

Servizo de xestión de disputas comerciais

Descrición do servizo: O banco xestionará as reclamacións comerciais efectuadas polo titular ata 180 días tras data de pagamento ou compra, en relación a compras online coa Tarxeta Aqua Más dun ben, cuxo prezo total da transacción efectuada (artigo, embalaxe, gastos de envío e impostos) supere os 10 € e que resultase distinto (Non conformidade) ou non se recibise (Non entrega) na data de confirmación de entrega.

Este servizo de xestión de disputas ofrecido polo BBVA non garante un resultado favorable para o titular.

Este servizo non regula a responsabilidade do BBVA como provedor de servizos de pagamento do titular. En caso de operacións de pagamento non autorizadas ou executadas incorrectamente, aplicarase a normativa específica de servizos de pagamento.

Enténdese por **Non conformidade:**

- Que o artigo entregado non se corresponda co que o titular pagou coa Tarxeta Aqua Más e o comercio rexeite realizar o cambio.
- Que o artigo adquirido se entregue cun fallo (impedindo que funcione axeitadamente), estea roto ou incompleto e o comercio rexeite facer o cambio.

Enténdese por **Non entrega:**

- Que non se produza a entrega do artigo adquirido na data de entrega programada, sempre que o artigo fose pagado e o comercio non establecese ou comunicase ao titular novas datas de entrega.

Exclusións:

1. Exclúense bens personalizados en todo ou en parte.
2. Supostos especificados e advertidos nas políticas de comercio.
3. Danos causados, intencionadamente ou non, no ben adquirido, tanto polo titular como por algún dos seus familiares.
4. A entrega tardía ou a non entrega do ben adquirido debido a folga da oficina de correos, empresa de mensaxaría ou do transportista; e outros supostos incontrolables como os meteorolóxicos, sanitarios, pandemias, guerras, etc.
5. Artigos usados no ámbito profesional ou empresarial.
6. Artigos adquiridos para a revenda.
7. Quedan excluídos do servizo os pagamentos realizados en sitios web fraudulentos ou os pagamentos realizados fóra das canles de venda habituais do comercio.
8. Pagamentos online realizados entre particulares a través de plataformas e sitios web de compravenda de artigos de segunda man.
9. Compras colectivas onde o comercio só envía o produto adquirido cando o comercio chega a un número de vendas determinadas.

10. Non é de aplicación a servizos (viaxes, hoteis, etc.)
11. Servizos de apostas, criptomoedas, transferencias de fondos, créditos rápidos, etc.
12. Pagamentos realizados en relación cos seguintes bens ou servizos:
 - a. **Bens inmoables**, incluídos inmoables residenciais
 - b. Empresas (cando compre unha empresa ou invista nunha)
 - c. **Maquinaria industrial** utilizada para manufactura
 - d. **Pagamentos realizados en relación con ouro** (ben na súa forma física, ben como valor cotizado en bolsa)
 - e. **Produtos financeiros ou investimentos** de calquera tipo, pagamentos equivalentes a diñeiro en efectivo, billetes ou valores negociables, incluídos o diñeiro electrónico, como tarxetas de regalo e tarxetas de prepago
 - f. **Apostas, xogos** ou outras actividades cunha cota de inscrición e un premio.
 - g. **Doazóns**, incluídos pagamentos en plataformas de micromecenado ou de micropréstamo entre particulares.
 - h. **Pagamentos destinados a unha entidade de xestión estatal** (excepto no caso de empresas de titularidade pública) ou a terceiros que actúen en nome de entidades de xestión estatal ou de organismos gobernamentais.
 - i. **Os bens dun só uso**, animais vivos, peles, plantas, comestibles, bebidas
 - j. **Vehículos de motor** calquera que sexa o seu tipo ou natureza
 - k. Cheques de viaxe, resgardos de billetes de transporte, billetes de transporte de calquera medio de locomoción
 - l. Entradas para espectáculos culturais, deportivos ou de calquera natureza, gasolina ou calquera outro combustible, así como os seus cupóns, escrituras, xiros postais ou calquera outro tipo de documentos
 - m. Xoias, pedras preciosas, lentes. Artigos non entregados cando o titular ou un terceiro no seu nome era o obrigado a retiralo en persoa nun punto de venda. 12. Pagamentos por compras en comercios físicos.
13. Pagamentos nos que existan indicios fundados de fraude por parte do titular ou negligencia grave.

Documentación necesaria para tramitar a disputa co comercio.

- Recibo de compra online ou correo electrónico de confirmación da compra remitido polo comerciante.
- No caso de "Non entrega" en 15 días desde a data fixada, declaración do titular en que certifique a non entrega do artigo asegurado.
- No caso de "Non conformidade", recibo de entrega do artigo polo que se probe que o ben recibido non corresponde co artigo adquirido a través de Internet.
- No caso de que o titular devolva o artigo ao comercio, acreditación da devolución.
- No caso de "Non entrega", acreditación da data de entrega informada polo comercio. Notificación do comercio en que se indique que non procede a devolución.
- No caso de "Non conformidade", acreditación de que non se permite a devolución do artigo sen custo para o asegurado.



Requisitos que debe cumprir o titular para poder dispor deste servizo:

- Ser titular da Tarxeta Aqua de crédito Más ao corrente de pagamento.
- Pagar o artigo que cumpra os requisitos coa súa Tarxeta Aqua Más.
- Presentar ao BBVA a documentación que acredite a xestión previa da reclamación co comercio, en función do apartado anterior.
- Responder no prazo indicado a solicitude de documentación e outra información por parte do BBVA.
- Solicitar a resolución da disputa dentro dos 180 días desde o pagamento da operación e seguir o noso proceso de resolución de disputas.
- Que non se recibise a devolución parcial ou total do importe reclamado nin se aceptase unha solución alternativa en relación coa súa compra doutra fonte.
- Solicitar a reclamación a través da Liña BBVA no 900 10 28 01 ou a través de calquera oficina BBVA.