

## Informazio gehigarria: ordainketa-zerbitzuen kontratuaren aurretiko informazio orokorreko liburuxka.

Liburuxka hau Europako Informazio Normalizatuarekin (EIN) osatzen da. Aldi berean ematen da, ordainketa-zerbitzuei aplikatu beharreko informazio-baldintzen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Ministro Aginduan adierazitakoaren arabera.

\* Letra larriz nabarmendutako informazioa bereziki garrantzitsua da, banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak emateko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularrean aurreikusitakoaren arabera.

| 1. Ordainketa-zerbitzuaren hornitzaileari buruz   |  |
|---|--|
| Datuak eta inskripzioa  | <p>WiZink Bank, S.A.U.</p> <p>Webgunearen helbidea: <a href="http://www.wizink.es">www.wizink.es</a><br/>C/ Ulises, 16-18, 28043 Madrid España</p>   |
| Ikuskapen-agintariak  | <p>WiZink Bank, S.A.U. ("Bankua" edo "WiZink") Espainiako Bankuak ikuskatu beharreko kreditu-erakundea da, 0229 zenbakiarekin inskribatua bere administrazio-erregistroan, Madrilgo Merkataritza Erregistroan, 12.468 liburukia, 0 liburua, 178 folioa, 8. atala, M-198598 orri zk.</p>  |
| 2. Ordainketa-zerbitzuen erabilerari buruz  |  |
| <b>Ordainketa-tresnaren eta hura erabiltzeko moduen ezaugarri nagusia</b>   | <p><b>Txartelaren jabea Erakundea da, eta modu pertsonalean eta besterenezinean jaulkitzen da Titularraren izenean. Titularrak txartela erabili ahal izango du, Europako Informazio Normalizatuaren "Epeak eta, hala badagokio, epeakako ordainketak egiteko hurrenkera" atalean ezarritako ordainketa-modalitateetako edozeinetan, dokumentu horretako "Funtsak erabiltzeko baldintzak" atalean ezarritako edozein ekintza egiteko.</b></p> |
| Ordainketa-agindu bat behar bezala betetzeko ordainketa-zerbitzuen erabiltzaileak eman behar duen informazioa edo identifikatzaile bakarra. | <p>Identifikatzaile bakarra Txartelaren aurrealdean inprimatuta dagoen zenbakia da (PAN). Erakundeak identifikatzaile hori aldatu ahal izango du Txartela beste batek ordezten duenean.</p> <p>Titularrak emandako identifikatzaile bakarra okerra bada, Erakundea ez da izango ordainketa-eragiketa gaizki gauzatzearen edo ez gauzatzearen erantzule.</p>  |

|   |   |
|---|---|
| <p>Ordainketa-eragiketa bat egiteko eta baimen hori kentzeko baimena jakinarazteko modua eta prozedura.</p> | <p>Kreditu-Txartelarekin egindako Transakzioak baimentzeko, baimena honela eman beharko da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• txartelaren PIN kodea sartuta;</li> <li>• zuzenbidearekin bat etorri Bankuak merkataritza-establezimenduan nahiz kutxazain automatikoan ezar dezakeen edozein autentifikazio-metodo biometriko onargarri erabilia (sinadura biometrikoa, hatz-marka digitala, etab.); edo</li> <li>• dagokion egiaztatzea sinatuta.</li> </ul> <p>Saltoki elektronikoetan egin beharreko ordainketetarako, bezeroak eragiketa bakoitzerako bere telefono mugikorrean jasoko duen egiaztapen-kode espezifiko bat erabiltzea eskatu ahal izango da.</p> <p>Bestela, txarteletan Contactless (“kontakturik gabeko ordainketak”) teknologia sartu bada eta establezimenduak teknologia horretara egokituta badaude, Bankuak une bakoitzean finkatutako zenbatekoa ordaintzeko aukera emango da, eragiketa PIN bidez balioztatu behar gabe, egiaztatzea sinatu behar gabe eta txartela ordainketa-terminal batean sartu behar gabe. Bankuak beretzat gordetzen du txartelaren Contactless funtzionaltasuna eteteko ahalmena, eta behar besteko aurrerapenez jakinaraziko dio Titular Nagusiari.</p> <p>Eragiketaren zenbateko baimendua Titularrak edo dagokion Titular Gehigarriak baimendutako erosketa-fakturetan agertzen dena izango da, edo, kutxazain edo terminal automatikoen kasuan, kutxazainak edo terminalak horretarako ematen dituen egiaztatgiritan erregistratuta geratzen dena. Bankuak, eragiketa baten likidazio-eskaera jasotzean, jaso eta hurrengo egun baliodunera arte gauzatu ahal izango du. Bankuak eragiketa baimendu bat lehen adierazitako moduan jasotzen duenean, eragiketa hori ezin izango da ezeztatu.</p> <p>Bankuak, justifikatu gabeko atzerapenik gabe, gauzatu gabeko edo modu akastunean gauzatutako ordainketa-eragiketen zenbatekoa itzuliko du, eta, hala badagokio, Txartelaren kontuaren saldoa eragiketa akastuna gertatu izan ez balitz egongo litzatekeen egoerara itzuliko du.</p> |
| <p>Eman beharreko ordainketa-zerbitzuak gauzatzeko gehieneko epea</p>                                       | <p>Bankuak, eragiketa baten likidazio-eskaera jasotzean, jaso eta hurrengo egun baliodunera arte gauzatu ahal izango du.</p>  |
| <p><b>Ordainketa-tresnaren bidez egiten diren eragiketen mugak.</b></p>                                     | <p><b>Kutxazain automatikoetan dirua eskuratzeko eguneko muga 1.000 eurokoa da. Erosketetarako eguneko muga 10.000 eurokoa da. Muga horiek ezin izango dute, inola ere, kredituaren muga gainditu. Bien arteko akordioz, lehen adierazitako eragiketen mugak aldatu ahal izango dira.</b></p>   |

### 3. Kanbio-gastuak eta -interes-tasak

|  |   |
|--|---|
| <p>Informazioa jakinarazteagatiko gastu gehigarriak.</p> | <p>Erakundeak Titularrari kobratu ahal izango dizkio, betiere aplikatu beharreko araudiak horretarako aukera ematen badu, eta alde zurretik zenbatekoari buruzko informazioa emanda, aplikagarri diren legeek eta erregelamenduek eskatzen duten informazio gehigarria eskatzen eratorritako gastuak, edo horiek eskatzen dutena baino sarriago, edo dokumentu honetan, Europako Informazio Normalizatuan eta Kontratuan zehaztutakoak ez diren beste komunikabide batzuen bidez informazioa transmititzetik eratorritakoak.</p> <p>Zehazki, Titularrak Kontratu honen ondoriozko eragiketei buruzko informazioari eta likidazioari buruzko komunikazioak posta arruntaren bidez jasotzeko eskatzen badu, Erakundeak Titularrari jasanarazi ahal izango dizkio jakinarazpen horiek postaz bidaltzeak eragindako gastuak, Titularrari horren zenbatekoaren berri eman ondoren. Zenbateko hori zenbatespen bat izan daiteke aldizkako informazioari eragiten dionean. Gastu hori ez zaio Titularrari likidatuko indarreko araudian ezarritako baldintzen arabera kalteberatasun bereziko egoera batean dagoenean, eta hori Erakundeari jakinarazi beharko dio eskaera egin aurretik, komunikazio edo/eta informazio kategoria bererako edo bakarrerako.</p> |
| <p>Aplikatu den kanbio-tasa</p>                          | <p>Ordainketetarako erreferentziazko dibisa Euroa izango da. Euroa ez den moneta batean atzerrian egindako eragiketarako, kanbio-tasa gisa, eragiketan esku hartzen duen ordainketa-zerbitzuen elkarteak eragiketa konpentsatzen den egunean aplikatzen duen tasa erabiliko da, eta hori hileko laburpenean islatuko da.</p>  |

### 4. Komunikazioari buruz

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Komunikaziorako bideak, ordainketa-zerbitzuen erabiltzailearen ekipoari aplikatzen dakizkiokeen baldintza teknikoak barne, informazioa edo jakinarazpenak igortzeko alderdien artean hitzartutakoak.</b></p> | <p><b>Kreditu-txartelaren plastikoa Titularrari bidaliko zaio jakinarazitako helbidera. Hala ere, gainerako komunikazioak, ahal dela, edozein komunikabide elektronikoren bidez eta gaztelaniaz bidaliko dira, alderdiek berriaz adostu ezean. Hala ere, Kanal Anitzeko Kontratuan alderdien artean adostutako komunikazio-araubidea aplikatuko da.</b></p> <p><b>Laburpen elektronikoen zerbitzuan erregistratuta egonez gero, hileko Laburpena WiZink Online bidez egongo da eskuragarri, edozein bide elektronikoren bitartez alde zurretik jakinarazita. Online bankan erregistratuta ez dauden titularrentzat, posta elektronikoz edo arruntez bidaliko da. Hileko laburpena jasotzen ez bada edo bertsio elektronikoa eskuratzen ez bada, Titularrak erreklamaziorik egiten ez badu, bankuak jaso duela ulertuko du.</b></p> <p><b>Gainera, Titularra Bankuarekin harremanetan jar daiteke telefonoz edo Internet bidez, kanal bakoitzerako eskatzen diren sarbide-kodeak erabiliz. Kode horiek Titular Nagusiaren sinadura ordezkatzeko dute, eta balio juridiko bera izango dute.</b></p> |
|--|---|

|   |   |
|---|---|
| <p>Ordainketa-zerbitzuei aplikatu beharreko informazio-baldintzen eta -eskakizunen gardentasunari buruzko Ministerioaren Aginduan aurreikusitako informazioa emateko edo eskuragarri jartzeko modua eta maiztasuna.</p> | <p>Ministro Aginduan ordainketa-eragiketei buruz aurreikusitako informazioa paperean edo beste euskarri iraunkor batean emango zaio Titularrari, hilean behin gutxienez, doan eta aldizka, aldaketarik gabe biltegitatu eta erreproduzitu ahal izateko.</p> |
| <p><b>Ordainketa-zerbitzuaren erabiltzaileak kontratuaren informazioa eta baldintzak jasotzeko duen eskubidea.</b></p>  | <p><b>Titularrak edozein unetan eska dezake Kreditu-Txartelaren eta kreditu-txartelaren Baldintzen edo kontratuko beste edozein baldintzaren kopia, paperezan edo beste euskarri iraunkor batean.</b></p>   |

## 5. Itzultzeko erantzukizunei eta betekizunei buruz

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Kontsumitzaileak ordainketa-tresnaren segurtasuna zaintzeko hartu beharreko neurriak eta erakundeari jakinarazteko modua.</b></p> | <p><b>Kreditu-Txartela pertsonala eta besterenezina da. Kontratua gauzatzeko unea kaltetu gabe, Titularrak jasotzen duenetik bermatu beharko ditu txartelaren segurtasuna eta zaintza.</b></p> <p><b>Bankuak interes osoa du iruzur-egoerak saihesteko beharrezkoak diren ekintzak gauzatzeko.</b></p> <p><b>Hori dela eta, Titularrari ez dio inoiz eskatuko datu pertsonalik, ezta Txartelari buruzko beste daturik ere, hala nola PINa, deien, SMSen, mezu elektronikoen eta abarren bidez. Titularra izango da kontratu honetan araututako betetze zuzenaren arduraduna, eta beharrezko neurri guztiak hartu beharko ditu datu pertsonalen konfidentzialtasuna zaintzeko eta gordetzeko, bai eta Bankuak Kontratu honen babesean emandako edo eskura jarritako beste edozein segurtasun- eta identifikazio-neurriena ere. Titularrak betebeharrak hori betetzen ez badu, bera izango da hirugarren batek datu horiek behar ez bezala erabiltzearen erantzulea. Era berean, Titularra izango da Bankuak eska ditzakeen online bankako funtzionalitateetan bere borondatez erants ditzakeen artxiboen eta edukien arduraduna.</b></p> <p><b>Titularrak bidegabeko atzerapenik gabe jakinarazi beharko dio Bankuari txartela edo hura erabiltzea ahalbidetzen duten bitartekoak galdu, lapurtu, faltsutu edo iruzurrez edo baimenik gabe erabili direla, Bankuak blokeatu eta ezereztu ahal dezan.</b></p> <p><b>Jakinarazpena 900 811 272 telefono-zenbakira (edo, aldaketarik izanez gero, Bankuak jakinarazten duenera) deituz egin beharko da edo WiZink Online-n. Titularrak txartela galdu, lapurtu, faltsutu edo iruzurrez edo baimenik gabe erabili dela jakinarazi ondoren, Titularrak ez du inolako erantzukizunik izango txartela oker erabiltzeagatik, betiere zabarkeriaz edo asmo txarrez jokatu ez badu.</b></p> |
|---|--|

|  |  |
|--|--|
| <p>Ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak erabiltzaileari jakinarazteko prozedura segurua, iruzur susmoa, benetako iruzurra edo segurtasunerako mehatxuen susmoa izanez gero.</p>                                   | <p>Erakundeak iruzurra antzemateko sistemak ditu, eragiketa susmagarriak edo iruzurrezkoak identifikatzeko. Erakundearen sistemek horrelako kasuak antzeman ez gero, edo segurtasunerako mehatxuren bat egonez gero, Titularrarekin jarriko da harremanetan, Titularrak adierazitako zenbakian, eragiketa egiteko benetako adostasuna duela egiaztatzen eta neurri egokiak hartzen.</p>  |
| <p><b>Erakundeak zein baldintzatan duen ordainketa-tresna blokeatzeko eskubidea.</b></p>   | <p><b>Bankuak uste badu transakzio bat susmagarria izan daitekeela edo transakzioa egiten duen pertsonaren nortasunari buruz zalantza dagoela, eta Titularrarekin ezin bada egiazkotasuna eta egiletza egiaztatu, Bankuak beretzat gordetzen du aginduak ez betetzeko edo/ eta txartela aldi baterako blokeatzeko edo ezeztatzen eskubidea.</b></p>  |
| <p><b>Kontsumitzailearen erantzukizuna baimendu gabeko ordainketa-eragiketen kasuan.</b></p>   | <p><b>a) Kutxazainetan dirua erabiltzearen erantzukizuna: Txartelaren Titular nagusiak ordainduko ditu jakinarazpenaren aurretik hirugarren batek iruzurrez egindako eskudiruen edo antzeko transakzioen xedapenak eragindako galerak, une bakoitzean legez ezarritako mugarekin, eta Titularrak ez du erantzukizunik izango jakinarazpen horren ondoren egindakoengatik.</b></p> <p><b>b) Erosketen erantzukizuna: Titularrak ez du erantzukizunik izango txartela edo txartel gehigarriak iruzurrez erabiltzeagatik egindako erosketetan. Aurrekoari kalterik egin gabe, Titularrak idatziz berretsi beharko ditu ahalik eta lasterren aitortu ez diren karguak, eta agintari eskudunaren aurrean egindako salaketa aurkeztu beharko dio Bankuari.</b></p> |
| <p><b>Kontsumitzaileak erakundeari baimenik gabe edo oker egindako edozein ordainketa-eragiketa jakinarazteko modua eta epea, bai eta erakundearen erantzukizuna ere, baimendu gabeko eragiketen kasuan.</b></p> | <p><b>Titularrak bidegabeko atzerapenik gabe jakinarazi beharko dio Bankuari txartela edo hura erabiltzea ahalbidetzen duten bitartekoak galdu, lapurtu, faltsutu edo iruzurrez edo baimenik gabe erabili direla, Bankuak blokeatu eta ezereztu ahal dezan.</b></p> <p><b>Jakinarazpena 900 811 272 telefono-zenbakira (edo, aldaketarik izanez gero, Bankuak jakinarazten duenera) deituz egin beharko da edo WiZink Online-n.</b></p> <p><b>Titularrak txartela galdu, lapurtu, faltsutu edo iruzurrez edo baimenik gabe erabili dela jakinarazi ondoren, Titularrak ez du inolako erantzukizunik izango txartela oker erabiltzeagatik, betiere zabarkeriaz edo asmo txarrez jokatu ez badu.</b></p>   |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Kontsumitzaileak erakundeari baimenik gabe edo oker egindako edozein ordainketa-eragiketa jakinarazteko modua eta epea, bai eta erakundearen erantzukizuna ere, baimendu gabeko eragiketen kasuan.</b></p> | <p><b>Titularrak baimendu gabeko ordainketen kasuan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>i. Eragiketa Titularrak hasi badu, titularrak eragiketa horien berri eman beharko dio Bankuari, eragiketa egin eta 13 hilabeteko epean. Bankuak berehala itzuliko dio baimendu gabeko eragiketaren zenbatekoa Txartelaren Kontuan. Bankuak Titularraren baimenik ez dagoela egiaztatzeko dagozkion ikerketak egiteko eskubidea izango du. Ikerketa horien ondorioz Titularrak eragiketa baimendu duela ondorioztatzen bada, Bankuak dagokion kargua egin ahal izango du berriro.</b></li> <li><b>ii. Eragiketa onuradunen kontura hasita badago, Titularrak zortzi asteko epea izango du gehienez, transakzioa zorduntzen den egunetik zenbatzen hasita, Bankuari itzulketa hori eskatzeko. Bankuak, bere aldetik, 10 egun baliouduneko epea izango du, itzultzeko eskaera jasotzen duenetik hasita, eragiketaren zenbateko osoa itzultzeko edo Titularrari ukatzeko arrazoi objektiboak jakinarazteko.</b></li> </ul> <p><b>Aurrekoa gorabehera, eta aplikatu beharreko araudiaren arabera, Bankuak erabaki ahal izango du Titularrak ez duela eragiketa horiek itzultzeko eskubiderik honako kasu hauetan: (i) Bankuari dagokion ordainketa-eragiketa gauzatzeko baimena zuzenean eman dionean, eta (ii) Bankuak edo, hala badagokio, eragiketaren onuradunak etorkizuneko ordainketa-eragiketari buruzko informazioa eman dionean aurreikusitako data baino gutxienez lau (4) aste lehenago.</b></p> |
| <p>Erakundearen erantzukizuna, baldin eta ordainketa-agindu bat ez bada betetzen edo gaizki gauzatzen bada edo berandu gauzatzen bada.</p>   | <p>Bankuak, justifikatu gabeko atzerapenik gabe, gauzatu gabeko edo modu akastunean gauzatutako ordainketa-eragiketen zenbatekoa itzuliko dio Titularrari, eta, hala badagokio, Txartelaren kontuaren saldoa eragiketa akastuna gertatu izan ez balitz egongo litzatekeen egoerara itzuliko du.</p>   |

|  |  |
|--|--|
| <p>Onuradun batek hasitako edo haren bidez hasitako ordainketa-eragiketengatiko funtsak itzultzeko beharrezkoak diren betekizunak.</p> | <p>Titularrak baimendu gabeko ordainketen kasuan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Eragiketa Titularrak hasi badu, titularrak eragiketa horien berri eman beharko dio Bankuari, eragiketa egin eta 13 hilabeteko epean. Bankuak berehala itzuliko dio baimendu gabeko eragiketaren zenbatekoa Txartelaren Kontuan. Bankuak Titularraren baimenik ez dagoela egiaztatzeko dagozkion ikerketak egiteko eskubidea izango du. Ikerketa horien ondorioz Titularrak eragiketa baimendu duela ondorioztatzen bada, Bankuak dagokion kargua egin ahal izango du berriro.</li> <li>ii. Eragiketa onuradunen kontura hasita badago, Titularrak zortzi asteko epea izango du gehienez, transakzioa zorduntzen den egunetik zenbatzen hasita, Bankuari itzulketari eskatzeko. Bankuak, bere aldetik, 10 egun baliouduneko epea izango du, itzultzeko eskaera jasotzen duenetik hasita, eragiketaren zenbateko osoa itzultzeko edo Titularrari ukatzeko arrazoi objektiboak jakinarazteko.</li> </ol> <p>Aurrekoa gorabehera, eta aplikatu beharreko araudiaren arabera, Bankuak erabaki ahal izango du Titularrak ez duela eragiketa horiek itzultzeko eskubiderik honako kasu hauetan: (i) Bankuari dagokion ordainketa-eragiketa gauzatzeko baimena zuzenean eman dionean, eta (ii) Bankuak edo, hala badagokio, eragiketaren onuradunak etorkizuneko ordainketa-eragiketari buruzko informazioa eman dionean aurreikusitako data baino gutxienez lau (4) aste lehenago.</p> |
|--|--|

| <b>6. Esparru-kontratuaren iraupenari, aldaketei eta suntsiarazpenari buruz</b>   |  |
|---|--|
| <p><b>Durada</b></p>  | <p><b>El contracte és de durada indefinida</b></p>   |
| <p><b>Erabiltzaileak eta bankuak kontratua suntsiarazteko duten eskubidea</b></p> | <p><b>Titular Nagusiak edozein unetan suntsiaraz dezake Kontratua, aurreabisurik eman gabe, eta Bankuak agindu hori bete behar du. Era berean, Bankuak kontratua suntsiarazi ahal izango du inolako arrazoirik eman behar gabe, jakinarazpen bat bidaliz ezerezteko benetako data baino 2 hilabete lehenago.</b></p> |



|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Aldaketak                          | <p>Bankuak Kreditu-txartelaren Baldintzak aldatu ahal izango ditu, Titularrari Jakinarazita (posta elektronikoz edo komunikazio elektronikoko edo telematikoko beste bitarteko baliokide baten bidez), kontratua aldatzeko edozein proposamen aplikatu baino bi (2) hilabete lehenago gutxienez, eta, bereziki, txartelaren interes-tasan, komisioetan edo jasanaraz daitezkeen gastuetan eragina dutenak.</p> <p>Interes-tasa igotzen bada edo kredituaren kostuan eragina duen edozein aldaketa gertatzen bada, Bankuak Titularra jakinaren gainean jarriko du, hori egitera bultzatu duen baliozko arrazoia azalduz (adibidez, finantzaketa-kostuen handitzea).</p> <p>Hala ere, Bankuak berehala aplikatu ahal izango ditu Titularrarentzat zalantzarik gabe onuragarriagoak diren aldaketa guztiak.</p> <p>Titularrak ez badio desadostasuna Bankuari jakinarazten aldaketak indarrean sartu aurretik, Bankuak ulertuko du Titularra ados dagoela. Titularra aldaketarekin ados ez badago, Kontratua suntsiarazi eta zorra likidatu ahal izango du ordura arte zituen baldintza berberetan, inolako kostu gehigarririk gabe.</p>                                 |
| Lege aplikagarria eta jurisdikzioa | Espainiako legea eta epaitegiak.  |
| <b>Erreklamazio-prozedura</b>      | <p><b>Titularrak kexa edo erreklamazio bat aurkeztu nahi badu, idatziz jo beharko du Bankuaren Bezeroaren Arreta Zerbitzura, Ulises 16-18, 28043, Madrid helbidera edo (<a href="mailto:reclamaciones@wizink.es">reclamaciones@wizink.es</a>) helbide elektronikora.</b></p> <p><b>Ordainketa-zerbitzu bati buruzko kexak eta erreklamazioak ebazteko gehieneko epea 15 egun baliodunekoa da. Erreklamazioa ordainketa-zerbitzu bati buruzkoa ez bada, epea hilabetekoa izango da erreklamatzailerak Europar Batasunean bizi den kontsumitzailea bada, eta 2 hilabetekoa Europar Batasunean bizi ez den kontsumitzailea edo ez kontsumitzailea bada.</b></p> <p><b>Epea igaro eta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak ebazpenik eman ez badu edo ebazpenarekin ados ez badago, Titularrak Bankua ikuskatzen duen erakundea den eta helbidea calle Alcalá, 48, 28014 Madrid duen Banco de España ko Erreklamazio Zerbitzura jo dezake. Zerbitzu horretan, bezeroek dituzten kexa edo erreklamazio guztiak aurkez ditzakete. Zerbitzu hori erabiltzeko, Titularrak alde aurretik aurkeztu behar izango dio erreklamazioa Bankuaren Bezeroaren Arreta Zerbitzuari.</b></p> |