

Ordainketa-zerbitzuen aurretiko informazioaren liburuxka

Dokumentu honek kontu-korrontearen kontratuaren (aurrerantzean, kontratua) Aurretiko Informazio Orokorra biltzen du, Bezeroak BBVArekin ordainketa-eragiketak egiten dituenean kontsumitzaile edo mikroenpresa gisa, ordainketa-zerbitzuei aplikagarri zaizkien informazio-baldintzen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Ministro Aginduan ezarritakoari jarraituz. Ordainketa-zerbitzuen erabiltzailea ez bada kontsumitzaile bat edo mikroenpresa bat, liburuxka hau eta ordainketa-zerbitzuei buruzko aipatu agindu hori ez dira osorik aplikatuko.

Dokumentu hau BBVAk Bezeroari kontsumitzaile edo mikroenpresa gisa emandako ordainketa-zerbitzuei aplikatuko zaie. Dokumentu honen ondorioetarako, Kontsumitzailea izango da ordainketa-zerbitzuen eragiketarako bere jarduera ekonomiko, komertzial edo profesionalarekin zerikusirik ez duten helburuetarako jarduten duen pertsona fisikoa; **Mikroenpresa** izango da jarduera profesional edo enpresarial bat egiten duen pertsona fisikoa zein juridikoa, baldin ordainketa-zerbitzuen kontratua egitean hamar langile baino gutxiago izanik urtean bi milioi euro irabazten baditu; eta **Ez-kontsumitzailea** izango da ordainketa-zerbitzuen eragiketetan jarduera ekonomiko, komertzial edo profesionalean arituz mikroenpresa ez den pertsona fisikoa edo juridikoa denean.

Bezeroak unean-unean emango dio BBVAri kontratuaren izaeran aldaketa eragin dezaketen inguruabarren berri.

1.- **ORDAINKETA-ZERBITZUEN HORNITZAILEA** Bezeroaren ordainketa-zerbitzuen hornitzailea BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA da (aurrerantzean, "Bankua" edo "BBVA"):

- Helbide soziala: San Nikolas plazatxoa, 4 - 48005 BILBO.
- Telefonoa: 900 102 801 Web-orriaren helbidea: www.bbva.es
- Inskripzioa: Bizkaiko Merkataritza Erregistroa, 2083 tomoa, 1. folioa, BI-17-A orria, 1. inskripzioa, IFZ Ikuskaritza-agintariak: Espainiako Bankua (0182 erregistroa) eta Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala.

2.- ORDAINKETA-ZERBITZUAREN ERABILERA

2.1. Ordainketa-zerbitzuen ezaugarri nagusiak.

Ordainketa-eragiketatzat hartzen da agindu-emaileak edo haren kontura edo onuradunak hasitako ekintza bat, funtsak sartu, transferitu edo erretiratzekoa, agindu-emailearen eta onuradunaren artean ezarritako edozein betebeharrak gorabehera. Hauek dira ordainketa-eragiketa nagusiak:

Dirua sartzeko eta ateratzeko zerbitzuak: zure kontuan ordainketa-eragiketak egiteko aukera ematen du, kontu horren mugimenduak kudeatzeko eta bertan dirua xedatzeko.

Helbideratutako zordunketak: zordunketa da zure kontuan kargu bat egiteko zerbitzu bat. Eragiketa hori ordainketaren onuradunak (aldeztatik aurretik baimena emanda) edo bezeroak zuzenean hasi dezake. Bezeroak bere kontuan helbideratutako zordunketen datuak eta informazioa kontsulta ditzake eskuragarri dauden kanal elektronikoekin, kutxazainen edo BBVAren edozein bulegoren bidez. Bezeroak jarraibideak eman diezazkioke BBVAri:

- a) Helbideratutako zordunketen ordainketa zenbateko jakin batera, aldizkakotasun batera edo bietarako mugatzeko.
- b) Helbideratutako zordunketaren zenbatekoa eta ordainketaren aldizkakotasuna ordainketa-aginduan eskatutako berberak direla egiaztatzeko, errenboltsorako edo itzultzeko eskubiderik ez izatekotan.
- c) Zordunketa baten kargua blokeatzeko.

Transferentziak: Transferentzia da pertsona fisiko edo juridiko baten aginduz egindako eragiketa, eta aginduaren onuradunak eskura dezakeen kontu batean ordainketa bat egiteko erabiltzen da, agindu-emaileak erakunde batean irekita duen kontu baten kargura. Bezeroak transferentzien agindu-emaile gisa (BBVAko bere kontuetan kargua eginez) eta onuradun gisa (kontu horietan abonua eginez) jardun dezake.

Berehalako transferentzia bat da SEPA eremuan eurotan egiten den ordainketa-eragiketa bat. Haren bidez, norbaitek (agindu-emaileak) jarraibideak ematen dizkio bere bankuari, bere kontuan diru kopuru jakin bat zordundu eta beste pertsona baten (transferentziaren onuraduna) kontura bidal dezan, kontu hori erakunde berekoa edo beste batekoa izan daitekeelarik. Berehalako transferentziaren ezaugarri nagusia da unean bertan kargatzen dela agindu-emailearen kontuan eta abonatzen dela onuradunaren kontuan.

Bezeroak eta BBVAk mugak ezar ditzakete ordainketa-eragiketarako, www.bbva.es webgunearen bidez, BBVA Lineara deituz edo bere BBVA Bulegoan.

BBVAk titular onuradunaren kontuan abonatu du horren alde jasotako ordainketaren zenbateko osoa. Bankuak bere gastuak kendu ahal izango ditu transferitutako zenbatekotik, onuradunaren ordainketa-kontuan ordaindu aurretik.

Ordainketa-txartelak: Txartela ordaintzeko bitarteko bat da, normalean finantza-erakunde batek jaulkitzen duena, eta VISA/ MASTERCARD sistemari atxikitako edozein establezimendutan (fisikotan zein birtualetan) ondasunak eta zerbitzuak ordaintzeko aukera ematen du, jaulkitako txartel-motaren arabera, baita kutxazain automatikoetan eta BBVAren bulegoetan eta hori ahalbidetzen duten entitateetan ere, helbideratze-kontuaren kargura, betiere kontu hori Bankuan irekita badago. Txartelen ordainketa-zerbitzuen baldintzak dagozkien kontratuetan jasoko dira.

Ordainketak abiarazteko zerbitzua: ordainketa-zerbitzuen erabiltzaileak eskatuta ordainketa-agindua abiarazteko aukera ematen duen ordainketa-zerbitzua da, ordainketa-zerbitzuen beste hornitzaile batean irekitako ordainketa-kontu bati dagokionez. Bezeroak zerbitzu hori erabiltzen badu, Bankuak Aurretzako Informazioa dokumentua emango dio hori kontratatu aurretik.

Kontuei buruzko informazio zerbitzua: lineako ordainketa-zerbitzu bat da, eta ordainketa-zerbitzuen erabiltzailea titularra den ordainketa-kontu bati edo batzuei buruzko informazio erantsia ematea du helburu, bai ordainketa-zerbitzuen beste hornitzaile batean, bai ordainketa-zerbitzuen hainbat hornitzailetan. Bezeroak zerbitzu hori erabiltzen badu, Bankuak Aurretzako Informazioa dokumentua emango dio hori kontratatu aurretik.

2.2. Ordainketa-eragiketa bat behar bezala gauzatzeko identifikatzaile bakar mota.

BBVAk mantentzen dituzun kontuei buruzko ordainketa-eragiketetan, zure identifikatzaile bakarra IBAN (International Bank Account Number) gisa esleitutakoa izango da, BBVAk duzun kontu irekiko kontratuan.

Berehalako transferentzia ondo egindakotzat hartuko da agindu-emaileak BBVAri eman dion identifikatzaile bakarraren kontuan egin izan bada. Emandako identifikatzaile bakarra ez bada zuzena, BBVA ez da erantzule izango agindua oker betearazten bada edo ez bada betearazten.

Berriaz, BBVAk Kontsumitzaile edo Mikroenpresa gisa ordainketa-zerbitzuak ematen dizkizunean, erakundea izango da ordainketa-eragiketa bat behar bezala gauzatzearen erantzule, Ordainketa Zerbitzuen Legean edo etorkizunean hura ordezkari dezakeen arauan aurreikusitako moduan eta baldintzetan.

2.3. Ordainketa-eragiketak baimentzea.

Ordainketa-eragiketak baimenduztat joko dira Bezero agindu-emaileak baimena eman izan badu eragiketa horiek kasu bakoitzerako ezartzen denaren arabera bete daitezten. Baimena onuradunaren edo ordainketak hasteko zerbitzuen hornitzailearen bidez ere eman ahal izango da.

2.4. Ordainketa-eragiketa baten ezeztazintasuna.

Bezeroak ezin izango du ordainketa-agindu bat ezeztatu agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak jaso ondoren, epe hauetan izan ezik:

- Zordunketa helbideratuta badago, agindua ezeztatzeko epea kargua kontuan zorduntzeko hitzartutako egunaren aurreko egun baliodunean amaituko da, itzultzeko eskubidearen kalterik gabe. Bezeroak atzera bota dezake gauzatu gabe dagoen zordunketa helbideratu baten ordainketa-agindua. Horretarako, BBVAri jakinarazi beharko dio, kontuan zorduntzeko adostutakoaren aurreko egun baliodunera arte. Ondorio horietarako, egun balioduntzat hartuko dira eragiketan parte hartzen duen BBVAren bulegoaren irekiera komertzialeko egunak, telematikoki kontratatutako kontuen kasuan izan ezik, horietan Bilbo plazaren egutegia jarraituko baita.
- Ordainketa-eragiketa ordainketak hasteko zerbitzuen hornitzaile baten edo onuradunaren bidez abiarazten denean, Bezeroak ezin izango du agindua errebokatu ordainketak hasteko zerbitzuen hornitzaileari ordainketa-eragiketa hasteko baimena eman dionean edo onuradunari ordainketa-eragiketa gauzatzeko baimena eman duenean.
- BBVAk eta Bezeroak ordainketa-agindu espezifiko baterako hitzartu badute jasotzeko unea data jakin batekin bat datorrela, Bezeroak ezin izango du agindua ezeztatu hitzartutako egunaren aurreko egun balioduna amaitu ondoren.

BBVAk gastuak kobratu ahal izango ditu Bezeroaren baimena ezeztatzeagatik, dagokion kontratuan hitzartutakoaren arabera.

Bezeroak ordainketa-eragiketa batzuk egiteko baimena eman badu, hori balio gabetzeak berekin ekarriko du baimen horrek estalitako etorkizuneko ordainketa-eragiketa oro baimenik gabekotzat jotzea.

2.5. Ordainketa-aginduak jasotzea.

Ordainketa-agindu bat jasotzeko unea BBVAk jasotzen duena izango da. Jaso izan den eguna ez bada egun baliodun bat Bankuarentzat, agindua hurrengo egun baliodunean jaso dela ulertuko da. Dokumentu honen ondorioetarako, egun balioduntzat hartuko dira eragiketan parte hartzen duen BBVAren bulegoaren irekiera komertzialeko egunak, telematikoki kontratatutako kontuen kasuan izan ezik, horietan Bilboko plazaren egutegia jarraituko baita.

Egun baliodun bateko 16:30etik aurrera jasotako edozein ordainketa-agindu hurrengo egun baliodunean jaso dela ulertuko da.

Berehalako transferentzien kasuan, ordainketa-agindua jasotzen den unean bertan gauzatzen da ordainketa-agindua.

BBVAk ordainketa-agindu bat betearazteari uko egiten badio, berehala jakinaraziko dio Bezeroari, uko egiteko arrazoiak azalduz, ahal den neurrian, eta, hala badagokio, hura eragin duten akatsak zuzentzeko jarraitu beharreko prozedura azalduz.

BBVAk gastuak kobratu ahal izango ditu jakinarazpen horrengatik, hala badagokio, dagokion kontratuaren baldintza berezietan hitzartutakoaren arabera.

BBVAk ezingo dio ordainketa-agindu baimendua betearazteari uko egin, baldin eta kontratu honetan ezarritako baldintza guztiak betetzen baditu, Bezeroak edo, haren izenean, ordainketa-zerbitzuak hasteko hornitzaile batek, onuradunak edo haren bitartezko norbaitek hasi izan badu.

2.6. Balio-dataren eta funtsen erabilgarritasunaren araubide aplikagarria.

Banku-erakundeak Europako Esparru Ekonomikoaren (EEE) barruan dauden edo Eurotan Ordaintzeko Eremu Bakarrari (SEPA)

atxikita dauden eurotan ordaintzeko eragiketetan, eta Eurogunea osatzen ez duen estatu kide bateko moneta bateko banku-eragiketetan, honako arau hauei jarraituko zaie funtsen balio-data eta erabilgarritasun-data kontuan hartuta:

- Ordainketaren balio-data ez da izango ordainketaren zenbatekoa BBVAri ordaindu zitzaion egun balioduna baino geroagokoa.
- Ordainketa agintzen duen titularraren kontuan zordunketaren balio-data ez da izango ordainketa-eragiketaren zenbatekoa kontu horretan zorduntzen den egun balioduna baino lehenagokoa.
- BBVAk, agindu-emailearen ordainketa-agindua jaso ondoren, ordainketa-eragiketaren zenbatekoa onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzailearen kontuan ordaintzen dela bermatuko du, gehienez ere, epe honetan: i) agindua eurotan bada, hurrengo egun baliodunaren amaieran, paperean hasita dagoenean izan ezik (gehieneko epea hurrengo bi egun baliodunen amaieran izango da); ii) agindua euroaren barruan ez dagoen EBko estatu kide baten beste dibisa batean bada, hurrengo lau egun baliodunen amaieran.
- Kontsumitzaile batek edo Mikroenpresa batek ordainketa-zerbitzuen hornitzaile batean ordainketa-kontu horretan dirua sartzen badu ordainketa-kontu horren monetan, ordaindutako zenbatekoa funtsak jasotzen diren unetik bertatik erabili ahal izango du. Sarreraren balio-data sarrera egiten den eguneko izango da.

2.7. Funtsen erabilgarritasunaren adostasuna.

Bankuak Bezeroaren kontuan ordainketa-hornitzaile jakin bati txarteletan oinarritutako ordainketa-aginduak gauzatzeko funtsak erabilgarri dituela baieztatu ahal izateko, honako baldintza hauek bete beharko ditu:

- Agindu-emailearen kontua linean eskuragarri egongo da eskaera egiteko unean
- Bezeroak berariazko baimena eman dio BBVAri, ordainketa jakin baten zenbatekoa eskuragarri dagoela berresteko.
- Bezeroaren baimena lehen berrespena baino lehenagokoa da.

Ordainketa-zerbitzuen hornitzaile zehatzak berrespen hori eskatu ahal izango du baldintza hauek betetzen direnean:

- Bezeroak berariazko baimena eman dioenean berrespena eskatzen duen hornitzaileari.
- Bezeroak zenbateko jakin bat ordaintzeko eragiketa abiarazi badu, ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak jaulkitako txartel bat erabiliz.
- Ordainketa-zerbitzuen hornitzailea Bankuaren aurrean identifikatu da berrespen-eskaera bakoitzaren aurretik.

Berrespena "bai" ala "ez" bat besterik ez da izango. Informazio hori ez da gordeko eta ez da erabiliko azaldutakoez bestelako helburuetarako. Bankuak ezingo ditu funtsak blokeatu berrespen horren ondoren.

Bezeroak, ordainketa-eragiketa baten agindu-emailea denean, eskubidea izango du Bankuari eskatzeko bere kontuko funtsen erabilgarritasunari buruzko informazioa eskatu duen ordainketa-zerbitzuen hornitzailearen identifikazioa eta Bankuak hari emandako erantzuna.

BBVAk Bezeroaren kontura sartzea ukatu ahal izango dio kontuei buruzko informazioaren hornitzaile bati edo ordainketak hasteko zerbitzuen hornitzaile bati, objektiboki justifikatutako eta behar bezala dokumentatutako arrazoiengatik, hornitzaile horrek kontura baimenik gabe edo iruzurrez sartzearekin lotuta, bereziki ordainketa-eragiketa bat baimenik gabe edo iruzurrez hastearekin. BBVAk sarbidea ukatzearen eta horren arrazioen berri emango dio Bezeroari, ahal dela, sarrera ukatu baino lehen eta, beranduenez ere, ukatu eta berehala.

3.- GASTUAK ETA INTERES- ETA TRUKE-TASAK

- BBVAk ezingo dio Bezeroari kobratu aldizkako informazioko betebeharrak betetzeagatik. Hala ere, Bezeroak eskatuta ematen zaion edozein informazio gehigarri edo bestelakoren batek, edo akordio honetan ezarritakoa baino maizago jakinarazten den

informazioak, gastu bat sortuko du, eta BBVAren tarifen arabera likidatuko zaio. Horrez gain, Bankuak Bezeroari jasanarazi ahal izango dizkio kontratua suntsiarazteak, ordainketa-aginduak ezeztatzeak eta identifikatzaile bakar okerrekin gauzaturako ordainketa-eragiketengatiko funtsak berreskuratzeak eragindako gastuak.

- Titularra onuraduna den ordainketa-eragiketetan, Bankuak bere gastuak transferitutako zenbatekotik kendu ahal izango ditu ordaindu aurretik, Bezeroak hasitako edo haren bidez onuradun gisa egindako ordainketa-eragiketetan izan ezik; kasu horretan, BBVAk ordainketa-eragiketaren zenbateko osoa ordainduko dio, inolako kenkaririk gabe. Bezeroa agindu-emailea den ordainketa-eragiketetan, Bankuak eragiketaren zenbateko osoa transferituko du, transferitutako kopuruaren gasturik kendu gabe.
- Agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzailea eta onuraduna Espainian kokatuta dauden ordainketa-eragiketa guztietan, edo hornitzaileetako bat Espainian kokatuta dagoenean eta beste bat edo batzuk Europar Batasuneko beste estatu kide batean kokatuta daudenean, edo Espainian kokatuta dagoen ordainketa-zerbitzuen hornitzaile batek bakarrik esku hartzen duenean, onuradunak ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak kobratutako gastuak ordainduko ditu, eta agindu-emaileak ordainketa-zerbitzuen hornitzailearen gastuak ordainduko ditu.
- Ordainketa-produktu eta -zerbitzuen interesak eta gastuak, hala dagokionean, Kontratu Aurreko Informazioan eta Bankuak une bakoitzean indarrean dituen tarifen liburuxkan (bbva.es webgunean eta bulegoetako iragarki-oholean argitaratuta) horietako bakoitzerako aurreikusitakoak dira.
- Ordainketa-eragiketak dibisa-bihurketa bat barne hartzen duenean, BBVAk kobratuko ditu Bezeroarengandik edo beste alderdiaren ordainketa-zerbitzuen hornitzailearengandik -ordainketa-eragiketa eskatu izan duenaren arabera- jasotzen dituen jarraibideen arabera dagozkion gastuak eta komisioak. Jarraibiderik ez badago, kontratuan edo tarifen liburuxkan ezarritakoa beteko da.

Ordainketa-eragiketak Europar Batasunaren dibisa-bihurketa bat barne hartzen badu, eta beste alderdiaren ordainketa-zerbitzuen hornitzailea ere Espainian badago, gastuak partekatuko dira, bihurketatik eratorritakoak izan ezik, horiek bihurketa hori eskatu duenaren kontura izango baitira, salbu eta alderdiek kontrakorik adierazten badute, horiek Bankuari jakinaraziz titularrak ordainketa-zerbitzua emateko eskaeran, edo beste alderdiaren ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak, ordainketa-eragiketa hasten badu.

4.- KOMUNIKAZIOA

BBVAk kontratuaren ondoriozko edozein jakinarazpen egingo dio Bezeroari Internet bidezko Bankaren zerbitzuen bidez, edo, bestela, edozein bitarteko telematiko edo elektronikoren bidez. Hala ere, Bezeroak jakinarazpen horiek posta arruntan jaso nahiko balitu, bbva.es webgunean eta bulegoetan eskatu ahal izango du, eta Bankuak kanal horren bidez bidaliko ditu.

Bankuak abisuak, alertak eta kontratua gauzatzeari edo eragiketei buruzko edozein informazio mota igorri ahaliko ditu SMS bidez edo beste edozein bitarteko telematiko edo elektronikoz.

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

Kontratu hau idazten den hizkuntzan formalizatzen da. Horren ondoriozko komunikazio eta/edo jakinarazpen guztiak Espainiako Estatuako hizkuntza ofizial batean egingo dira, alderdiek adosten duten edozein hizkuntzatan.

Bezeroak edozein unetan lortu ahal izango du, aldeztu aurretik eskatuta, baldintza horien eta bere kontratuaren kopia bat. Kontua kontratatzeke ez dago zertan beste zerbitzu osagarriarik kontratatu beharrik; edonola ere, bezeroak kontu-korrente bat irekita izan beharko du Bankuan, ordainketak helbideratzeko.

Bezeroak aurkeztu nahi duen edozein kontsulta, iradokizun, zalantza edo eskaera BBVAren kanal digitalen (webgunea edo app-a), BBVA bulego sarearen, BBVA Linearen edo consultasgenerales@bbva.com helbide elektronikoen bidez egin dezake.

5.- ITZULKETARAKO ERANTZUKIZUNAK ETA BETEKIZUNAK

5.1. Bezeroak bere segurtasun-egiaztagiri pertsonalizatuak babesteko arrazoizko neurriak hartu beharko ditu: Zerbitzu telematikoen zenbakia edo sartzeko eta kudeatzeko edozein pasahitz, eta BBVAri bere bulegoetan edo BBVA Linean jakinaraztea, bidegabeko atzerapenik gabe, pasahitzak behar ez bezala erabili direla jakin bezain laster, edo, hala badagokio, baimenik gabeko edozein transakzio edo Bankuak jakinarazitako laburpenetan antzemandako edozein akats edo desadostasun gertatu dela jakin bezain laster.

5.2. Blokeoa. BBVAk beretzat gordetzen du hitzartutako edozein ordainketa-tresna, ordainketa-eragiketak eta Bankuaren kanal telematikoak blokeatzeko eskubidea, eragiketen segurtasuna zaintzeko, Bankuaren baimendu gabeko edo iruzurrezko edozein jarduera-susmo dagoenean, edo, ordainketa-tresna kreditu-lerro bati lotuta bada, haren erabilerak nabarmen areagotzen badu agindu-emailea bere ordainketa-betebeharrari aurre egiteko gai ez izateko arriskua.

BBVAk dagokion blokeoaren eta horren arrazoen berri emango du, jakinarazpen pertsonalizatuaren bidez, aldez aurretik edo berehala, salbu eta jakinarazpen hori indarrean dagoen araudiaren aurkakoa bada edo objektiboki justifikatutako segurtasun-arrazoiengatik kontuzkoa bada.

5.3. Iruzur-eragiketa susmagarriak BBVAk iruzurra antzemateko sistemak ditu, eragiketa susmagarriak edo iruzurrezkoak eraginkortasunez eta azkar identifikatzeko. Sistema horiek benetako iruzurraren edo segurtasunerako mehatxuen susmagarria izan daitekeen eragiketaren bat detektatzen badute, BBVA harremanetan jarriko da Bezeroarekin, telefonoz edo/eta telematikoki, eragiketa zehatz eta susmagarriaren egiazkotasuna edo benetako adostasuna egiazta dezan. Horrez gain, BBVAk informazio gisa bidali ahal izango dizkio Bezeroari zenbatekoagatik garrantzi berezia duten eragiketen jakinarazpenak, edo bezeroaren ohiko eragiketen mugak gaintzen dituztenak, etab.

5.4. Bezeroaren erantzukizuna baimendu gabeko ordainketa-eragiketengatik

Bezeroak, gehienez ere, 50 eurorainoko galera hartuko du bere gain hirugarren batek galdu, ostu edo bidegabe bereganatutako ordainketa-tresna erabiltzetik eratorritako baimendu gabeko ordainketen ondorioz, honako kasu hauetan izan ezik: i) Bezeroa ez bada ohartu ordaindu aurretik txartela galdu egin duela, ostu egin diotela edo bidegabe erabili diotela, iruzurrez jokatu izan duenean izan ezik; edo, ii) galera BBVAren edozein agente, sukurtsal edo erakunderi egotzi ahal zaionean, Bankuak kanpoko zerbitzu horietara jo izan duenean.

Nolanahi ere, Bezeroak ez du inolako erantzukizunik izango ordainketa-tresna bat ostu egin badiotu, galdu egin badu edo bidegabe erabili izan badiote, baldin eta eragiketak modu ez-presentzialean egin badira, tresnan bertan inprimatutako ordainketa-datuak soilik erabiliz, eta, betiere, ez bada iruzur edo zabarkeria larririk gertatu ordainketa-tresnaren eta segurtasun-kredentzialen zaintza-betebeharrak betetzean, eta inguruabar hori atzerapenik gabe jakinarazi badu.

Txartelaren titularra den Bezeroa izango da erantzule, inolako mugarik gabe, bere betebeharrak betetzean iruzurrik edo zabarkeria larririk egiten badu.

5.5. BBVAri baimendu gabeko ordainketen edo exekuzio okerreko eragiketen berri ematea

Bezeroak baimenik gabeko edo oker exekututako edozein ordainketa-eragiketa gertatu dela jakiten duenean, BBVAri jakinarazi beharko dio, bidegabeko atzerapenik gabe, Bankuak eragiketa zuzendu ahal izan dezan. Jakinarazpena 13 hilabeteko epean egin behar da, gehienez jota, zordunetaren edo ordainketaren datatik zenbatzen hasita, salbu eta BBVAk ez dionean eman eragiketa horri buruzko informaziorik.

Baimendu gabeko eragiketen kasuan, BBVAk eragiketaren zenbatekoa itzuliko dio, eta, hala badagokio, zenbateko hori zordundu den kontua baimenik gabeko eragiketa egin ezean zegoen egoerara itzuliko du. Hala ere, galdutako edo lapurtutako ordainketa-tresna bat erabiltzearen ondoriozko baimendu gabeko ordainketen kasuan, dokumentu honetan ordainketa-tresnari aplikatu beharreko baldintzei buruz aurreikusitakoa beteko da.

5.6. Bankuaren erantzukizuna ordainketa-aginduak ez betetzeagatik edo gaizki betearazteagatik edo ordainketa-agindu bat atzeratzeagatik

Agindu-emaileak hasitako ordainketa-aginduetan: Bankua izango da Bezeroak agindutako ordainketa-eragiketak behar bezala gauzatzearen erantzule, onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak ordainketa-eragiketaren zenbatekoa jasoko duela frogatzen ez bada; kasu horretan, hornitzaile hori izango da onuradunaren aurrean.

Aurrez azaldutakoaren arabera Bankua bada erantzulea, eragiketari dagokion zenbatekoa itzuliko dio Bezeroari, justifikatu gabeko

atzerapenik gabe, eta, hala badagokio, ordainketa-kontuaren saldoa ordainketa-eragiketa akastuna egin izan ez balitz egongo zen egoerara itzuliko du. Bezeroaren kontuan egiten den ordainketaren balio-data ezin izango da izan zenbatekoa zordundu den eguna baino geroagokoa.

Bezeroak onuradun gisa jarduten badu, Bankuak berehala jarriko du bere esku ordainketa-eragiketari dagokion zenbatekoa, eta, hala badagokio, dagokion zenbatekoa ordainduko du haren kontuan. Titularraren ordainketa-kontuan egindako ordainketaren balio-data ez da izango zenbatekoa zordundu den eguna baino geroagokoa.

Ordainketa-eragiketa bat atzerapenez egiten denean, onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak ziurtatuko du, agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak alde aurretik eskatuta, onuradunaren ordainketa-kontuan egindako ordainketaren balio-data ez dela izango eragiketa behar bezala gauzatuz gero zenbatekoa esleituko zukeena baino geroagokoa.

Bezeroak ordainketa-eragiketaren agindu-emaile gisa jokatzeko duenean, Bankua, alde aurretik eskatuta eta zehazten den erantzukizuna alde batera utzita, berehala saiaturiko da ordainketa-eragiketaren jarraipena egiten, eta emaitzak jakinaraziko dizkio agindu-emaileari. Bankuak ez dio horregatik gasturik kobratuko agindu-emaileari.

Bezeroak onuradun gisa hasitako ordainketa-aginduetan: Bankuak izango du agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileari behar bezala transmititzeko erantzukizuna, eta berehala itzuli beharko dio ordainketa-agindua agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileari. Ordainketa-agindua atzerapenarekin eskualdatzen denean, Bezeroaren ordainketa-kontuaren zenbatekoaren ordainketari dagokion balio-data ez da izango eragiketa behar bezala gauzatuz gero zenbatekoari egotziko litzaiokeen balio-data baino geroagokoa.

Bankuak zainduko du ordainketa-eragiketaren zenbatekoa onuradunaren eskura dagoela, zenbateko hori bere kontuan ordaindu eta berehala. Zenbatekoa onuradunaren ordainketa-kontuan ordaintzeari dagokion balio-data ez da izango eragiketa behar bezala gauzatuz gero zenbatekoari egotzitako balio-data baino geroagokoa.

Bezeroak egin ez den edo oker exekutatu den ordainketa-eragiketa baten agindu-emaile gisa jarduten badu, Bankuari egotz dakizkiokeen arrazoiengatik, Bankuak, bidezkoa denaren arabera eta justifikatu gabeko atzerapenik gabe, gauzatu ez den edo oker gauzatu den ordainketa-eragiketaren zenbatekoa itzuliko dio agindu-emaileari, eta zordunketa egin den ordainketa-kontua ordainketa-eragiketa okerra egin izan ez balitz egongo zen egoerara itzuliko du. Titularraren ordainketa-kontuan egindako ordainketaren balio-data ez da izango zenbatekoa zordundu den eguna baino geroagokoa.

Bankua izango da erantzulea ordainketa-eragiketaren zenbatekoa jaso duela egiaztatzen bada, baita ordainketa atzerapen txiki batekin egin bada ere. Kasu horretan, balio-data ez da izango eragiketa behar bezala gauzatuz gero zenbatekoari egotzitako balio-data baino geroagokoa.

BBVA, nolahi ere, Bezero onuradunaren ordainketa-zerbitzuen emaile den aldetik eta horrek alde aurretik hala eskatzen badu, ordainketa-eragiketa arakatzen eta onuradunari emaitzak jakinarazten saiaturiko da berehala. Bankuak ez dio horregatik gasturik kobratuko titularrari.

BBVAk Bezeroaren aurrean erantzungo du sortu diren gastuengatik, bai eta Bezeroari aplikatutako interesengatik ere, ez gauzatzearen ondorioz edo ordainketa oker edo atzerapenez egitearen ondorioz.

5.7. Bezeroak helbideratutako zordunketak eta ordainagiriak itzultzeko araubidea

Baimendutako eragiketetan, Bezeroak baimendutako eta gauzatutako ordainketa-eragiketa baten zenbatekoa itzultzeko eskatu

ahal izango dio BBVAri -Mikroenpresa edo Ez-kontsumitzailea denean izan ezik-, gehienez 8 asteko epean, funtsak bere kontuan zorduntzen diren egunetik zenbatzen hasita, baldin eta baldintza hauek guztiak batera betetzen badira:

- Zordunketaren baimenean Bezero agindu-emaileak ez duenean zehaztu eragiketaren zenbateko zehatza; eta,
- Zor den zenbatekoa Bezero agindu-emaileak azken 12 hilabeteetan BBVAren bidez ordaindutako gastuen aurreko jarraibideak kontuan hartuta espero lezakeena baino handiagoa denean, bai zordunketaren onuradun berarekin, bai beste batekin egindako transakzioetan.

BBVAk ordainketaren zenbateko osoa itzuliko dio edo itzulketa ukatu izana justifikatuko dio, eskaera jaso eta hamar (10) egun balioduneko epean.

6.- ESPARRU-KONTRATUAREN ALDAKETA ETA SUNTSIARAZPENA

6.1. Kontratuaren aldaketa

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 ez badio jakinarazi hori onartzen ez duenik, 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.

6.2. Kontratuaren iraupena eta suntsiarazpena

Kontratuak iraupen mugagabea du. Bezeroak edozein unetan suntsiarazi ahal izango du kontratua, aurreabisuaren beharrik gabe, eta BBVAk 24 orduko gehieneko epean ebatzi beharko du, eskaera egiten duenetik zenbatzen hasita. BBVAk Bezeroaren esku jarriko du kontuak bere alde aurkezten duen saldoa, eta Bezeroak kontuari lotutako ordainketa-txartel guztiak eman beharko dizkio Bankuari, erabil ez ditzan. Ezeztapena doakoa izango da Bezeroarentzat.

Aurrekoa gorabehera, kontua ezin izango da ezeztatu Bezeroak BBVArekin beste produktu edo zerbitzuren bat kontratatuta badu eta hori kudeatzeko kontua irekita eduki behar badu.

Era berean, BBVAk kontua ezeztatu ahal izango du, 2 hilabete lehenago jakinarazita. Epe hori igarotakoan, saldo hartzekodunik badago, ez du bere aldeko interesik sortuko, eta haren esku geratuko da.

7.- LEGE APLIKAGARRIA, ESKUMEN JURISDIKZIONALA ETA ERREKLAMAZIO-PROZEDURAK

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.

Bezeroa ez bada Kontsumitzailea edo Mikroenpresa bat, ez zaio aplikatuko ordainketa-zerbitzuei aplikatu beharreko informazio-baldintzen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Agindua.

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

Bezeroaren eskura dago Bezeroarentzako Arreta Zerbitzu bat bere kexa eta erreklamazioen kudeaketarako. Hau da bere helbidea:

- Servicio de Atención al Cliente. Apartado de Correos 1598, 28080 Madrid.
- Helbide elektronikoa: reclamacionesSAC@bbva.com
- Doako telefonoa: 900 812 679

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak bere bezeroek aurkezten dizkieten erreklamazioak ebatzi ahal izango ditu hark bere gainerako komunikazioetarako prestatutako posta elektronikoaren bidez, eta paperean, posta elektronikorik ez badu.

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ebazpenarekin ados ez egonez gero, Bezeroak Bezeroaren Defendatzailearengana jo dezake bigarren instantzian: Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid. Helbide elektronikoa: defensorcliente@bbva.com Bezeroaren Defendatzailearengana zuzendu aurretik erreklamazioa aurkeztu behar da Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan. BBVAk bezeroaren defentsarako araudi bat 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 ondoren kasua ez bada ebatzi edo Eskatzailea ez balego ados bere erreklamazio edo kexari buruzko azken erabakiarekin, helbide honetara zuzendu ahal izango da: Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Calle Alcalá nº 48. 28014 Madrid.

Zerbitzu horretara jo aurretik, araudiak eskatzen du Bezeroak justifikatu egin behar duela Bezeroaren Arreta Zerbitzura edo Bezeroaren Defendatzailearengana alde aurretik zuzendu izana.

Bezeroa Europar Batasunean bizi den kontsumitzaile bat bada, Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzura ezingo da zuzendu Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan edo Bezeroaren Defendatzailearen aurrean kexa edo erreklamazioa jarri zuenetik urtebete baino gehiago igaro bada.

8.- KONTUA EZEZTATZEA

Bezeroak edozein unetan ezeztatu ahal izango du kontua, aurreabisurik egin gabe, eta BBVAk gehienez 24 orduko epean ezeztatu beharko du kontua, eskaera egiten duenetik zenbatzen hasita, eta kontuak bere alde aurkezten duen saldoa Bezeroaren eskura jarri beharko du. Ezeztapena doakoa izango da Bezeroarentzat.

Aurrekoa gorabehera, kontua ezin izango da ezeztatu BBVArekin kontratatuta izanez gero zure kudeaketarako kontua irekita mantentzea eskatzen duen beste produkturen bat edo zerbitzuren bat, edo kontuak BBVAren aldeko saldoa aurkezten badu, harik eta saldo hori eta sortutako interesak, komisioak eta gastuak ordaintzen diren arte.

Era berean, BBVAk kontua ezeztatu ahal izango du 2 hilabete lehenago jakinarazita. Epe hori igarotakoan, saldo hartzekodunik balego, ez du zure aldeko interesik sortuko, eta zure eskura geratuko da hori.