bezeroak ordainketa-eragiketak gauzaten dituenean BBVArekin, kontsumitzaile edo mikroenpresa gisa, ordainketa zerbitzuei aplikatzen zaien informazioaren baldintzen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Ministerio-Aginduan (aurrerantzean Ordainketa Zerbitzuen Agindua) ezarritakoa jarraituz. Ordainketa zerbitzuaren erabiltzailea ez bada kontsumitzaile edo mikroenpresa bat, ez zaio liburuxka honetako edukia aplikatuko ezta aipatutako Zerbitzu Agindua ere.

Dokumentu hau BBVAk Bezeroari, Kontsumitzaile edo Mikroenpresa gisa, emandako zerbitzuei aplikatzen zaie. Dokumentu honen ondorioetarako, **Kontsumitzailetzat** hartuko da bere jardura komertziala, ekonomikoa edo profesionala gauzatzeko helbururik gabe ordainketa zerbitzuak erabiltzen dituen pertsona fisikoa; **Mikroenpresatzat** hartuko dira, jardura enpresarial edo profesional bat gauzaten duten pertsona fisikoak eta ordainketa zerbitzuaren kontratua egiten denean hamar pertsona baino gutxiagoko lantaldea duten pertsona juridikoak, urteroko negozio maila edo balantze orokorrak ez baditu bi milioi euro gainditzen; **Ez-Kontsumitzailetzat** hartuko da, ordainketa zerbitzuak bere jardura ekonomikoa, komertziala edo profesionala gauzatzeko erabiltzen dituen, eta Mikroenpresa izaera ez duena.

Bezeroak era puntualean jakinaraziko dio BBVAri aldaketaren bat ekarri dezaketenez zerbait gertatzen bada.

### **1.- ORDAINKETA ZERBITZUAREN HORNITZAILEAREN INGURUAN**

Bezeroaren ordainketa zerbitzuaren hornitzailea BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. da. (aurrerantzean, "Bankua" edo "BBVA"):

- Helbide soziala: San Nikolas Plaza, 4-48005 BILBO.
- Telefonoa: 900 102 801
- Webgunea: [www.bbva.es](http://www.bbva.es)
- Izena emanda: Bizkaiko Merkataritza Erregistroa - 2803 Liburukia, 1 Folioa, BI-17-A Orria, 1. IFK Inskripzioa
- Gainbegiratzeko Arduraren Agintariak: Espainiako Bankua (Erregistroa 0182) eta Baloreen Merkatuaren Batzorde Nazionala.

### **2.- ORDAINKETA ZERBITZUEN ERABILERAREN INGURUAN**

#### **2.1. Ordainketa zerbitzuaren ezaugarri nagusiak.**

Ordainketa-eragiketatzat hartuko da, agindu-emaileak edo hark aginduta, edo onuradunak hasi duen eta funtsak sartzean, transferitzean eta ateratzean datzan ekintza, agindu-emailearen eta onuradunaren artean ezarritako betebeharrak edozein direla. Ordainketa-eragiketa nagusiak hauek dira:

**Eskudirua sartzeko eta ateratzeko zerbitzuak (Kutxa-zerbitzua):** bere kontuan ordainketa-eragiketak egiteko aukera ematen du, Kontu horretan egiten diren mugimenduak edo bertako diruaren erabilera kudeatzeko.



**Helbideratutako zordunketak:** zordunketa, zure Kontuan kargu bat egiteko helburua duen zerbitzua da. Eragiketa hori ordainketaren onuradunak hasi dezake baimena badauka, edo baita Bezeroak ere zuzenean. Bezeroak bere Kontuan helbideratutako zordunketen datuak eta informazioa kontsulta ditzake, erabilgarri dauden kanal elektronikoen bidez, kutxazainetan edo BBVAko edozein bulegotan. Bezeroak honetarako jarraibideak eman ahal izango dizkio BBVAri:

- a) Helbideratutako zordunketen ordainketa gehieneko zenbateko batera edo aldizkakotasun batera, edo bietara, mugatzeko.
- b) Helbideratutako zordunketaren ordainketaren zenbatekoa eta aldizkakotasuna, itzultze-eskubiderik ez duen kasuetan, ordainketa-aginduan eskatu zirenak direla egiaztatzeko.
- c) Zordunketa baten kargua blokeatzeko.

**Transferentziak:** Transferentzia pertsona fisiko edo juridiko batek egiten duen eta aginduaren onuradunaren kontu batean diru kopuru bat ordaintzeko helburua duen eragiketa da, agindu-emaileak erakunde batean irekita duen kontu baten kontra. Bezeroak transferentzien agindu-emaile (BBVAn dituen kontuetarako kargua) eta onuradun (kontu horietarako abonua) gisa jardun dezake.

**Berehalako transferentzia SEPA eskualdean eurotan egindako ordainketa-eragiketa da;** haren bitartez pertsona batek (agindu-emaileak), bere kontu baten kargura diru-zenbateko jakin bat beste pertsona baten kontura bidaltzeko (transferentziaren onuraduna) agintzen dio bere banku-erakundeari, erakunde berean edo beste batean. Berehalako transferentziaren ezaugarri nagusia une horretan bertan agindu-emailearen kontuan kargatzen eta onuradunarenean ordaintzen dela da.

Bezeroak eta BBVAk ordainketa-eragiketarako mugak ezar ditzakete [www.bbva.es](http://www.bbva.es) bitartez, Linea BBVAr deituz edo bere BBVA Bulegoan.

BBVAk haren alde jasotako ordainketa-eragiketaren zenbateko osoa ordainduko du titular onuradunaren kontuan. Bankuak bere gastu propioak transferitutako zenbatekotik kentzeko modua izango du dagokion onuradunaren ordainketa-kontuan ordaindu baino lehen.

**Ordainketa txartelak:** Txartel bat ordaintzeko baliabidea da eta finantza erakunde batek jaulkitzen du normalean, eta honetarako balio du: ondasunak eta zerbitzuak ordaintzeko VISA/ MASTERCARD sistemari atxikitako edozein saltokitan (fisiko edo birtualak) jaulkitako Txartel motaren arabera; kutxazain automatikoetatik eta BBVAren bulegoetatik nahiz horretarako aukera ematen duten erakundeen bulegoetatik esku-dirua ateratzeko, helbideratutako kontuaren aurka, betiere kontu hori Bankuan irekita badago. Txartelen ordainketa zerbitzuen baldintzak, txartel bakoitzaren kontratuetan jasoko dira.

**Ordainketa hasteko zerbitzuak:** ordainketa zerbitzuaren erabiltzaileak eskatutako ordainketa-agindu bat hasteko ordainketa zerbitzua da, beste ordainketa zerbitzu hornitzaile batean irekitako ordainketa kontu batera. Bezeroak Zerbitzu hori erabiltzen badu, Bankuak Aurreko Informazioa emango dio zerbitzua kontratatu aurretik.

**Kontuen informazio zerbitzua:** lineako ordainketa-zerbitzu da. Horren helburua, beste hornitzaile bateko edo batzuetako ordainketa-zerbitzuetako erabiltzailea titular den ordainketa-kontu bati edo batzuei buruzko informazio gehigarria ematea da. Bezeroak Zerbitzu hori erabiltzen badu, Bankuak Aurretiko Informazioa emango dio zerbitzua kontratatu aurretik.

## 2.2 Identifikatzaile Bakar Mota ordainketa-eragiketa bat ondo egiteko.

BBVAko Kontuei lotutako ordainketa-eragiketetan, identifikatzaile bakar hori IBAN (International Bank Account Number) gisa esleituko da BBVAn irekita dauzkazun Kontu kontratuan.

BBVAk ordainketa-eragiketa behar bezala egin duela ulertuko da Bezero agindu-emaileak BBVAri emandako identifikatzaile bakarrari dagokion Kontuan egiten bada. Emandako identifikatzaile bakarra zuzena ez bada, BBVA ez da akastun eragiketa bat egitearen erantzule izango, ezta eragiketa ez egitearen erantzule ere.

Berariazko izaeraz, BBVAk ordainketa-zerbitzuak kontsumitzaile edo mikroenpresa gisa ematen dizkizunean, ordainketa-eragiketa baten gauzatze zuzenaren erantzule izango da, Ordainketa Zerbitzuen Legean, edo etorkizunean hura ordezkari dezakeen arauan, aurreikusitako termino eta baldintzetan.

### 2.3. Ordainketa-eragiketen baimena.

Ordainketa-eragiketak baimendutakotzat hartuko dira, kasu bakoitzerako ezarritakoa jarraituz, Bezero agindu-emaileak eragiketa aurrera eramateko baimena ematen duenean. Onuradunaren edo ordainketak hasteko zerbitzu hornitzailearen bidez ere eman ahal izango da baimen hori.

### 2.4. Ordainketa-eragiketa baten atzeraezintasuna.

Bezeroak ezingo du ordainketa-agindu bat atzera bota agindu-emailearen ordainketa zerbitzu hornitzaileak jaso ondoren, ondorengo epe hauetan salbu:

- Helbideratutako zordunketei dagokienez, atzera egiteko epea horiek Kontuan kargatzeko hitzartutako egunaren aurreko egun baliodunean amaituko da, itzulketa-eskubideari kalterik egin gabe. Bezeroak burutu gabeko helbideratutako ordainketa-agindu bat atzera bota dezake. Horretarako, BBVAri jakinarazi behar dio Kontuan zordunketa egiteko hitzartutako aurreko egun baliodunera arte. Kasu horretarako, eragiketan parte hartzen duen BBVAren bulegoaren irekiera komertzialaren eguna izango da egun balioduna, era telematikoan kontratatutako kontuen kasuan izan ezik, halakoek Bilboko plazako egutegia jarraituko dute eta.
- Ordainketa-eragiketa ordainketak hasteko zerbitzu hornitzaile batek, onuradunak edo haren bitartez ari den norbaitek hasten badu, Bezeroak ezingo du agindua atzera bota ordainketa hasteko zerbitzu hornitzaileari ordainketa-eragiketa hasteko ondoren edo onuradunari ordainketa-eragiketa gauzatzeko baimena eman ondoren.
- BBVA eta Bezeroak, ordainketa jakin baten agindu baterako harrera unea data jakin bat izan dadila adosten badute, Bezeroak ezingo du agindua atzera bota adostutako egunaren aurreko egun balioduna bukatu ondoren.

Bezeroak baimena atzera botatzen badu, BBVAk gastuak kobratu ahal izango ditu, adostutakoaren arabera, kasu honetan, dagokion kontratuaren arabera.

Bezeroak ordainketa-eragiketa multzo bati baimena eman badiu, baimena atzera botatzean, baimen horren menpe zeuden eragiketa guztiak ez-baimendutzat hartuko dira.

### 2.5. Ordainketa-aginduen harrera.

Ordainketa-aginduen harrera momentua BBVAk jasotzen duen unea da. Jasotzen den unea Bankuarentzat egun balioduna ez bada, agindua hurrengo egun baliodunean aintzatetsiko da. Dokumentu honi dagokionez, eragiketan parte hartzen duen BBVAren bulegoaren irekiera komertzialaren eguna izango da egun balioduna, era telematikoan kontratatutako kontuen kasuan izan ezik, halakoek Bilboko plazako egutegia jarraituko dute eta

Egun baliodun bateko 16:30etik aurrera jasotako ordainketa-aginduak hurrengo egun baliodunean aintzatetsiko dira.

Berehalako transferentzien kasuan, ordainketa-aginduen burutzapena berehala egiten da, ordainketa-agindua jasotzen den une berean.

BBVAk ordainketa-agindu bat ezeztatzen badu, berehala jakinaraziko dio Bezeroari egoera hori, ezeztapenaren arrazoiak azalduz, posible den mugen barruan, eta sortu litezkeen erroreak zuzentzeko jarraitu beharreko prozedura azalduz.

BBVAk jakinarazpen horrengatik gastuak kobratu ahal izango ditu, adostutakoaren arabera, kasu horretan, dagokion kontratuan adostutako baldintza berezian arabera.



BBVAk ezingo du baimendutako ordainketa-agindu bat ezeztatu, kontratu honetan ezartzen diren baldintza guztiak baditu, Bezeroak edo ordainketa zerbitzuak hasteko hornitzaile batek bezeroaren izenean hasitako agindua bada, eta baita onuradunak edo onuradunaren bidez hasitako agindua bada ere.

## 2.6. Balio-dataren eta funtsen erabilgarritasunari aplikatzekoa den erregimena.

Europako Esparru Ekonomikoan (EEE) dauden banku erakundeetan edo Eurotan ordaintzeko Eremu Bakarrera (SEPA) atxikitako baku erakundetan eurotan egiten diren ordainketa-eragiketetan, eta euro eremutik kanpo dagoen Estatu kide bateko eragiketa nazionaletan, funtsen balio-datak eta erabilgarritasun-datak arau hauek jarraitzen dituzte:

- Ordainketaren onuradun den titularraren kontuan egin beharreko abonua balio-data ez da izango ordainketa-eragiketaren zenbatekoa BBVAri ordaindu zitzaion egun balioduna baino geroagokoa.
- Ordainketaren agindu-emaila den titularraren kontuan egin beharreko karguaren balio-data ez da izango ordainketa-eragiketaren zenbatekoa kontu horretan kargatu zen egun balioduna baino lehenagokoa.
- Agindu-emaiaren ordainketa-agindua jaso ondoren, ordainketa-eragiketaren zenbatekoa onuradunaren ordainketa zerbitzu hornitzailearen kontuan ordainduko dela bermatzen du BBVAk, gehienez ere: i) agindua eurotan bada, hurrengo egun baliodunean, paperean hasi bada salbu, kasu horretan hurrengo bi egun baliodunen buruan egingo baita, ii) agindua euroan integratuta ez dagoen EBko beste dibisa batean egin bada, hurrengo lau egun baliodunen buruan.
- Kontsumitzaile edo Mikroenpresa batek eskudirua ordainketa-zerbitzu bateko ordainketa-kontu batean kontu horretako moneta sartzen badu, sartutako zenbatekoa funtsak jasotzen diren une beretik aurrera eskuratu ahal izango du. Diru-sarreraren balio-data, sarrera egiten den egunekoa izango da.

## 2.7. Funtsen erabilgarritasunaren adostasuna.

Txarteletan oinarritutako ordainketa-aginduak aurrera eramateko Bezeroaren kontuan ordainketa hornitzaile jakin bati funtsen erabilgarritasuna baieztatu diezaion Bankuak, ondorengo betebeharrak bete beharko ditu:

- Eskabidearen unean agindu-emaiaren kontuan eskuragarri izatea on line
- Ordainketa-eragiketa jakin baten zenbatekoa eskuragarri aurkitzen dela baieztatzeko berariazko baimena ematea Bezeroak BBVAri.
- Bezeroaren adostasuna lehenengo baieztapena baino lehenagokoa izan behar da.

Ordainketa jakin baten zerbitzu hornitzailek egiaztapen hori eskatu ahal izango du ondorengo baldintzak betetzen direnean:

- Bezeroak, egiaztapena eskatu duen hornitzaileari berariazko baimena ematen badio.
- Bezeroak, ordainketa zerbitzu hornitzaileak jaulkitako txartela erabiliz zenbateko jakin bateko eragiketa hasten badu.
- Baieztapen eskaera bakoitzaren aurretik, zerbitzu hornitzailea Bankuaren aurrean identifikatzen bada.

Baieztapena "bai" edo "ez" bakarrik izango da. Informazio hori ez da gordeko eta azaldutako helburuak betetzeko baino ez da erabiliko. Bankuak ezingo du funtsik blokeatu baieztapen horren ondorioz.

Ordainketa-eragiketa baten agindu-emaiela denean, bere kontuaren funtsen eskuragarritasunari buruzko informazioa eskatu duen ordainketa zerbitzu hornitzailearen identifikazioa eskatu ahal izango dio Bezeroak Bankuari.

BBVAk kontuei buruzko informazio hornitzaile bati Bezero baten konturako sarbidea ukatu ahal izango dio, eta baita ordainketak hasteko zerbitzu hornitzaile bati ere, betiere era objektiboan eta behar bezala justifikatutako arrazoiengatik, hornitzaile horren aldetik baimenik gabeko edo iruzurrezko sarbidearekin loturikoak, bereziki baimenik gabeko edo iruzurrezko ordainketa-eragiketa hasteagatik. BBVAk bezeroari jakinaraziko dio sarbidearen ezeztapena eta arrazoiak, posible bada, sarbidea ezeztatu aurretik eta beranduenez ere, ezeztapen eman eta berehala.

### **3.- GASTUAK, INTERES ETA KANBIO TASAK**

- BBVAk ezingo dio Bezeroari kobratu aldizkako informazioa emateko beharra betetzeagatik. Hala ere, beste edozein informazio mota, edo adostutakoa baino maiztasun handiagoz jakinaraztea eskatzen badu Bezeroak, BBVAren tarifen arabera likidatuko den gastua sortuko du. Bankuak Bezeroari kobratu ahal izango dizkio kontratua amaitzeagatik sortutako, ordainketa-aginduak atzera botatzeagatik eragindako, eta identifikatzaile bakar okerrarekin egindako ordainketa-eragiketengatik berreskuratutako beharreko funtsek sortutako gastuak.
- Bezeroa onuradun den ordainketa-eragiketetan, Bankuak transferitutako zenbatekotik kendu ahal izango du gastuen zenbatekoa ordaindu aurretik, onuradun gisa titularrak edo haren izenean hasitako eragiketetan salbu, kasu horretan BBVAk ordainketa-eragiketaren zenbateko osoa ordainduko baitio, ezer kendu gabe. Bezeroa agindu-emailea den ordainketa-eragiketetan, Bankuak eragiketaren zenbateko osoa transferituko dio, transferitutako zenbatekotik gastuak kendu gabe.
- Agindu-emailearen ordainketa zerbitzu hornitzailea eta onuraduna edo hornitzaileetako bat Espainian edo Europar Batasuneko kide den beste Estatu batean dagoenean, edo Espainian dagoen ordainketa zerbitzu hornitzaile batek bakarrik parte hartzen duen kasuetan, onuradunak ordainduko ditu ordainketa zerbitzu hornitzaileak kobratutako gastuak eta agindu-emaileak ordainketa zerbitzu hornitzaileak kobratutako gastuak ordainduko ditu.
- Produktu eta zerbitzu desberdinen gastuak eta interesak, bakoitzaren Kontratu Aurreko Informazioan aurreikusitakoak dira, eta kasua bada, bakoitzaren kontratuan, eta indarrean dagoen Bankuaren tarifen liburuxkan, bbva.es webgunean eta bulegoetako iragarki-taulan argitaratuko dira.
- Ordainketa-eragiketa egiteko dibisak aldatu behar badira, ordainketa-eragiketa hasi duen horrek emandako jarraibideetan adierazten den hari kobratuko zaizkio horrek sortutako gastuak eta komisioak, dela Bezeroa edo dela ordainketa zerbitzu hornitzailea. Jarraibiderik ez badago, tarifen liburuxkan adierazitakoari jarraituko zaio.

Ordainketa-eragiketarako Europar Batasuneko dibisen arteko aldaketa beharrezkoa bada eta ordainketa zerbitzu hornitzailea ere Espainian badago, gastuak bien artean partekatuko dira, dibisa-aldaketatik eratorritakoak ezik, aldaketa eskatu duen alderdiari kobratu zaizkio, bi alderdiek beste ezer Bankuari adierazi ezean behintzat. Hala nahi izanez gero, ordainketa-eragiketa hasi duen alderdiak Bankuari jakinarazi beharko dio, dela ordainketa zerbitzu eskaeraren titularrak edo beste alderdiaren ordainketa zerbitzu hornitzailea.

### **4.- KOMUNIKAZIOAREN INGURUAN**

Kontratuari buruzko edozein jakinarazpen Internet bidezko Banken zerbitzuen bidez egingo dio BBVAk Bezeroari, edo hori posible ez balitz, beste edozein baliabide telematiko edo elektronikoren bidez. Bezeroak posta bidez jaso nahi baditu komunikazioak, bbva.es helbidean edo bulegoan egin dezake eskaera eta Bankuak bide horretatik bidaliko dizkio komunikazioak.

Halaber, BBVAk SMS bitartez edo beste baliabide telematiko edo elektronikoren bidez bidali ahal izango ditu kontratuari edo ordainketa-eragiketei buruzko edozein motatako informazio abisuak edo alertak.

Zure kontuarekin burututako eragiketei edota mugimenduei buruzko informazioa bidaliko dizu BBVAk hilerro, adostutako bidearen bitartez.

Kontratu hau idatzita dagoen hizkuntzan gauzatzen da. Bertatik eratorritako komunikazio edota jakinarazpen guztiak Espainiako estatuko edozein hizkuntza ofizialetan egingo dira, alderdiek adostutakoaren arabera.

Bezeroak, eskaera eginez gero, baldintza horien kopia edo bere kontratuaren kopia bat eskuratu dezake edozein unetan. Kontu bat kontratatzeke ez ba beharrezkoa beste zerbitzu osagarriak kontratatzea, baina ordainketak helbideratzeko kontu korrante bat eduki beharko du bezeroak bankuan irekita.

## **5.- DIRUA ITZULTZEKO BEHARREZKO BALDINTZAK ETA ERANTZUKIZUNAK**

**5.1.** Bezeroak pertsonalizatutako bere segurtasun kredentzialak babesteko beharrezko neurriak hartu beharko ditu: sarbide edo zerbitzu telematikoak kudeatzeko zenbakiak edo pasahitzak, eta bere pasahitzak zure baimenik gabe erabili direla jakin bezain laster, BBVAri jakinarazi beharko dio bulegoan edo BBVA Linearen bitartez, eta baita baimendu gabeko transakzio bat gertatu bata edo Bankuak bidalitako laburpenetan errore edo desadostanuen bat aurkitu baduzu ere.

**5.2. Blokeoa.** BBVAk bere gain hartzen du adostutako edozein ordainketa-tresna, ordainketa-eragiketa eta Bankuaren kanal telematikoak blokeatzeko eskubidea, eragiketa horien segurtasuna bermatu ahal izateko, Bankuak hura baimenik gabe edo iruzurrez erabiltzen ari den susmoa baldin badu, edo, ordainketa tresna kreditu-linea bati atxikita egonez gero, haren erabilerak agindu-emaileak ordaintzeko betebeharrari aurre egiteko modurik ez izatera eramango duen arriskua nabarmen igotzen badu.

BBVAk jakinaraziko du, modu pertsonalizatuan adierazita, zein blokeo mota egin duen eta zergatik, aldeztu aurretik edo berehala, jakinarazpen hori indarrean den araudiari kontra egiten ez badio edo objektibotasunez justifika daitezkeen segurtasun-arrazoiengatik konpromisoren bat eska badezake.

### **5.3. Iruurrezkoak izan daitezkeen eragiketak**

BBVAk iruzurrak antzemateko sistema eraginkorrak eta azkarrak ditu eragiketa susmagarriak edo iruzurrezkoak identifikatzeko. Sistema horiek benetako iruzurra edo segurtasunerako mehatxua eragin edo horren susmoa piztu dezakeen eragiketaren bat antzematen badute sistema horiek, BBVA Bezeroarekin jarriko da harremanetan telefono bidez edo baliabide telematikoaren bidez, eragiketa susmagarri jakin hori egiazkoa dela eta baimena duela egiaztatzeko. Gainera, bere zenbatekoa dela eta garrantzitsuak diren eragiketei buruzko edo bezeroaren ohiko operatibaren mugak gainditzen dituzten eragiketei buruzko jakinarazpenak etab. bidali ahal izango dizkio BBVAk Bezeroari.

### **5.4. BBVAri baimenik gabeko ordainketa-eragiketen edo gauzatze okerren berri ematea**

Bezeroak ordainketa-agindu bat behar ez bezala edo baimenik gabe egin delako berri badu, BBVAri berehala jakinarazi beharko dio, Bankuak eragiketa zuzendu dezan. Jakinarazpena gehienez, zordunketa edo ordainketa egin zen egunetik, 13 hilabeteko epean egin beharko da, BBVAk eragiketa horri dagokion informazioa eman ez badizu salbu.

Baimendu gabeko eragiketen kasuan, BBVAk eragiketaren zenbateko osoa itzuliko dizu, bidezkoa bada, baimenik gabe egin den eragiketa egin izan ez balitz kontua legoken egoerara berrezarrit. Halaber, galdutako edo lapurtutako ordainketa tresna baten bidez egindako baimen gabeko ordainketa-eragiketen kasuan, ordainketa tresnari aplikatu beharreko baldintzei buruzko dokumentuak aurreikusitakoa jarraituko da.

### **5.5. Bankuaren erantzukizuna ordainketa-aginduak ez gauzatzeagatik, edo modu desegokian edo atzerapenez egiteagatik**

**Agindu-emaileak hasitako ordainketa-aginduetan:** Bankua izango da ordainketa-eragiketan ondo gauzatzearen erantzule Bezeroaren aurrean, ordainketa-eragiketaren zenbatekoa onuradunaren ordainketa zerbitzu hornitzaileak jaso duela frogatu ezean, kasu horretan, hura izango baita onuradunaren aurrean erantzule.

Aurretik adierazitakoari jarraiki, Bankua bada erantzulea, Bezeroari eragiketari dagokion zenbatekoa itzuliko zaio, gehiegizko atzerapenik gabe, eta, beharrezkoa bada, ordainketa-eragiketa okerra gertatu ez bada, kontuak izango lukeen egoerara itzuliko da ordainketa kontua. Bezeroaren kontuan ordaintzeko balio data ezingo da zenbatekoaren zordunketa eguna baino beranduagokoa izan.

Bezeroa bada onuraduna, Bankuak bere eskura jarriko du berehala ordainketa-eragiketari dagokion zenbatekoa, eta beharrezkoa bada, bere kontuan ordainduko du dagokion zenbatekoa. Titularraren ordainketa kontuan egindako ordainketaren baliozko data ezingo da izan zenbatekoaren zordunketa baino geroagokoa.

Ordainketa-eragiketa bat atzeratzen denean, agindu-emailearen ordainketa zerbitzu hornitzaileari eskaera egin ondoren, onuradunaren ordainketa zerbitzu hornitzaileak bermatu beharko du onuradunari bere ordainketa kontura egingo dion ordainketaren baliozko data ez dela hasiera batean izan beharko lukeena baino beranduagokoa izango.

Bezeroa ordainketa-eragiketa-agindu-emailea denean, dagokion arduraren independentziarekin eta eskaera egin ondoren, Bankua berehala saiaturko da ordainketa-eragiketari jarraipena egiten eta emaitzak agindu-emaileari jakinaraziko dizkio. Bankuak ez dio agindu-emaileari inolako gasturik kobratuko horregatik.

**Bezeroek onuradun gisa hasitako ordainketa eginduetan:** Bankua arduratuko da ordainketa-agindua agindu-emailearen ordainketa zerbitzu hornitzaileari ondo transmititzeaz eta berehala itzuli beharko dio agindu-emailearen ordainketa zerbitzu hornitzaileari. Ordainketa-aginduaren transmisioa atzerapenez egiten bada, Bezeroaren ordainketa kontuan zenbateko ordaintzen den baliozko eguna ezingo da izan eragiketa ondo burutu izan balitz izango lukeen eguna baino geroagokoa.

Bankua, zenbatekoa onuradunaren eskura ordainketa-eragiketaren zenbatekoa kontuan ordaindu eta berehala izaten saiaturko da. Onuradunaren ordainketa kontuan zenbatekoa ordaintzen den baliozko eguna ezingo da izan eragiketa ondo burutu izan balitz izango lukeen eguna baino geroagokoa.

Burutu ez den edo Bankuaren erruz gaizki burutu den ordainketa-eragiketa baten agindu-emailea Bezeroa bada, Bankuak agindu-emaileari itzuliko dio, dagokion bezala eta gehiegizko atzerapenik gabe, burutu ez den edo gaizki burutu den ordainketa-agindu horren zenbatekoa eta akastun ordainketa-eragiketa burutu ez balitz kontuak izango lukeen egoerara itzuliko da ordainketa kontua. Titularraren ordainketa kontuan egindako ordainketaren baliozko data ezingo da izan zenbatekoaren zordunketa baino geroagokoa.

Ordainketa-eragiketaren zenbatekoa jaso dela frogatzen bada edo atzerapen txikiren batez egin bada ere, Bankua izango da arduraduna. Kasu horretan baliozko data ez da izango eragiketa ondo burutu izango balitz izango lukeen eguna baino geroagokoa.

BBVAk, edozein kasutan, Bezero onuradunaren ordainketa zerbitzu mailegatzaille gisa eta bezeroaren eskaeraren ondoren, ordainketa-eragiketari jarraipena egingo dio berehala eta onuradunari jakinaraziko dio emaitza. Bankuak ez dio titularrari inolako gasturik kobratuko horregatik.

BBVAk erantzungo du Bezeroaren aurrean sortutako gastuengatik, eta baita ordainketa-eragiketa akastunaren edo atzerapenaren ondorioz Bezeroari aplikatutako interesengatik ere.

## **5.6. Bezeroak egin behar duen helbideratutako zordunketen eta ordainagiriaren itzulketa-erregimena**

Atal hau ez zaie Mikroenpresa eta Kontsumitzaileei aplikatzen. Baimendutako eragiketetan, Bezeroak baimendutako eta burututako ordainketa-eragiketa baten zenbatekoaren itzulketa eskatu ahal izango dio BBVAri gehienez ere zortzi (8) asteko epean, Konturako funtsen zordunketa-datatik aurrera zenbatuta, honako baldintza hauek batera ematen direnean:

- Zordunketaren baimenean, Bezero agindu-emaileak eragiketaren zenbateko zehatza adierazi ez badu eta;
- Zordundutako zenbatekoa Bezero agindu-emaileak BBVAren bitartez ordaindutako azken 12 hilabeteetako gastu-jarraibideak aintzat hartuta, itxaron lezakeena baino handiagoa baldin bada, zordunketaren onuradunarekin, zein beste batekin, egindako transakzioak badira ere.

BBVAk ordainketa-eragiketaren zenbateko osoa itzuliko dio edo ordainketaren itzulketari uko egin izana justifikatuko dio, hamar (10) egun balioduneko epean, eskaera jasotzen duenetik.

## **6.- ESPARRU KONTRATUAREN ALDAKETAK EBAZPENAK**

### **6.1. Kontratua aldatzea**

BBVAk, kontratuan aurreikusitako interesak, komisioak, gastuak eta gainerako baldintzak aldatzeko eskubidea izango du, eta baita beste berri batzuk gehitzekoa ere, Bezeroari bi hileko aurrerapenarekin hauekin jakinarazita. Bankuak ulertuko du Bezeroak aldaketa onartzen duela, aldaketa indarrean sartzea aurreikusita dagoen data baino lehen onesten ez duela BBVAri jakinarazten ez badio. Kasu horretan, Bezeroak kontratua kosturik gabe ebazteko eskubidea izango du eta ebazpen horrek aldaketa aplikatu baino lehenagoko edozein datatik aurrera izango ditu ondorioak.

Bezeroarentzat zalantzarik gabe mesedegarriagoak diren aldaketa guztiak berehala aplikatuko dira.

## 6.2. Kontratuaren iraupena eta ebazpena

Kontratuaren iraupena mugagabea da. Bezeroak kontratua edozein unetan baliogabetu ahal izango du, aurrez jakinarazi behar gabe, eta BBVAk eskaera egiten denetik 24 orduko gehieneko epean baliogabetu beharko du. BBVAk Bezeroaren eskura jarriko du kontuan bere aldera zegoen saldoa, halakorik balego, eta Bezeroak Bankuari eman beharko dizkio kontuari lotutako ordainketa txartel guztiak, baliogabetu ditzan. Baliogabetze hori doakoa izango da Bezeroarentzat.

Aurrekoan eraginik izan gabe, ezingo da kontua baliogabetu oraindik Bezeroak beren kudeaketarako kontua irekita behar duten produktuak eta zerbitzuak kontratatuta baditu.

Halaber, BBVAk kontua baliogabetu ahal izango du, Bezeroari bi hilabeteko aurrerapenez jakinarazita; horiek igarota, saldo zordunik izanez gero ez du bere aldeko interesik sortuko eta Bezeroaren eskura geratuko dira eta osorik atera beharko ditu.

## 7.- ARAUDI APLIKAGARRIA, ESKUDUNTZA JURISDIKZIONALA ETA ERREKLAMAZIO PROZEDURAK

Ordainketa Zerbitzuen eta Finantza Arloko Presako beste Neurri batzuen inguruko 19/2018 Errege Lege Dekretua, Ordainketa Zerbitzuei Aplikagarri zaizkien Informazio Baldintzen Gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Agindua eta, Bezeroa Kontsumitzailea ere bada, Banku-Zerbitzuen Gardentasunari eta Maileguak ematean izan beharreko Erantzukizunari buruzko 5/2012 Espainiako Bankuko Zirkularra ere jarraitu beharko luke Kontratuak.

Bezeroak Kontsumitzaile edo Mikroenpresa izaera ez badu, ez zaio Ordainketa Zerbitzuei Aplikagarri zaizkien Informazio Baldintzen Gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Agindua aplikatuko. Espainiako epaile eta auzitegiak dira kontratuak sor dezakeen eztabaiden jakitun izateko eskumena dutenak.

Espainiako epaileak eta auzitegiak dira kontratuak sor dezakeen eztabaiden jakitun izateko eskumena dutenak.

Bezeroaren eskura Bezeroaren Arretarako Zerbitzu bat dago, bere kexak eta erreklamazioak kudeatzeko:

- Bezeroaren Arreta Zerbitzua. Apartado de Correos 1598, 28080 Madrid.
- Emaila: [servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com)

Bezeroaren arreta-zerbitzuak bezeroek euren erreklamazioak eta gainerako komunikazioak bidaltzeko emandako posta elektronikoen bidez, edo paperean (ez balu posta elektronikorik jakinarazi), aurkeztutako erreklamazioak ebatzi ahal izango dituzte.

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak emandako ebazpenarekin ados egon ezean, Bezeroa Bezeroaren Defendatzailearengana jo dezake bigarren instantzian:

- Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid.
- Posta elektronikoa: [defensordelcliente@grupobbva.com](mailto:defensordelcliente@grupobbva.com)

Bezeroaren Defendatzailearengana jo aurretik, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren aurrean aurkeztu beharko da erreklamazioa.

BBVAk Bezeroaren Defentsariaren Araudia du. Hura begiratu nahi izanez gero, BBVAko edozein bulegotan eska dezakezu edo [bbva.es](http://bbva.es) web gunean bezeroaren arretarako berariazko estekak sakatuta.

Kexak eta erreklamazioak ebazteko gehieneko epea 15 egun baliodunekoa da. Hilabete batera luzatu daiteke epe hori, Bankuaren esku ez dauden arrazoiak direla eta, eta Titularrari jakinaraziko zaio.

Denbora hori igarotakoan eta BBVAk eskainitako instantzia guztiak agortutakoan, kasua ebatzi ez bada edo Eskatzailea ez badago ados erreklamazioaren edo kexaren azken erabakiarekin, hona zuzen daiteke:

- Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzua. Calle Alcalá nº 48. 28014 Madrid.

## **8.- ATZERA EGITEKO ESKUBIDEA**

Uko egiteko eskubidea erabiltzeko epea 14 egunekoa da. Epe hori kontratua egiten den egunean hasiko da zenbatzen. Hala ere, kontratuaren baldintzak eta dagokion kontratuzko informazioa egun hori baino lehen jaso ezean, eskubide hori gauzatzeko epea aipatutako informazioa jasotzen den egunetik aurrera hasiko da zenbatzen.

Bezeroak idatzizko jakinarazpena utzi behar dio Bankuari eskubidez onartzen den edozein modu erabiliz. Epea errespetatu dela joko da epea amaitu baino lehen bidali bada jakinarazpena, dela paperean dela BBVAk bere edozein bulegotan eskuragarri duen beste euskarri iraunkor batean. Dokumentu honen hasieran adierazitako produktuari buruzko informazio honen bidez ez du esan nahi Bankuak emango duenik ezta eskaintza loteslerik dagoenik ere.

Bezeroak kontua edozein unetan baliogabetu ahal izango du, aurrez jakinarazi behar gabe, eta BBVAk kontua baliogabetu egin behar du, 24 orduko gehieneko epean, eskaera egiten denetik, Bezeroaren eskura, hala badagokio, bere aldeko saldoa jarritz. Baliogabetze hori doakoa izango da Bezeroarentzat.

Hala ere, aurreko kontuaren kitapena ez da posible izango BBVArekin kudeatzeko kontua irekita izatea eskatzen duten beste produktu edo zerbitzurik kontratatuta baduzu, edo kontuak BBVAren aldeko saldorik izanez gero, saldo hori ordaintzen duzun arte, baita sortutako interesak, komisioak eta gastuak ere.

Halaber, BBVAk kontua baliogabetu ahal izango du, Bezeroari bi hilabeteko aurrerapenez jakinarazita; horiek igarota, saldo zordunik izanez gero ez du zure aldeko interesik sortuko eta Bezeroaren eskura geratuko dira eta osorik atera beharko ditu.