

Merkataritza Gatazkak Kudeatzeko Zerbitzua

Zerbitzuaren deskribapena: Bankuak kudeatuko ditu Titularrak ordainketa- edo erosketa-dataren ondorengo 180 egunera arte egindako merkataritza-errekamazioak, Aqua Más txartela egindako online erosketei buruzkoa denean, baldin eta egindako transakzioaren gutzizko prezioa (artikulua, enbalajea, bidalketa-gastuak eta zergak) 10 €-tik gorakoa bada, eskatu izan denaren ezberdina bada (Desadostasuna) edo entregaren berrespen-datan jaso ez bada (Entregatzeke).

BBVAk gatazkak kudeatzeko eskaintzen duen zerbitzu honek ez du bermatzen Titularraren aldeko emaitzarik.

Zerbitzuak ez du arautzen BBVAk Titularraren ordainketa-zerbitzuen hornitzaile gisa duen erantzukizuna. Baimendu gabeko edo behar ez bezala egindako eragiketen kasuan, ordainketa-zerbitzuen berariazko araudia aplikatuko da.

Ulertuko da **Desadostasuna** dela:

- Entregatu den artikulua ez datorrenean bat Titularrak Aqua Más txartela ordaindu duenarekin, eta saltokiak hori aldatzeari uko egiten dionean.
- Erositako artikulua akats batekin entregatu denean (behar bezala funtzionatzea eragotziz) edo apurtuta edo osatu gabe dagoenean, eta saltokiak hori aldatzeari uko egiten dionean.

Ulertuko da **Entregatzeke** dela kasu hauetan:

- Artikulua ordainduta egonik programatutako entrega-datan eman ez eta saltokiak Titularrari ez dionean ezarri edo jakinarazi beste entrega-data bat.

Baztertzeak:

1. Ondasun pertsonalizatuak kanpo geratzen dira, osorik edo zati batean.
2. Merkataritza-politiketan zehaztu eta ohartarazitako kasuak.
3. Erositako ondasunean Titularrak edo haren senideren batek nahita edo nahi gabe eragindako kalteak.
4. Ondasuna berandu eman denean edo ez denean entregatu posta-bulegoaren, mezularitza-enpresaren edo garraiolariaren grebaren ondorioz; baita kontrolaezinak diren beste egoera batzuk ere, esaterako meteorologikoak, sanitarioak, pandemiak, gerrak, etab.
5. Lanbide- edo enpresa-eremuan erabilitako artikulua.
6. Berriz saltzeko erositako artikulua.
7. Zerbitzutik kanpo geratzen dira iruzurrezko web-orrietan egindako ordainketak edo saltokiaren ohiko salmenta-kanaletatik kanpo egindakoak.
8. Partikularren artean bigarren eskuko artikulua salerosteko plataformen eta webguneen bidez egindako online ordainketak.
9. Erosketa kolektiboak, saltokiak salmenta kopuru jakin batera iristen denean bakarrik bidaltzen duenean erositako produktua.

10. Ez da aplikatzen zerbitzuetan (bidaiak, hotelak, etab), Apustu-zerbitzuetan, kriptomonetetan, funtsen transferentzietan, kreditu azkarretan, etab.
11. Ondasun edo zerbitzu hauen gainean egindako ordainketak:
- Ondasun higiezinak**, bizitoki-higiezinak barne, Enpresak (enpresa bat erosten denean edo batean inbertitzen denean), Manufakturarako erabilitako **makineria industrialia, Urrearekin lotuta egindako ordainketak** (era fisikoan edo burtsan kotizatutako balore gisa), Mota guztietako **finantza-produktuak edo inbertsioak**, eskudiruaren, billeteen edo balore negoziagarrien baliokide diren ordainketak, diru elektronikoa barne, esaterako opari-txartelak eta aurreordainketako txartelak, **Apustuak, jokoak** edo harpidetza-kuota bat eta sari bat duten bestelako jarduerak.
 - Dohaintzak**, partikularren arteko mikromezenasgo- edo mikromailegu-plataformetan egindako ordainketak barne.
 - Estatuko kudeaketa-erakunde bati** (titulartasun publikoko enpresen kasuan izan ezik) edo Estatuko kudeaketa-erakundeen edo gobernu-erakundeen izenean jarduten duten hirugarrenei zuzendutako ordainketak.
 - Erabilera bakarreko ondasunak**, animalia bizidunak, larruak, landareak, jangarriak, edariak, **Ibilgailu motordunak**, edozein mota edo izaerakoak izanik ere, bidaiatzeak, garraio-txartelen babesak, edozein garraibidetako garraio-txartelak, kultura-, kirol- edo beste edozein motatako ikuskizunetarako sarrerak, gasolina edo beste edozein erregai, kupoiak, eskriturak, posta-igorpenak edo bestelako agiriak, Bitxiak, harribitxiak, betaurrekoak. Titularrak, edo hirugarren batek bere izenean, artikulua salmenta-gune batean aurrez aurre jasotzeko betebeharra izanik ez duenean jaso. Saltoki fisikoetako erosketen ordainketak.
12. Titularra iruzurrez edo zabarkeria larriz aritu izan denaren arrazoizko zantzuak azaltzen dituzten ordainketak.

Saltokiarekin den gatazka izapidetzeko beharrezko dokumentazioa.

- Online erosketaren ordainagiria edo merkatariak erosketa berretsiz bidalitako posta elektronikoa.
- Ezarritako datatik "Entregatzeke" 15 egun igaro direnean: Titularraren adierazpena, aseguraturako artikulua ez dela entregatu ziurtatzen duena.
- "Desadostasunaren" kasuan: artikulua entregatu izanaren ordainagiria, jasotako ondasuna Internet bidez eskuratutako artikuluekin ez datorrela bat egiaztatzen duena.
- Titularrak artikulua saltokiari itzultzen badio, itzulketa horren egiaztatzea.
- Entregatzeke den kasuan, saltokiak jakinarazitako entrega-dataren egiaztatzea. Saltokiak itzulketa ez dela bidezkoa adieraziz emandako jakinarazpena.
- Desadostasunaren kasuan, artikulua aseguratuarentzat kosturik gabe ezin dela itzuli egiaztatzen duen agiria.

Titularrak zerbitzu honetaz baliatu ahal izateko bete beharreko baldintzak:

- Aqua Más kreditu txartelaren titularra izatea eta ordainketan egunean egotea.
- Baldintzak betetzen dituen artikulua Aqua Más txartela ordaintzea.
- Aurreko atalean ezarritakoari jarraituz, erreklamazioa saltokian aldeztatik kudeatu izan dela egiaztatzen duen dokumentazioa BBVAri aurkeztea.
- BBVAk dokumentazioa aurkezteko eta bestelako informaziorako eskaerari adierazitako epean erantzutea.
- Eragiketa ordaindu eta 180 egunen barruan eskatzea gatazka ebazteko, eta gatazkak ebazteko gure prozesua jarraitzea.



- Erreklamaturako zenbatekoaren zati bat edo zenbateko osoa ez jasotzea, eta zure erosketari buruz beste iturriren batetik eskaintako konponbide alternatiborik ez izatea onartuta.
- Erreklamazioa BBVA linearen bidez (900 10 28 01) edo BBVAren edozein bulegotan eskatzea.