

Ordainketa-zerbitzuen kontratu aurreko informazioa eta aurretiko informazio liburuxka

REPSOL TARTEA PLUS LANBIDE LANBIDE ZERBITZUA

Agiri honek Repsol Txartelaren aurrekontuko informazioa eta alde aurretik Informazio Orokorra biltzen ditu, baita Enpleguaren Bisa Zorpetzea (aurrerantzean Txartela) ere, EEEn eta 1263/2019 Ministro Aginduan ezarritako informazio baldintzen gardentasunari buruz. ordainketa-zerbitzuak eta Bankuaren Espainiako 5/2012 zirkularra banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak emateari buruzko erantzukizunari buruz.

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

I. KONTRATU AURREKO INFORMAZIOA: REPSOL TARTEA PLUS LANBIDE LANBIDE ZERBITZUA:

1. ORDAINKETA-ZERBITZUEN HORNITZAILEARI BURUZ

1.1. Datuak eta inskripzioa

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.

Helbidea: San Nicolás plaza, 4 - 48005 BILBO.

Telefono zenbakia: 900 102 801

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 Ezaugarri nagusiak: ZORDUNKETA TXARTELA.

Txartela funtzio hauetarako guztietarako edo batzuetarako erabili ahal izango da:

- a) Eskudirua zordunketan ateratzeko kutxazain automatikoetan, bankuaren bulegoetan eta uzten duten beste erakundeetan, helbideratze-kontuaren kargura, betiere kontu hori Bankuan irekita badago.
- b) Ondasunak edo zerbitzu-emateak ordaintzea VISA/MASTERCARD sistemara atxikitako edozein establezimendutan (fisikoak edo birtualak), emandako txartel motaren arabera.

2.2. Eragiketak burutzea. Baimena.

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

Txartelaren contactless teknologiari 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 kodea sartu eta Bankuak uneoro adierazten dizun prozedurari jarraitu behar diozu.

2.3. Exekuzio Epea.

Eragiketak helbideratze-kontuan kargatuko dira, eta gauzatu izan ziren datan.

2.4. Eragiketentzako mugak.

Eskudirua ateratzeko muga 2.000 euro izango da eguneko. Erosketak egiteko muga helbideratze-kontuko saldoak ezarriko du eta ez da izango egunean 3.000 euro baino handiagoa. Titularrak eta Bankuak aldatu ahalko dituzte hasieran aurreikusitako mugak. Apustu eta jokoen sariak jasotzeko hileko muga hamar mila euro da.

2.5. Txartela kontratatzeke ez dago zertan beste zerbitzu osagarriak kontratatu beharrik; edonola ere, bezeroak kontu bat (helbideratze-kontua) irekita izan beharko du Bankuan, ordainketak helbideratzeko.

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

Hona hemen txartela erabiltzeagatik komisio aplikagarriak:

- a) Zordunketa Txartel baten jaulkitze eta mantentze komisioa: 0 euro.
- b) Kopia jaulkitzeagatik komisioa: 0 €.
- c) Eurogunetik kanpo txartela erabiltzeagatik komisioa: eurotan duen kontrabaliaren %3.
- d) Kutxazain automatikoetan Txartelaren bitartez zordunketan eskudirua ateratzeagatik komisioak: Mota horretako eragiketa bakoitzean ordaindu beharrekoa, eragiketa nola eta non egiten den kontuan hartuta.

Txartelaren bidez eskudirua zordunketan ateratzeagatik komisioak kutxazain automatikoetan	%	Gutxienez €
BBVA Taldearen Espainiako kutxazainak	0	0€
BBVA Taldearenak ez diren Espainiako kutxazainak	1. oharra	1. oharra
Espainiatik kanpoko kutxazainak	4,50%	3,00€

(1) BBVA Taldekoa ez den erakunde batenak diren kutxazain automatikoetan eta Espainian eurotan Txartelaren bitartez zordunketan ateratako eskudirua eragiketa, kutxazainaren erakunde titularrak BBVAri kobratutako zenbateko bera kobratuko du BBVAk. Zenbateko hori kutxazainaren erakunde titularrak jakinaraziko du eskudirua atera baino lehen.

Komisioak txartelaren bidez zordunketan dirua ateratzeagatik bulegoetan	%	gutxienez €
BBVA Taldearen Espainiako bulegoak	0	0€
Espainiako eta EBko beste erakunde batzuen bulegoak (eurotan)	3,00%	2,40€
BBVA Taldearen bulegoak (€ ez) eta Espainiatik kanpoko beste erakunde batzuk (€ ez)	4,00%	2,40€

e) Kutxazainetan kontsultak egiteagatik komisioa:

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

4. 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 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 ahal izango ditu SMS bidez edo beste edozein bitarteko telematikoa edo elektronikoz.

Horrez gain, Txartelarekin burututako eragiketei buruzko informazioa emango dio Bankuak helbidera-kontuaren laburpenean, hilero eta hitzartutako moduan.

Titularrak Txartelaren kontratua eta Liburuxka hau eskatu ahal izango ditu, kontratu-harremanaren edozein unetan, BBVAren edozein bulegoan.

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. 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) Hartu komeni diren neurriak segurtasun egiaztagiri pertsonalizatuak babesteko: identifikazio pertsonaleko zenbakia (PIN), ordainketa eragiketarik 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 Txartela galdu, lapurtu edo kopiatu izana edo PINa eta/edo pasahitzen 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. Titularraren erantzukizuna baimendu gabeko eragiketen kasuan.

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

Titularraren ardura izango da, inolako mugarik gabe, Txartelaren eta segurtasun-egiaztagirien zainketako betebeharretan 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 aldeztu 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.

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

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

Bankuak kontratua ezeztatu ahal du, bi hilabete lehenagotik jakinarazita. 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 horietara sarrera.

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

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua. 1598 posta-kutxa 28080 Madril

e-posta: servicioatencioncliente@grupobbva.com

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

Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid.

e-posta: 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 ahalko da, Bankuarekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik, eta Titularrari horren berri emango zaio.

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:

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

8. BESTE ALDERDI JURIDIKO GARRANTZITSU BATZUK

Uko egiteko eskubidea: Ez, salbu eta kontratazioa BBVAren app-aren, webgunearen edo linearen bidez egiten bada. Uko egiteko eskubidearen epea 14 egunekoa 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 kontatzen eskubide hori baliatzeko epea.

Titularrak jakinarazpena jaso izana adierazi behar dio Bankuari, zuzenbidean onartutako edozein bide erabilita.

Epea errespetatu dela ulertuko da jakinarazpena epea amaitu aurretik bidali bada, paperean edo beste edozein euskarri iraunkorrean, Bankuaren eskura eta Titularrarentzat 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 beharritan 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), eta baita Espainiako Bankuarenean ere (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 gaitetan, 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).