

# Kontratu aurreko informazioa

## Infinite Txartela | BBVA

### I. KONTSUMORAKO KREDITUARI BURUZKO EUROPAKO INFORMAZIO NORMALIZATUA

Dokumentu honek BBVA Infinite Txartelaren kontratuaren kontsumorako kredituari buruzko Europako informazio normalizatu biltzen du, kontsumorako kredituen kontratuei buruzko 16/2011 Legeak ezarritakoari jarraituz.

Letra "Iodiz" nabarmendutako informazioa bereziki garrantzitsua da, banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak ematean izan beharreko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularrean aurreikusitakoari jarraituz.

### 1. MAILEGU-EMAILEAREN NORTASUNA ETA HAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO XEHETASUNAK

Bankua: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. Helbidea: San Nikolas plazatxoa, 4 - 48005 BILBO.  
Telefono zenbakia: 900 102 801. Web-orriaren helbidea: www.bbva.es

### 2. KREDITU PRODUKTUAREN EZAUGARRI NAGUSIEN DESKRIBAPENA

<p>■ <b>Kreditu mota.</b></p>	<p><b>KREDITU TXARTELA:</b></p> <p>Txartela bezeroak aukeratutako itzulketa sistemarekin ematen da.</p>
<p>■ <b>Kredituaren zenbatekoa, guztira.</b></p> <p>- Hau da, gehienezko zenbatekoa edo kontsumitzailearen esku jarritako kopuru guztien batura, kontratuaren testuinguruan.</p>	<p><b>Kredituaren muga: 6.000 €-tik 9.000 €-ra bitartean.</b></p>
<p>■ <b>Funtsen erabilera arautzen duten baldintzak.</b></p> <p>- Hau da, kontsumitzaileak noiz eta nola lortuko duen dirua.</p>	<p><b>Txartelak funtzio hauetarako guztietarako edo batzuetarako erabili ahal izango dira:</b></p> <p>a) Ondasun eta zerbitzuen ordainketa kreditu-mugaren aurka, txartelak parte diren eta horietan agertzen den txartelen sistemaren (Visa/ MasterCard) kide diren establezimenduetan.</p> <p>b) Eskudirua ateratzea kredituan eta zordunketan txartel bidez kutxazain automatikoetan, bankuaren bulegoetan eta uzten duten beste erakundeetan.</p>

INF 09-21 EDIZIOA

■ **Kreditu kontratuaren iraupena.**

- Epeak eta, hala dagokionean, epekako ordainketak egingo diren hurrenkera.

Kontratu honek iraupen mugagabea izango du.

Txartel bakoitza baliozkoa izango da bertan inprimatuta agertzen den hilabetearen azken egunera arte, ezingo delarik hori aipatutako dataren ostean erabili, eta suntsitu egin beharko da Bankuak aurrekoaren ordezko berria bidaltzen duen unean.

Kreditu txartelaren titularrak hurrengo sistemetako bat edo gehiago hautatu ahala izango ditu txartelaren mugaren aukera xedatutako kapitalaren itzultzerako:

- Gutzizko ordainketa:** hileroko, zordundu egingo da "Ordainketen helbideratze-kontuan" kreditu-txartelaren kontuaren hileko laburpenak islatzen duen xedatutako saldoaren gutzizkoa. Kreditu txartelaren kontuaren aurkako eskudiru xedapenen kasuan edota Kreditu txartelaren kontutik Ordainketen helbideratze-kontura egindako eskudiru intsuldaketen kasuan, Bankuaren alde urteko interes-tasa nominal bat sortuko da, portzentajearen adierazia dena, xedapen unetik likidazio egunera arte.
- Geroratutako "Revolving" ordainketa:** honako aukera hauek ahalbidetzen ditu aldi berean:
  - Hileko ehuneko batengatik:** gutxienez hileroko itzuleraren %3 izango da, hileroko laburpenean agertzen den saldoaren zenbatekoari aplikatuta. Kantitatea dagokion likidezia aldiaren sortutako interesen eta komisioen gehi-likidezia baino lehenagokoa izango da. Beste portzentaje bat aukeratu ahal izango da, %3 baino handiagoa eta %100 baino txikiagoa dena. Dena den, Kreditu Txartelaren Kontuan ordaintzeke dagoen kapitaletik aukeratutako ehuneko aplikatzearen emaitza, gehi interesak eta komisioak, hileko 5 €-ko kopuru finkoa baino baxuagoa izango balitz, kantitate hori kargatuko da (Amortizaziorako gutxieneko kuota finkoa).
  - Hileko kopuru finkoengatik:** Horrek kapitala, interesak eta komisioak barne hartzen dituen hileko kopuru finko baten itzulketa dakar. Hileko kopuru finko horren gutxieneko zenbatekoa 12 € izango da, eta hortik gorako beste edozein kopuru aukera daiteke. Bi aukeretan, hileroko diru-itzultze minimoa saldoaren %3ren bidez zehaztuko da, Kreditu Txartelaren Kontuko laburpenari jarraiki. Kantitatea dagokion likidezia aldiaren sortutako interesen eta komisioen gehi-likidezia baino lehenagokoa izango da.  
  
Geroratutako ordainketa-modalitateko itzulketek ez dakarte kapitalaren berehalako amortizaziorik.
- "Revolving" Ordainketa Pertsonalizatua:** Sistema hori txartelekin egindako eragiketaren zenbatekoaren itzultzea (erosketak, eskudirua ateratzea edo txartelaren kreditu-kontutik ordainketen helbideratze-kontura transferitzea) edo likidazioaren ostean erabilitako hileko saldoaren gutzizkoa, betiere

	<p>edo likidazioaren ondoren xedatutako hileko saldoaren guztizkoa, 50 € edo gehiago denean, hileko kuota finko (kapital eta interesak barne hartuko dituztenak) kopuru jakin baten ordainketaren bitartez egitean datza. Kuoten zenbatekoa aldatu egingo da titularrek aukeratutako epearen arabera, eta gehienez 36 kuota eta gutxienez 7 izango dira. Era berean, aukera duzu kopuru bera ordaintzeko 3, 4, 5 edo 6 hilabetez, atzerapenagatik komisioa %2,9, %3,6, %4,3 edo %5 izanda atzeratutako zenbatekoarekiko. Sistema hori eskatu den likidazio zehatz bakoitzari aplikatzen zaio, berariaz.</p> <p>Ordainketa pertsonalizatuaren modalitateko itzulketek ez dakarte kapitalaren berehalako amortizaziorik.</p> <p>Hilerokoa izango da modalitate guztietan ordainketen maiztasuna.</p>
<p>■ <b>Ordaindu beharko duzun zenbateko totala.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hau da, xedatutako kapitalaren zenbatekoa gehi interesak eta zure kredituarekin erlazionatutako gastu posibleak.</li> </ul>	<p>Ordaindu beharreko guztizko zenbatekoa ordainketa-modalitateen arabera izango da:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Guztizko ordainketa:</b> Kredituaren guztizko zenbatekoa 6.000 € balitz, hilerokoa xedatua bere osotasunean establezimenduetan egindako erosketen bitartez, hileko likidazio epealdi batean zehar, ordaindu beharreko guztizko zenbatekoa hileko 5ean 6.000 € izango litzateke, eta 12 hilabeteetan zehar 72.120 €, 120 €-ko urteko komisioa barne, txartela jaulkitzeagatik eta mantentzeagatik, lehen hilabeteetan kobratua.</li> <li><b>Geroratutako "Revolving" ordainketa:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Hileko ehuneko batengatik. Balizko kreditu-muga 6.000 € izango balitz, bere osotasunean establezimendu batean egindako erosketak bakarrez xedatua txartela kontratatzen duen egun berean (adibidez, maiatzaren 1ean), urteko interes-tasa nominala %6 izanik eta une bakoitzean xedatutako saldoaren %48 izanik hileko itzultzeak (ordainagiria ordaintzeko eguna: hilabete bakoitzeko 5a); guztira ordaindu beharreko zenbatekoa 12 hilabeteetan 6.184,05 € izango litzateke, gehi 120 €-ko urteko komisioa, kreditu txartelaren jaulkitze eta mantentzeagatik, lehen hilabeteetan kobratuko dena.</li> <li>Hileko kopuru finkoengatik. Balizko kreditu-muga 6.000 €-koa izango balitz, bere osotasunean establezimendu batean egindako erosketak bakarrez xedatua txartela kontratatzen duen egun berean (adibidez, maiatzaren 1ean), urteko interes-tasa nominala %6 izanik eta 550 €-ko hileko kuotarekin (kapitala, interesak eta komisioak barne hartuko dituen), hilabete bakoitzaren 5ean ordaindu beharrekoa. 12 hilabeteetan itzuli beharreko guztizkoa 6.313,24 €-koa izango litzateke, 550 €-ko 11 kuotaren bitartez, gehi 263,24 €-ko azken kuotarekin; ordaindu beharreko guztizko zenbatekoaren eta aurreko hileko itzultzeen baturaren arteko diferentziatik eratorritako zenbatekoa da hori. Lehen kuotak 120 €-ko urteko komisioa du, kreditu txartelaren jaulkitze eta mantentzeagatik.</li> </ol> </li> </ol>

	<p>c) "Revolving" Ordainketa Pertsonalizatua</p> <p>Balizko kreditu-muga 6.000 €-koa izango balitz, txartela kontratatzen den egun berean (maiatzaren 1ean, adibidez) erosketa bakar batean erabilia %18,00ko urteko interes-tasa nominalean, 12 hilabetean itzuli beharreko guztizkoa 6.762,12 € izango litzateke, 208,77 €-ko lehenengo kuotaren -interesak eta 120 €-ko kreditu-txartela jaulki eta mantentzeagatiko urteko komisioa barne duena- eta 595,76 €-ko 11 kuotaren bidez.</p> <p>2) Interesik gabeko ordainketa pertsonalizatua: Balizko kreditu-muga 6.000 € izango balitz, bere osotasunean establezimendu batean egindako erosketa bakarrean xedatua txartela kontratatzen duen egun berean (adibidez, maiatzaren 1ean), 6 hilabetetan ase behar dena (lehen kuotak kapitala eta komisioak hartuko dituelarik), hau da ordaindu beharreko guztizko zenbatekoa: 6.420 €; geroratzea kudeatzeagatiko komisioa, hots, finantzatzutako zenbatekoaren %5, eta kreditu txartel baten 120 €-ko urteko jaulkitze eta mantentze komisioa barne direlarik.</p>
--	---

### 3.- KREDITUAREN KOSTUAK.

<p>■ <b>Tasa zorduna.</b></p>	<p>Guztizko ordainketa eskudiru xedapenatarako edota Kreditu txarteleko kontutik Ordainketak helbideratzeko kontura egindako intsuldaketetarako, urteko nominala %6 izanik.</p> <p>Txartelaren/ordainketa atzeratuaren kontutik, urteko nominala %6 izanik. Ordainketa pertsonalizatua, urteko nominala %18 izanik.</p> <p>Ordainketa pertsonalizatua, interesik gabe: ez da inolako interesik aplikatuko.</p>
<p>■ <b>Urteko tasa baliokidea (UTB).</b></p> <p>- UTBa kredituaren kostu osoa da, kredituaren zenbateko osoaren urteko ehunekoan adierazita. Eskaintza desberdinak konparatzeko erabiltzen da UTBa.</p>	<p>Aukeratutako ordainketa-modalitatearen arabera izango da:</p> <p><b>Balizko guztizko ordainketa modalitatea aurreko atalean adierazitako parametroekin; Ondoriozko UTBa %2,01 da eta DMTEa %0.</b></p> <p><b>Balizko geroratutako ordainketa-modalitatea hileko ehuneko batengatik, aurreko 2. atalean adierazitako parametroekin; ondoriozko UTBa %17,65 izango da eta DMTEa %6,17.</b></p> <p><b>Balizko atzeratutako ordainketa modalitatea hileko gutxieneko kopuru batengatik, aurreko 2. atalean adierazitako parametroekin; ondoriozko UTBa %10,06 izango da eta DMTEa %6,17.</b></p> <p><b>Balizko ordainketa-modalitate pertsonalizatua interesekin, aurreko 2. atalean adierazitako parametroekin; ondoriozko UTBa %23,82 izango da eta DMTEa %19,56.</b></p> <p><b>Balizko ordainketa-modalitate pertsonalizatua interesik gabe, aurreko 2. atalean adierazitako parametroekin; UTBa %27,89 izango da.</b></p> <p><b>DMTEa definizio mugatuko tasa efektiboa da, eta UTBaren baliokidea da, baina komisiorik eta gasturik sartu gabe.</b></p> <p>Balizko egoera guztietan kontuan hartu da kreditu txartel baten jaulkitze eta mantentzeagatiko urteko komisioaren ordainketa</p>

<p>■ Kreditua (eskainitako baldintzetan) lortzeko derrigorrezkoa al da kreditua bermatuko duen aseguru poliza edo beste zerbitzu osagarriren bat kontratatzea?</p>	<p>EZ</p>																								
<p>■ Lotutako kostuak.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordainbide jakinaren (adibidez, kreditu txartela) erabilerarengatik.</li> </ul>	<p>Hona hemen txartela erabiltzeagatik komisio aplikagarriak:</p> <p>a) Kreditu txartelaren jaulkitze eta mantentzeagatik urteko komisioa:</p> <p>Titularraren txartela: 120 € Onuradunen txartela: 60 €</p> <p>b) Kopia jaulkitzeagatik komisioa: 3 €.</p> <p>c) Eurogunetik kanpo txartela erabiltzeagatik komisioa: %1,5 kontrabaliaren gain eurotan.</p> <p>d) Kutxazain automatikoetan txartelaren bidez eskudirua zordunketan edo kredituan ateratzeagatik komisioa. Kutxazain automatikoetan txartel bitartez eskudiru ateratzeagatik komisioak</p> <table border="1" data-bbox="823 831 1457 1279"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Kutxazain automatikoetan txartel bitartez eskudiru ateratzeagatik komisioak</th> <th colspan="2">Zordunketan</th> <th colspan="2">Kredituan</th> </tr> <tr> <th>%</th> <th>€ gutxienez</th> <th>%</th> <th>€ gutxienez</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BBVA Taldearen Espainiako kutxazainak</td> <td></td> <td></td> <td>%3,00</td> <td>2,50 €</td> </tr> <tr> <td>BBVA Taldearen ez diren Espainiako kutxazainak</td> <td>1. oharra</td> <td>1. oharra</td> <td>2. oharra</td> <td>2. oharra</td> </tr> <tr> <td>Espainiatik kanpoko kutxazainak</td> <td>%4,50</td> <td>3,00 €</td> <td>%5,00</td> <td>3,00 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Bezero batek ordaintzen duen komisioa, txartelarekin eskudirua ateratzen duenean, eurotan, BBVA Taldeaz besteko erakundeen Espainiako kutxazain automatikoetan, BBVAri kutxazainaren titularrak kobratutako komisioaren zenbateko bera kobratuko du BBVAk. Zenbateko hori kutxazainaren erakunde titularrak jakinaraziko du eskudirua atera baino lehen.</p> <p>(2) Kreditu txartelaz BBVA Taldekoa ez den beste erakunde baten kutxazain automatikoetan Espainian eta eurotan eskudirutan ateratzeagatik, kutxazain automatikoaren erakunde titularrak BBVAri kobratzen dion komisio bera kargatu zaio bezeroari. Zenbateko hori kutxazainaren erakunde titularrak jakinaraziko du eskudirua atera baino lehen. Halaber, BBVAk komisioa kobratuko dizu Espainian BBVA Taldeko adierazitako kutxazainetan kredituan eskudirua ateratzeagatik. BBVAk jasanarazitakoaren osagarria da komisio hori.</p>	Kutxazain automatikoetan txartel bitartez eskudiru ateratzeagatik komisioak	Zordunketan		Kredituan		%	€ gutxienez	%	€ gutxienez	BBVA Taldearen Espainiako kutxazainak			%3,00	2,50 €	BBVA Taldearen ez diren Espainiako kutxazainak	1. oharra	1. oharra	2. oharra	2. oharra	Espainiatik kanpoko kutxazainak	%4,50	3,00 €	%5,00	3,00 €
Kutxazain automatikoetan txartel bitartez eskudiru ateratzeagatik komisioak	Zordunketan		Kredituan																						
	%	€ gutxienez	%	€ gutxienez																					
BBVA Taldearen Espainiako kutxazainak			%3,00	2,50 €																					
BBVA Taldearen ez diren Espainiako kutxazainak	1. oharra	1. oharra	2. oharra	2. oharra																					
Espainiatik kanpoko kutxazainak	%4,50	3,00 €	%5,00	3,00 €																					

	Bulegoetan txartelaren bitartez eskudirua ateratzeagatiko komisioak	Zordunketan		Kredituan	
		%	€ gutxienez	%	€ gutxienez
	BBVA Taldearen Espainiako bulegoak	-	-	%3,00	2,50 €
	Espainiako eta EBko beste erakunde batzuen bulegoak (eurotan)	%5,00	3,00 €	%5,00	3,00 €
	BBVA Taldearen bulegoak (€ ez) eta Espainiatik kanpoko beste erakunde batzuk (€ ez)	%5,00	3,00 €	%5,00	3,00 €

e) Kreditu-mugaren kargura funtsen intsuldaketak egiteagatiko komisioak.

- BBVAren kontu pertsonalera: %1,50.

f) Kutxazainetan kontsultak egiteagatiko komisioa:

- BBVA Espainian: 0 €.
- BBVA ez eta EBn: 0,60 €.

g) Gerorapenaren kudeaketagatiko komisioa pertsonalizatutako ordainketaren itzultze sisteman: interesik gabeko hileko kuotetan atzeratzen diren ordainketen eragiketa bakoitzagatik jasoko da, Bankuak baimendutako aukeren arabera.

- 3 hilabeteko atzerapena: geroratutako zenbatekoaren gaineko %2,9
- 4 hilabeteko atzerapena: geroratutako zenbatekoaren gaineko %3,6.
- 5 hilabeteko atzerapena: geroratutako zenbatekoaren gaineko %4,3.
- 6 hilabeteko atzerapena: geroratutako zenbatekoaren gaineko %5.

Aurretik aipatutako eta kreditu kontratuarekin lotutako gastuak aldatu ahal izateko baldintzak.

Aurreko komisioak aldatu egin daitezke eskatzaileari aurrez, indarrean jarri baino bi hilabete lehenago jakinarazita, baldin eta eskatzaileak ez badu bere onarpen eza adierazten aipatutako data hori baino lehenago.

■ Notariotzako nahitaezko ordainsariak.	EZ
---	----

4.- BESTE ALDERDI JURIDIKO GARRANTZITSU BATZUK.

<p>■ <b>Uko egiteko eskubidea.</b></p> <p>Kreditu kontratuari uko egiteko eskubidea duzu 14 egun baliodu-neko epean.</p>	BAI
<p>■ <b>Aurreratutako itzultzea.</b></p> <p>Kreditua erabat edo partzialki eta edozein unetan aldez aurretik itzultzeko eskubidea duzu.</p>	BAI
<p>■ <b>Bankuak eskubidea du konpentsazioa jasotzeko aurreratutako itzultzearen kasuan.</b></p>	EZ
<p>■ <b>Kreditu kontratuko ereduaren proiekturako eskubidea.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aurretik eskatuta, kreditu kontratuaren proiektuko kopia bat doan lortzeko eskubidea duzu. Xedapen hau ez da aplikatuko eskaera egiten denean, bankua ez badago kreditu kontratua zurekin gauzatzeko prest.</li> </ul>	BAI
<p>■ <b>Epealdi horretan bankua lotuta dago kontratu aurreko informazioagatik.</b></p>	<b>Informazio hori baliozkoa izango da soilik eskatzailearentzat bere harrera egunean.</b>
<p>■ <b>Datu-base baten kontsulta.</b></p> <p>Bankuak datu-base baten kontsultaren emaitza berehala eta kargurik gabe jakinarazi behar dizu, kreditu eskaerari uko egiten bazaio, mota honetako kontsulta baten oinarria kontuan hartuta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hori ez da aplikatzen informazio hori zabaltzea lege batek edo Europar Batasuneko Zuzenbideak debekatzen badu edo ordena publikoko edo segurtasun publikoko helburuen aurkakoa bada.</li> </ul>	Kreditu-arriskua aztertzeko prozesuan kaudimen ekonomikoari eta kreditu-arriskuei buruzko fitxategiak kontsultatzen badira eta eskaera bazterten bada, Bankuak kontsulta horren berri emango dizu.

5.- INFORMAZIO GEHIGARRIA, FINANTZA ZERBITZUAK URRUTITIK MERKATURATUZ GERO.

<p>a) Mailegu-emaileari buruzkoa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helbidea: San Nikolas plazatxoa, 4 - 48005 BILBO 900 102 801 <a href="http://www.bbva.es">www.bbva.es</a></li> <li>• Erregistroa: Bizkaiko Merkataritza Erregistroa, 2083 tomoa, 1. folioa, BI-17-A orria, 1. inskripzioa.</li> <li>• Ikuskatze-agintaritza: Espainiako Bankua eta Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala.</li> </ul>
---------------------------------------	---

<p>c) Kreditu-kontratuari buruz.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Uko egiteko eskubidearen erabilpena.</li> </ul>	<p>Eskatzaileak 14 egun naturaleko epean uko egin diezaioke, arrazoia adierazi beharrik gabe. Epea kontratua formalizatzen den egunean hasten da. Hala ere, egun hori baino lehen ez balira jasoko kontratu baldintzak eta informazioa, aipatu informazio hori jasotzen den egunean hasiko da kontatzen eskubide hori baliatzeko epea. Eskatzaileak bankuari jasota utzi behar dio jakinarazpena zuzenbidez onartutako edozein modutan. Ulertzen da epea errespetatu dela epearen amaieraren aurretik bidali bada jakinarazpena, paperean edo beste edozein euskari iraunkorrean, bankuaren eskura eta berarentzat eskuragai. Jakinarazpena bidali behar den helbidea kontratua egin duen BBVAren bulegoarena izango da.</p> <p>Eskatzaileak bankuari ordaindu behar dio kredituaren xedapen-data eta kapitalaren itzultze-dataren artean aipatutako kapitalaren gain pilatutako kapitala eta interesa, uko egiteko jakinarazpenaren bidalketatik 30 egun naturaleko gehienezko epean. Adostutako interes tasa zordunaren oinarriaren gain kalkulatu dira zordundutako interesak.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mailegu-emaileak, kreditu kontratua gauzatu baino lehen, zuekin harremanak ezartzeko oinarri gisa onartzen dituen legeak.</li> </ul>	<p>Kontratua gauzatu aurreko harremanetarako, Espainiako legeria aplikatuko da.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kreditu kontratuari eta auzitegi eskudunari dagokienez oinarritzat hartu beharreko lege aplikagarrien inguruko klausula.</li> </ul>	<p>Legeria espainiarra aplikatuko zaio kontratuari eta horretatik eratorritako erlazioei. Espainiako epaile eta auzitegiak izango dira eskudunak.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hizkuntza araubidea</b></li> </ul>	<p><b>Dokumentu hau idatzita dagoen hizkuntzan emango dira kontratuaren informazioa eta baldintzak. Kontratua sinatzen duzun hizkuntzan jarriko gara zurekin harremanetan kreditu-kontratuak irauten duen bitartean.</b></p>
<p>b) Errekurtsoari buruz</p>	<p>Titularrak eskura dauka Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua bere kexa eta erreklamazioen kudeaketarako:</p> <p>Servicio de Atención al Cliente. Apartado de Correos 1598 28080 Madrid e-posta: servicioatencioncliente@grupobbva.com</p> <p>Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ebazpenarekin ez egonez gero ados, Titularra Bezeroaren Defendatzailearengana zuzen daiteke bigarren instantzian:</p> <p>Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid. e-posta: defensorcliente@grupobbva.com</p> <p>Bezeroaren Defendatzailearengana zuzendu aurretik erreklamazioa Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan aurkeztu beharko da.</p>



	<p>BBVAk bezeroaren defentsarako araudi bat du, eta bertara sar daiteke BBVAren edozein bulegotan eskatuz edo bbva.es webgunearen bitartez, bezeroaren arretarako berariazko esteketan.</p> <p>Kexa eta erreklamazioak ebazteko gehieneko epea 15 egun baliadun dira. Epe hori hilabeteraino luzatu ahalko da, Bankuarekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik, eta Titularrari horren berri emango zaio.</p> <p>Denbora hori igaro eta BBVAk eskaintzen dituen instantziak agorturik ez balitz kasua argituko edo Eskatzailea ez balego ados bere erreklamazio edo kexaren azken erabakiarekin, helbide honetara zuzendu ahal izango da:</p> <p>Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzua. Calle Alcalá nº 48. 28014 Madrid.</p> <p><b>BBVA ez dago atxikita Txartelaren kontratuarekin lotutako gatazkak ebazteko kontsumoko arbitrajebatzorde inori.</b></p>
--	---



II. INFORMAZIO GEHIGARRIA UZTAILAREN 24KO ETD/699/2020 AGINDUA, KREDITU BERRIZTAGARRIAK (REVOLVING) ARAUTZEARI BURUZKOA:

BBVA Infinite kreditu txartela iraupen mugagabeko kreditu txartel bat da, eta bere titularra pertsona fisiko bat da. Titularrak I. atalean azaltzen diren itzulketa-sistemen artean aukera dezake

Revolving ordainketa-modalitateak dira ordainketa geroratuko itzulketa-sistemak eta ordainketa pertsonalizatuaren itzulketa-sistemak, xedatutako kreditua ez delako osorik itzultzen hitzartutako likidazioaldiaren amaieran.

Ez ordaintzekotan, revolving ordainketa-modalitateek mugaeguneratuak, eskagarriak eta ordaindugabeak diren zenbatekoen kapitalizazioa dakarte.

### III. INFORMAZIO GEHIGARRIA: ORDAINKETA-ZERBITZUEN KONTRATUAREN AURRETIKO INFORMAZIO OROKORREKO LIBURUXKA

Jarraian, BBVA Infinite Txartelaren kontratuaren aurretiko gainerako informazio orokorra zehazten da, kontsumorako kredituari buruzko Europako informazio normalizatuan jasota ez dagoena, ordainketa-zerbitzuei aplikatu beharreko informazio-baldintzen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Ministro-aginduan eta banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak emateko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularrean adierazitakoari jarraituz.

Letra "Iodiz" nabarmendutako informazioak bereziki garrantzitsuak dira, banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak ematean izan beharreko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularrean aurreikusitakoari jarraituz.

#### 1. ORDAINKETA-ZERBITZUEN HORNITZAILEARI BURUZ

##### 1.1. Datuak eta inskripzioa

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA

Bizkaiko Merkataritza Erregistroan inskribatuta: 2083 tomoa, 1. folioa, BI-17-A orria, 1. inskripzioa

##### 1.2. Agintari ikuskatzaileak:

Espainiako Bankua (0182 erregistroa) Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala

#### 2. ORDAINKETA-ZERBITZUAREN ERABILERARI BURUZ

##### 2.1. Ezaugarri nagusiak: KREDITU TXARTELA

##### 2.2. Eragiketak burutzea

Dirua ateratzeko edo Txartelarekin establezimendu fisikoetan ordaintzeko, Txartela aurkeztu eta zeure identifikazio pertsonaleko zenbakia (PINa) markatu behar duzu.

Txartelaren contactless teknologiarik esker, Txartelarekin dirua atera edo ordaindu dezakezu PINa sartu beharrik gabe 50 eurotik beherako eragiketetan.

Online saltokietako erosketetan, Bankuak adierazten dizun moduan identifikatu behar zara, eta segurtasun-gakoa sartu eta Bankuak uneoro adierazten dizun prozedurari jarraitu behar diozu.

##### 2.3. Gauzatzeko epea

Eragiketak aurrez Txartelean kargatutako saldoaren kontura kargatuko dira, eta gauzatu izan ziren datan.

##### 2.4. Eragiketentzako mugak.

Bai kredituan bai zordunketan eskudirua ateratzeko eguneroko muga 2.000 € izango da. Erosketak egiteko muga Txartelaren kreditu-mugak ezartzen duena izango da. Aldeek aldatu ahalko dituzte hasieran aurreikusitako mugak.

2.5. Txartela kontratatzeke ez dago zertan beste zerbitzu osagarriarik kontratatu beharrik; edonola ere, bezeroak kontu korrante bat irekita izan beharko du Bankuan, ordainketak helbideratzeko.

#### 3. KOMUNIKAZIOARI BURUZ

- Saltoki birtualetan (online) ordainketak egiteko, Titularra identifikatu egin beharko da Bankuak adierazten dion moduan, eta segurtasun-gakoak sartu eta Bankuak uneoro azaltzen dion prozedurari jarraitu beharko dio.
- Komunikazio-kanalak: Bankuak kontratutik eratorritako edozein komunikazio egin ahal izango dio Titularrari, edozein bitarteko telematiko edo elektronikoko erabilizta, edo posta arruntez.
- Bankuaren abisuak eta alertak: Bankuak abisuak, alertak eta kontratua gauzatzeari edo eragiketei buruzko edozein informazio mota igorri ahalko ditu SMS bidez edo beste edozein bitarteko telematiko edo elektronikoz.
- Horrez gain, Txartelarekin burututako eragiketei buruzko informazioa emango du Bankuak hilero eta adostutako eran Titularrak Txartelaren kontratua eta Liburuxka hau eskatu ahalko ditu, kontratu-harremanaren edozein unetan, BBVAren edozein bulegotan.

## 4. ITZULKETARAKO BEHARREZKOAK DIREN ERANTZUKIZUNEI ETA BETEKIZUNEI BURUZ

### 4.1. Titularraren neurriak Txartelaren segurtasuna zaintzeko.

Txartelaren kontratuaren babespean jaulkitako txartelen Titularrak eta gainerako erabiltzaileek honako neurri hauek hartu beharko dituzte txartelen segurtasuna zaintzeko:

- a) Entregatzen zaien txartela zaintzea, jasotzen dutenean eskuz sinatzea eta egoera onean mantentzea.
- b) Segurtasun-egiaztagiri pertsonalizatuak babesteko komeni diren neurriak hartzea: identifikazio pertsonaleko zenbakia (PIN), ordainketa eragiketak sinatzeko, hain zuzen, Bankuak jakinarazitako zerbitzu telematikoen sarbide eta kudeaketarako edozein pasahitz.
- c) Txartelaren PINa eta/edo pasahitzik ez idaztea horrekin batera doan inongo agirietan, eta PINa eta/edo pasahitz gisa ez erabiltzea ohiko erabilerako dokumentuetan ageri den datu edo datarik.
- d) Bankuari jakinaraztea txartelen galera, lapurreta, kopia edo PINaren edo pasahitzen behar ez den ezagutza, horri buruzko ezagutza duzunean, behar ez den atzerapenik gabe bankuaren edozein bulegotan, publikoarentzako arreta orduetan edo txarteletan adierazitako telefono-zenbakien bitartez.

### 4.2. Baimendu gabeko eragiketen edo zuzen burutu gabeko ordainketa-eragiketen jakinarazpena.

Titularrak Bankuari jakinarazi beharko dio Txartelaren ordainketak helbideratzeko kontuan baimendu gabeko edozein transakzio erregistratu izana, horren berri izan orduko eta bidegabeko atzerapenik gabe, Bankuaren edozein bulegotan, jendaurreko arreta orduetan edo txarteletan adierazitako telefono zenbakien bidez eta, betiere, zordunketa egunetik kontatzen hasi eta gehienez ere hamahiru hilabeteko epean.

### 4.3. Ordainketa-zerbitzuen hornitzailearen erantzukizuna baimendu gabeko ordainketa-eragiketen kasuan.

Baimendu gabeko ordainketa-eragiketaren bat burutzen bada, Bankuak itzuli egingo du baimendu gabeko eragiketaren zenbatekoa.

### 4.4. Agindu-emailearen erantzukizuna baimendu gabeko eragiketen kasuan.

Titularrak 50 € ordainduko du, gehienez, Txartelaren bidez egindako baimendu gabeko ordainketa-eragiketen ondoriozko galerengatik.

Titularraren ardura da, mugarik gabe, iruzur edo zabarkeria larri kasuan, zaintza eta segurtasun-kredentzialen betebeharrak betetzea eta egoera jakinarazi badu berehala.

### 4.5. Txartela blokeatzea.

Bankuak beretzat gordetzen du txartelak objektiboki justifikatutako arrazoiengatik blokeatzeko eskubidea, baldin eta txartelen funtzionamendu egokirako hartutako segurtasunarekin lotuta bada, susmoa bada baimendu gabeko edo horien iruzurrezko erabilera egiten dela edota horien erabilerak nabarmen areagotu badezake agindu-emailea ezgai izateko arriskua ordainketa betebeharrari aurre egiteko. Halakoetan, Bankuak aldez aurretik jakinaraziko dio Titularrari, eta, hori ezinezkoa bada, blokeatu eta berehala jakinaraziko dio, salbu eta informazio hori jakinaraziz arriskuan jartzen bada objektiboki justifikatutako segurtasun-arrazoiengatik edo beste edozein arau-xedapenen aurkakoa bada.

## 5. ESPARRU-KONTRATUAREN ALDAKETARI ETA SUNTSIARAZPENARI BURUZ

**Titularrak edozein unetan eska dezake kontratua ezeztatzea, eta Bankuak 24 orduko gehieneko epean ezeztatuko du.**

Bankuak kontratua ezeztatu ahal izango du bi hilabete lehenago jakinaraziz. Bankuak aldatu ahal ditu Kontratu honetan aurreikusten diren interes, komisio eta gainerako baldintzak, baita beste batzuk ezarri ere, Titularrari bi hilabete lehenagotik jakinarazita, betiere. Bankuak ulertuko du Titularrak aldaketa onartzen duela Bankuari onartzen ez duenik ez badio jakinarazten aldaketa indarrean jartzeko proposatu-tako data baino lehen. Kasu horretan, Titularrak eskubidea izango du kontratua kosturik gabe suntsitzeko, ondorioak aldaketa aplikatuko litzatekeen dataren aurreko edozein unetan sortuz.

Ezbairik gabe Titularraren mesederako diren aldaketa guztiak berehala jarriko dira indarrean.

## 6. LEGE APLIKAGARRIARI BURUZ

6.1. Kontratua Espainiako legediari jarraituz arautuko da, zehazki finantzen alorreko ordainketa-zerbitzuei eta premiazko beste neurri batzuei buruzko 19/2018 Errege Lege Dekretuan, ordainketa-zerbitzuei aplikagarri zaizkien informazio-baldintzen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Aginduan, kontsumorako kreditu-kontratuen 16/2011 Legearen bidez eta banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak emateko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularrean ezarritakoari jarraituz.

Dokumentu horren hasieran adierazitako finantza-produktuari buruzko informazio honek ez dakar bankuaren ematea, ezta horren objektuari dagokion eskaintza loteslerik.

6.2. Titularra pertsona fisikoa bada eta txartela bere lanbide edo merkataritza jardueraren esparruan erabiltzen badu, ez zaio aplikatuko banku-zerbitzuen bezeroaren gardentasunari eta babesari buruzko EHA/2899/2011 Agindua, III. Tituluaren II. Kapituluan xedatutakoa izan ezik.

Kasu horretan, ez zaio ere aplikatuko kontsumo-kredituaren kontratuei buruzko 16/2011 Legea, ezta ere banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak emateko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularra.

### OSO GARRANTZITSUA.

NAHITAEZKOA DA BBVAREN BULEGOAREKIN KONTSULTATZEA EDOZEIN GAI EDO ARGIBIDE, ETA, ZALANTZARIK IZANEZ GERO, PRODUKTUAREN EDO ZERBITZUAREN KONTRATURIK EZ SINATZEA.

Bankuak, Eskatzaile(ar)engandik jasotako beharrezko informazioa eta finantza-egoerari buruzko adierazpenarekin bat, kontratu honen aurretik nahikoa informazio eman dizu eskaintzen diren produktuei buruz, produktu horien ezaugarriak ulertu eta bere interesentzat egokiena iruditzen zaiona kontratatzea erabaki ahal izateko.

Halaber, Bankuak jakinarazi egin dizu bere edozein bulegotan eta web-orrian kontsulta dezakezula ([www.bbva.es](http://www.bbva.es)), eta baita Espainiako Bankuarenean ere ([www.bde.es](http://www.bde.es)) BBVA eta bere bezero diren pertsona fisikoen artean azken hiru hilekoan ohikoenak izan diren komisio eta interes-tasei buruzko informazioa.

Produktu/zerbitzu horren kontratazio-prozesuan, Bankuak ez dizu eman aholkularitza zerbitzurik banku gaietan, eta, ondorioz, ez du helarazi pertsonalizatutako gomendiorik zure ondasun egoeran oinarrituta kontratu honek erreferentzia egiten dion produktuari/zerbitzuari dagokionez, eta ez dizu ere hori aurkeztu zure profilerako egokia balitz bezala. Eskatzaileak/Eskatzaileek arestian azaldutakoa aitortu eta onartzen du(te).