

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL E FOLLETO DE INFORMACIÓN PREVIA AO CONTRATO DE SERVIZOS DE PAGAMENTO

TARXETA AQUA DÉBITO

Este documento contén a información precontractual e a información xeral previa do contrato da Tarxeta Aqua Débito (de agora en diante, a Tarxeta) conforme ao establecido na Orde ministerial ECE/1263/2019 sobre transparencia das condicións de información aplicables aos servizos de pagamento e á Circular 5/2012 do Banco de España sobre transparencia dos servizos bancarios e responsabilidade na concesión de préstamos.

As informacións resaltadas en letra grosa son especialmente relevantes, de acordo co previsto na Circular 5/2012

1. SOBRE O PROVEDOR DE SERVIZOS DE PAGAMENTO

1.1 Datos e inscrición

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.

Enderezo:

Plaza San Nicolás, 4 - 48005 BILBAO.

Número de teléfono:

900 102 801

Enderezo do sitio web:

www.bbva.es

Inscrito no Rexistro Mercantil de Biscaia, tomo 2083, folio 1, follas BI-17-A, inscrición 1ª

1.2 Autoridades de supervisión:

Banco de España (Rexistro 0182)
Comisión Nacional do Mercado de Valores

2. SOBRE A UTILIZACIÓN DO SERVIZO DE PAGAMENTO

2.1 Principais características:

TARXETA DE DÉBITO.

O titular poderá escoller que a Tarxeta se emita con soporte físico ou virtual. A Tarxeta poderá ser utilizada para todas ou algunhas das seguintes operacións:

- a) **a) Retirar efectivo a débito en caixeiros automáticos e en oficinas do banco e daquelas entidades que o permitan, contra a conta de domiciliación, sempre que esa conta**

esteza aberta no banco.

- b) **Pagamento de bens ou prestación de servizos en calquera dos establecementos (físicos ou virtuais) adheridos ao sistema VISA/MASTERCARD dependendo do tipo de tarxeta emitida.**
- c) **Para realizar pagamentos en liña coa Tarxeta, o titular deberá consultar os datos relativos ao número de tarxeta, data de caducidade e CVV a través do web ou aplicación para móbiles do BBVA.**

2.2 Realización de operacións. Consentimento.

Para retirar diñeiro ou pagar coa Tarxeta en establecementos físicos deberá presentar a Tarxeta e marcar o seu número de identificación persoal (PIN).

A tecnoloxía contactless da Tarxeta permite pagar ou retirar efectivo coa Tarxeta sen necesidade de introducir o PIN en operacións inferiores a 50 euros.

Para compras en comercios en liña deberase identificar da forma que lle indique o banco, introducir as claves de seguridade e seguir o procedemento que lle sinala o banco en cada momento.

2.3 Prazo de execución

As operacións serán cargadas na conta de domiciliación na data en que foron executadas.

2.4 Límites ás operacións.

O límite diario máximo para retiradas de efectivo será de 2.000 euros. O límite para compras virá establecido polo saldo da conta de domiciliación e cun máximo de 3.000 euros diarios. O titular e o banco poderán modificar os límites inicialmente previstos. O límite mensual para o cobramento de premios de apostas e do xogo é de dez mil euros.

2.5 Para contratar a tarxeta non é preciso contratar ningún outro servizo accesorio, aínda que o titular deberá ter aberta no banco unha conta onde domiciliar as operacións (conta de domiciliación).

3. SOBRE OS GASTOS E TIPOS DE XURO E DE CAMBIO

As comisións aplicables por uso da Tarxeta poderán ser:

- Comisión por emisión e mantemento dunha tarxeta de débito: 35 euros.
- Comisión por emisión de duplicados: 4 euros.
- Comisión por utilización da Tarxeta fóra da zona euro: 3 % sobre o contravalor en euros.
- Comisións por retirada de efectivo a débito mediante tarxeta en caixeiros automáticos: Para satisfacer por cada operación deste tipo en función de como e onde se efectúe esta.

| Comisións por retirada de efectivo a débito mediante tarxeta en caixeiros automáticos | % | Mínimo € |
|---|--------|----------|
| Caixeiros do Grupo BBVA en España | 0 | 0€ |
| Caixeiros de entidades distintas do Grupo BBVA en España | Nota 1 | Nota 1 |
| Caixeiros fóra de España | 4,50% | 3,00€ |

(1) Polas retiradas de efectivo a débito mediante tarxeta en caixeiros automáticos pertencentes a unha entidade distinta do Grupo BBVA en España en euros, o BBVA repercutirá o mesmo importe da comisión cobrada pola entidade titular do caixeiro ao BBVA. O devandito importe será comunicado pola entidade titular do caixeiro antes da retirada de efectivo.

| Comisións por retirada de efectivo a débito mediante tarxeta en oficinas | % | Mínimo € |
|---|-------|----------|
| Oficinas do Grupo BBVA en España | 0 | 0€ |
| Oficinas doutras entidades en España e UE (en €) | 3,00% | 2,40€ |
| Oficinas do Grupo BBVA (non €) e doutras entidades fóra de España (non €) | 4,00% | 2,40€ |

e) Comisión por consulta en caixeiros:

- BBVA en España: 0 euros.
- Non BBVA e UE: 0,60 euros.

4. SOBRE A COMUNICACIÓN

- Para poder realizar pagamentos en comercios virtuais (en liña) o titular deberase identificar da forma que lle indique o banco, introducir as claves de seguridade e seguir o procedemento que lle sinale o banco en cada momento.
 - Canles de comunicación: O banco poderá realizar calquera comunicación que derive do contrato ao seu titular polo medio que teña pactado co banco (telemático ou electrónico, ou ben por correo postal).
 - Avisos e alertas do banco: o banco poderá remitir por SMS, ou outro medio telemático ou electrónico, avisos, alertas e calquera tipo de información relativa á execución do contrato ou ás operacións.
- Ademais, o banco, mensualmente e na forma acordada, facilitaralle a información sobre as operacións realizadas coa Tarxeta no extracto da conta de domiciliación.
- En calquera momento da relación contractual, o titular poderá solicitar en calquera oficina do BBVA o contrato de tarxeta e este folleto.

Réxime lingüístico: A información e os termos contractuais facilitaranse na lingua en que está redactado este documento.

Durante a duración do contrato comunicarémonos con vostede na lingua en que asine o contrato.

5. SOBRE AS RESPONSABILIDADES E REQUISITOS NECESARIOS PARA A DEVOLUCIÓN

5.1 Medidas do titular para preservar a seguridade das tarxetas.

O titular e os demais usuarios de tarxetas emitidas ao abeiro do contrato de tarxeta deberán adoptar as seguintes medidas para preservar a seguridade das tarxetas:

- a) Custodiar a Tarxeta que se lles entregue e conservala en bo estado.
- b) Tomar as medidas razoables co fin de protexer as credenciais de seguridade personalizadas: número de identificación persoal (PIN), calquera contrasinal de acceso e xestión dos servizos telemáticos e claves comunicadas polo banco para a sinatura de operacións de pagamento.
- c) Non anotar o PIN e/ou contrasinais da tarxeta, nin en ningún documento que a acompañe, e non utilizar como PIN e/ou contrasinais datos ou datas que consten en documentos do seu uso habitual.
- d) Notificar ao banco a perda, subtracción, copia da Tarxeta ou coñecemento indebido do PIN e/ou contrasinais sen demora indebida, así que teña coñecemento diso, en calquera das oficinas do banco, en horas de atención ao público ou a través dos números de teléfono indicados na Tarxeta.

5.2 Notificación de operacións non autorizadas ou de operacións de pagamento executadas incorrectamente.

O titular deberá notificar ao banco o rexistro na conta de domiciliación da Tarxeta de calquera transacción non autorizada sen demora indebida, así que teña coñecemento, en calquera das oficinas do banco, en horas de atención ao público, na app ou web do BBVA ou a través dos números de teléfonos indicados nas tarxetas e, en todo caso, no prazo máximo de trece meses desde a data do cargo.

5.3 Responsabilidade do banco en caso de operacións de pagamento non autorizadas.

No caso de que se execute unha operación de pagamento non autorizada, o banco devolverá o importe da operación non autorizada.

5.4 Responsabilidade do titular en caso de operacións non autorizadas.

O titular responderá con ata un máximo de 50 euros polas perdas derivadas de operacións de pagamento non autorizadas realizadas coa tarxeta.

O titular será responsable sen limitación en caso de fraude ou negligencia grave pola súa parte no cumprimento das súas obrigas de custodia e credenciais de seguridade ao non notificar esta circunstancia sen demora.

5.5 Bloqueo da tarxeta.

O banco resérvase o dereito de bloquear a Tarxeta por razóns obxectivamente xustificadas relacionadas coa seguridade da tarxeta adoptada para o correcto funcionamento das tarxetas, a sospeita dunha utilización non autorizada ou fraudulenta desta e/ou se o seu uso puidese supor un aumento significativo do risco de que o ordenante poida ser incapaz de facer fronte á súa obriga de pagamento. Nestes supostos, o banco comunicarllo ao titular previamente e, se non fose posible, inmediatamente despois, a menos que a comunicación de tal información resulte comprometida por razóns de seguridade obxectivamente xustificadas ou fose contraria a calquera outra disposición normativa.

6. SOBRE A DURACIÓN, AS MODIFICACIÓNS E A RESOLUCIÓN DO CONTRATO MARCO

O contrato é de duración indefinida. O titular poderá solicitar a cancelación do contrato en calquera momento e o banco cancelarao nun prazo máximo de 24 horas.

O banco poderá cancelar o contrato comunicándoo con dous meses de antelación. O banco poderá modificar os xuros, comisións, gastos e as demais condicións previstas no contrato, así como incluír outras novas, previa comunicación ao titular con dous meses de antelación.

O banco entenderá que o titular acepta a modificación se non comunica ao banco a súa non aceptación con anterioridade á data proposta de entrada en vigor. Neste suposto, o titular terá dereito a resolver o contrato sen ningún custo e con efecto a partir de calquera momento anterior á data en que se aplicaría a modificación.

Aplicaranse de maneira inmediata todas as modificacións que inequivocamente resulten máis favorables para o titular.

7. SOBRE A LEI APLICABLE, COMPETENCIA JURISDICCIONAL E OS PROCEDIMENTOS DE RECLAMACIÓN

7.1 O contrato réxese pola Lei española e, en concreto, polo Real decreto-lei 19/2018 de servizos de pagamento e outras medidas urxentes en materia financeira, pola Orde ECE/1263/2019 sobre transparencia das condicións de información aplicables aos servizos de pagamento e pola Circular 5/2012 do Banco de España sobre transparencia dos servizos bancarios e responsabilidade na concesión de préstamos.

No caso de que o titular non sexa nin un consumidor nin unha microempresa, non lle será de aplicación a Orde ECE/1263/2019 sobre transparencia das condicións de información aplicables aos servizos de pagamento nin a Circular 5/2012 do Banco de España sobre transparencia dos servizos bancarios e responsabilidade na concesión de préstamos.

7.2 Serán competentes para o coñecemento de calquera controversia derivada do contrato os xuíces e tribunais españois.

7.3 Relativa ao recurso: Existencia e acceso aos procedementos

Existe a disposición do titular un servizo de atención ao cliente para a xestión das súas queixas e reclamacións:

Servizo de Atención ao Cliente.
Apartado de Correos 1598
28080 Madrid
servicioatencioncliente@grupobbva.com

En caso de desconformidade coa resolución do Servizo de Atención ao Cliente, o titular pódese dirixir en segunda instancia ao Defensor do Cliente:

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

Antes de se dirixir ao Defensor do Cliente deberase formular reclamación ao Servizo de Atención ao Cliente.

O BBVA dispón dun regulamento para a defensa do cliente, ao que se pode acceder solicitándoo en calquera das oficinas do BBVA ou a través do web bbva.es nas ligazóns específicas de atención ao cliente.

O prazo máximo para a resolución de queixas e reclamacións é de 15 días hábiles. Este prazo poderase ampliar ata un mes, por causas alleas ao banco, en cuxo caso o titular será informado.

Se despois deste tempo e unha vez esgotadas as distintas instancias que o BBVA facilita non se resolverse o caso ou o solicitante se encontrase desconforme coa decisión final da súa reclamación ou queixa, poderanse dirixir a:

Servizo de Reclamacións do Banco de España.
Calle Alcalá nº 48.
28014 Madrid.

8. OUTROS ASPECTOS XURÍDICOS IMPORTANTES

- **Dereito de desistencia: Non**, salvo que a contratación se realice a través da app, web ou Liña BBVA. O prazo para exercer o dereito de desistencia é de 14 días. O prazo iníciase no día da celebración do contrato. Non obstante, se non recibisen as condicións contractuais e a información contractual correspondente antes dese día, o prazo para exercer este dereito comezará a contar no día en que reciba a referida información.

O titular debe deixar constancia ao banco da notificación por calquera modo admitido en dereito. Considérase que se respectou o prazo se a notificación foi enviada antes da expiración do prazo e en papel ou calquera outro soporte duradeiro a disposición do banco e accesible para el en calquera oficina BBVA.

A presente información sobre o produto indicado no inicio deste documento non implica a súa concesión polo banco nin oferta vinculante relativa a este.

MOI IMPORTANTE.

É imprescindible que consulte calquera cuestión ou aclaración coa oficina BBVA e que non asine o contrato do produto ou servizo se ten algunha dúbida.

O banco, de acordo coa manifestación sobre as necesidades e situación financeira recibida do/s solicitante/s, facilitoulle con carácter previo a este contrato información suficiente sobre distintos produtos ofertados para que poida comprender as características destes e decidir sobre a contratación do que considera máis adecuado aos seus intereses.

Así mesmo, o banco informouno/a de que pode consultar en calquera das súas oficinas e no seu sitio web (www.bbva.es), así como no do Banco de España (www.bde.es), a información das comisións e tipos de xuro máis habituais para as operacións máis frecuentes realizadas entre o BBVA e os seus clientes persoas físicas no último trimestre.

No proceso de contratación deste produto/servizo, o banco non lle prestou un servizo de asesoramento en materia bancaria e, por conseguinte, non emitiu ningunha recomendación personalizada con base no conxunto da súa situación patrimonial con respecto ao produto/servizo ao que se refire o presente contrato nin llo presentou como idóneo para o seu perfil, o que o solicitante recoñece e acepta..