

# Ordainketa-zerbitzuen kontratu aurreko informazioa eta aurretiko informazio liburuxka

## BBVA TXARTEL BIRTUALA

Dokumentu honek BBVA txartel birtualaren (aurrerantzean, Txartela) kontratuaren Kontratu Aurreko Informazioa nahiz Aurretiko Informazio Orokorra jasotzen ditu, ordainketa-zerbitzuei aplikagarri zaizkien informazio-baldintzen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Ministro-aginduan eta banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak emateko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularrean ezarritakoari jarraituz.

Letra "Iodiz" nabarmendutako informazioak bereziki garrantzitsuak dira, 5/2012 Zirkularrean aurreikusitakoaren arabera

## I. KONTRATU AURREKO INFORMAZIOA: BBVA TXARTEL BIRTUALA:

### 1. ORDAINKETA-ZERBITZUEN HORNITZAILEARI BURUZ

#### 1.1 Datuak eta inskripzioa

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.

Helbidea:  
San Nikolas plazatxoa, 4 - 48005 BILBO.

Telefono zenbakia:  
91 224 94 26

Webgunearen helbidea:  
www.bbva.es

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

#### 1.2 Agintari ikuskatzaileak:

Espainiako Bankua (0182 erregistroa) eta Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala

### 2. ORDAINKETA-ZERBITZUAREN ERABILERARI BURUZ

#### 2.1 Txartel mota:

AURREORDAINKETA TXARTELA

Funtsen erabilera arautzen duten baldintzak: hau da, Titularrak noiz eta nola lortuko duen dirua:

**Txartela Internet bidez edozein establezimendu birtualetan ondasunak eskuratzeko edo zerbitzuak emateko erabili ahal izango da, aldez aurretik kargatutako saldo baten kontura.**

**Txartelarekin egindako eragiketek gutxitu egingo dute eskuragarri den saldoa.**

**Inolaz ere ezingo dira egin kargatutako eta une bakoitzean erabili gabe den saldoa (saldo eskuragarria) baino zenbateko handiagoa duten eragiketak.**

#### 2.2 Eragiketak burutzea. Baimena.

Online saltokietako erosketetan, Bankuak adierazten dizun moduan identifikatu behar zara, eta segurtasun kodea 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.

Erosketak egiteko muga Txartelean kargatutako saldoak ezarriko du eta ez da izango egunean 600 euro baino handiagoa.

Titularrak eta Bankuak aldatu ahalko dituzte hasieran aurreikusitako mugak.

**2.5 Txartela kontratatzeke ez da beste zerbitzu osagarriak kontratatu beharrik.**

### 3. GASTUEI ETA INTERES- ETA TRUKE-TASEI BURUZ

Txartelaren kargaren gehieneko muga 600 euro dira eta gutxienezkoa, berriz, xx euro.

Txartelak 600 euroko gehieneko muga izango du hilabetean birkargatzeko.

Aurreordainketa txartel baten jaulkitze eta mantentzeagatik komisioa 0 euro da.

### 4. KOMUNIKAZIOARI BURUZ

- Saltoki birtualetan (online) ordainketak egiteko, Titularra identifikatu egin beharko da Bankuak adierazten dion moduan, eta segurtasun kodeak sartu eta Bankuak uneoro azaltzen dion prozedurari jarraitu beharko dio.

- Komunikazio-kanalak: Bankuak kontratutik eratorritako edozein komunikazio egin ahal izango dio Titularri, Bankuarekin hitzartutako bidea erabiliz (telematikoa edo elektronikoa, edota 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 telematikoa edo elektronikoa.

Horrez gain, Txartelarekin burututako eragiketei buruzko informazioa emango dio Bankuak, hilerio eta hitzartutako moduan.

- Titularrak Txartelaren kontratua eta Liburuxka hau eskatu ahalko ditu, kontratu-harremanaren edozein unetan, BBVAren edozein bulegotan.

**Hizkuntza-araubidea:** Dokumentu hau idatzita dagoen hizkuntzan emango dira kontratuaren informazioa eta baldintzak.

Kontratua sinatzen duzun hizkuntzan jarriko gara zurekin harremanetan kontratuak irauten duen bitartean.

### 5. ITZULKETARAKO BEHARREZKOAK DIREN ERANTZUKIZUNEI ETA BETEKIZUNEI BURUZ

**5.1 Titularren neurriak Txartelaren segurtasuna zaintzeko.**

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

a) Entregatzen den Txartelaren datuak zaindu.

b) Hartu komeni diren neurriak segurtasun egiaztagiri pertsonalizatuak babesteko: identifikazio pertsonaleko zenbakia (PIN), ordainketa eragiketarako sinatzeko, hain zuzen, Bankuak jakinarazitako.

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 Txartela galdu, lapurtu edo kopiatu izana edo PINa eta/edo pasahitzaren behar ez bezalako ezagutza, horri buruzko ezagutza duzunean eta behar ez den atzerapenik gabe Bankuaren edozein bulegotan, publikoarentzako arreta orduetan edo Txartelean adierazitako telefono-zenbakien bitartez.

**5.2 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 kontaktzen hasi eta gehienez ere hamahiru hilabeteko epean.

**5.3 Bankuaren erantzukizuna baimendu gabeko ordainketa-eragiketetan.**

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

**5.4 Titularren erantzukizuna baimendu gabeko eragiketetan.**

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

Titularren ardura izango da, inolako mugarik gabe, Txartelaren eta segurtasun-egiaztagiriaren zainketa betebeharraren bere aldetik egindako iruzur edo zabarkeria larriagatik, eta gertaera horren berri atzerapenik gabe ez emateagatik.

**5.5 Txartela blokeatzea.**

Bankuak beretzat gordetzen du Txartela blokeatzeko eskubidea objektiboki justifikatutako arrazoiengatik, Txartelaren funtzionamendu egokirako hartutako segurtasunarekin lotutakoak direnean, baimendu gabeko edo horien iruzurrezko erabileragatik, edota horien erabilerak nabarmen handiagotu badezake agindu-emailea ezgai izateko arriskua ordainketa betebeharrari

aurre egiterakoan. Halakoetan, Bankuak alde zuzenetik jakinaraziko dio Titularrari, eta, hori ezinezkoa bada, blokeatu eta berehala jakinaraziko dio, salbu eta informazio hori jakinaraziz arriskuan jartzen bada objektiboki justifikatutako.

## 6. ESPARRU-KONTRATUAREN IRAUPENARI, ALDAKETARI ETA SUNTSIARAZPENARI BURUZ

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

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 proposatutako 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.

## 7. APLIKATU BEHARREKO LEGEARI, JURISDIKZIO-ESKUMENARI ETA ERREKLAMAZIO-PROZEDUREI BURUZ

**7.1** 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 eta banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak emateko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularrean ezarritakoari jarraituz.

Titularra ez bada kontsumitzaile bat edo enpresa bat, ez zaio aplikagarria izango ordainketa-zerbitzuei aplikagarri zaizkien informazio-baldintzen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Agindua ez eta banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak emateko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularra.

**7.2** Espainiako epaile eta auzitegiek izango dute kontratutik eratorritako edozein desadostasunen gaineko eskumena.

**7.3** Errekurtsoari buruz: Prozedurak eta haien kontsulta

Titularrak eskura dauka Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua bere kexa eta erreklamazioen kudeaketarako:

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua. 1598 posta-kutxa 28080 Madril  
servicioatencioncliente@grupobbva.com

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ebazpenarekin ez egonez gero ados, Titularra Bezeroaren Defendatzailearengana zuzen daiteke bigarren instantzian:

Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid.  
defensordelcliente@grupobbva.com

Bezeroaren Defendatzailearengana zuzendu aurretik erreklamazioa aurkeztu beharko da Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan.

BBVAk bezeroaren defentsarako araudia du, eta bertara sar daiteke, BBVAren edozein bulegotan eskatuz, edo bbva.es webgunearen bitartez, bezeroaren arretarako berariazko esteketan.

Kexa eta erreklamazioak ebazteko gehieneko epea 15 egun baliodun dira. Epe hori hilabeteraino luzatu ahal da, Bankuarekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik, eta Titularrari horren berri emango zaio.

Denbora hori igaro ostean eta BBVAk eskaintzen dituen instantzia desberdinak agortuta, ez balitz kasua argituko edo eskatzailea ez balego ados bere erreklamazio edo kexaren azken erabakiarekin, helbide honetara zuzendu ahal izango dute:

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

## 8. BESTE ALDERDI JURIDIKO GARRANTZITSU BATZUK

- **Uko egiteko eskubidea:** Ez, salbu eta kontratazioa BBBaren app-aren, webgunearen edo linearen bidez egiten bada. Uko egiteko eskubidearen epea 14 eguneko da. Epea kontratua egiten den egunean hasiko da. Hala ere, egun hori baino lehen ez balira jasoko kontratu baldintzak eta informazioa, aipatu informazio hori jasotzen den egunean hasiko da kontaktzen eskubide hori baliatzeko epea.

Titularrak jakinarazpena jaso izana adierazi behar dio Bankuari, zuzenbidean onartutako edozein bide erabilia. Epea errespetatu dela ulertuko da jakinarazpena epea amaitu aurretik bidali bada, paperean edo beste edozein euskarri iraunkorrean, Bankuaren eskura eta Titularrentzat eskuragai egongo delarik.

Dokumentu honen hasieran adierazitako produktuari buruzko informazio honek ez du esan nahi Bankuak hori emango duenik, ezta haren inguruko eskaintza loteslea denik ere.

## OSO GARRANTZITSUA.

**Nahitaezkoa da edozein gai edo azalpen kontsultatzea BBVA bulegoarekin, eta ez sinatzea produktu edo zerbitzuaren kontratua zalantzarik baduzu.**

Bankuak, eskatzaile(ar)engandik jasotako beharrezanean 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 zerbitzuri 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).