

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

Liburuxka honek Europako Informazio Normalizatua (INE) dakar. Aldi berean entregatzen dena, ordainketa zerbitzuei aplikatzen zaizkien informazio-baldintzen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Ministro-aginduen arabera.

* Letra larriz nabarmendutako informazioa oso 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	– WiZink Bank, SAU. – Webgunearen helbidea: www.wizink.es – C/ Ulises, 16-18, 28043, Madrid España.
Ikuskapen-agintariak	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.

2. Ordainketa-zerbitzuen erabilerari buruz

Ordainketa-tresnaren eta hura erabiltzeko moduen ezaugarri nagusiak.	Txartelaren Jabea Erakundea da eta izaera pertsonal eta besterenezinarekin jaulkitzen du Titularraren izenean. Titularrak «Europako Informazio Normalizatua» dokumentuko "Epeak eta, hala badagokio, epeakako ordainketak egiten diren ordena" atalean zehazten den edozein modalitatetan erabil dezake dokumentu horretako «Funtsen xedapena arautzen duten Baldintzak» atalean zehaztutako ekintzak gauzatzeko.
Ordainketa-agindu bat behar bezala betetzeko ordainketa-zerbitzuen erabiltzaileak eman behar duen informazioa edo identifikatzaile bakarra.	Identifikatzaile bakarra Txartelaren aurrealdean inprimatuta dagoen zenbakia da (PAN). Erakundeak identifikatzaile hori aldatu ahal izango du Txartela beste batek ordeztu duenean. Titularrak emandako identifikatzaile bakarra okerra bada, Erakundea ez da izango eragiketa gaizki gauzatzearen edo ez gauzatzearen erantzule.

Ordainketa-eragiketa bat egiteko eta baimen hori kentzeko baimena jakinarazteko modua eta prozedura.	Kreditu-Txartelarekin egindako Transakzioak baimentzeko, baimena honela eman beharko da: • Txartelaren identifikazio kode-pertsonala (PIN) sartuz. • Bankuak merkataritza-establezimenduan nahiz dagokion kutxazain automatikoan inplementa dezakeen eta legez onar daitekeen egiaztatze biometrikoko edozein metodo erabiliz (sinadura biometrikoa, hatz-marka digitala, etab.). • Dagokion egiaztagiria sinatuta. Online dendetan egiten diren ordainketetarako, eragiketa bakoitzerako berariazko egiaztapen-kode bat erabiltzea eska daiteke. Kode hori bezeroaren telefono mugikorrera bidaliko dugu. Txarteletan Contactless («ukitu gabe ordaintzeko») teknologia txertatu bada eta establezimenduak teknologia horretara egokituak badaude, Bankuak une bakoitzean ezarritako zenbatekorainoko ordainketak egitea ere baimenduko da. Eragiketa horietan ez da beharrezkoa izango eragiketa PIN bidez, ordainagiriaren sinaduraren bidez edo txartela ordainketa-terminal batean sartuz baliozkotzea. Bankuak txartelaren Contactless funtzionalitatea eteteko eskubidea izango du, eta Titularrari behar besteko aurrerapenaz jakinaraziko dio. Eragiketaren zenbateko baimendua Titularrak edo dagokion Titularkideak baimendutako erosketa-fakturetan ageri dena izango da. Kutxazainen edo terminal automatikoen kasuan, kutxazainak edo terminalak emandako ordainagiritan jasotako zenbatekoa izango da. 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. Bankuak justifikatu gabeko atzerapenik gabe itzuliko du gauzatu gabeko edo modu akastunean gauzatutako ordainketa-eragiketen zenbatekoa, eta, hala badagokio, Txartelaren kontuaren saldoa, eragiketa akastuna gertatu izan ez balitz egongo litzatekeen egoerara berrezarriko du.
Eman beharreko ordainketa-zerbitzuak gauzatzeko gehieneko epea.	Bankuak, eragiketa baten likidazio-eskaera jasotzean, jaso eta hurrengo egun baliodunera arte gauzatu ahal izango du.
Ordainketa-tresnaren bidez egiten diren eragiketen mugak.	Kutxazain automatikoetan dirua eskuratzeko eguneko muga 1.000 eurokoa da. Erosketetarako eguneko muga 10.000 eurokoa da. Muga hauek ezingo dute inolaz ere Kreditu-lerroaren muga gainditu. Bi alderdiek adostuz gero, mugak aldatu ahal izango dira.

3. Kanbio-gastuak eta -interes-tasak

Informazioa jakinarazteagatik gastu gehigarriak.	Erakundeak Titularrari kobratu ahalko dio informazio gehigarria eskatzeagatik edo legeak eskatzen duena baino maizago eskatzeagatik edo dokumentu honetan, Europako Informazio Estandarizatuan eta Kontratuan zehazten ez diren beste komunikazio bideak erabiltzeagatik. Betiere araudiak baimentzen badu eta zenbatekoa jakinarazi ondoren. Titularrak Kontratuko eragiketen informazioari eta likidazioari buruzko komunikazioak posta arruntez jasotzea eska dezake. Erakundeak posta-bidalketaren gastuak Titularrari kobratu ahal izango dizkio, betiere zenbatekoa aurrez Titularrari jakinaraziz; zenbateko hori estimazio bat izan daiteke informazio aldizkakoari dagokionez. 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.
Aplikatuko den kanbio-tasa.	Ordainketetarako erreferentziazko moneta euroa (€) izango da. Euroa ez den moneta batean atzerrian egindako eragiketetarako, kanbio-tasa gisa, eragiketan esku hartzen duen ordainketa-zerbitzuen elkarteak eragiketa konpentsatzen den egunean aplikatzen duen tasa erabiliko da. Hori hileko laburpenean islatuko da.

4. Komunikazioa.

Komunikaziorako bideak, ordainketa-zerbitzuen erabiltzailearen ekipoari aplikatzen dakizkiokeen baldintza teknikoak barne, informazioa edo jakinarazpenak igortzeko alderdien artean hitzartutakoak.	Kreditu-txartelaren plastikoa Titularrari bidaliko zaio jakinarazitako helbidera. Hala ere, gainerako komunikazioak modu lehenetsian komunikazio elektronikoen baten bidez eta gaitzeleraz bidaliko dira, alderdien artean berariaz adostu ezean. Hala ere, Kanal Anitzeko Kontratuan aldeek adostutako komunikazio erregimena aplikatuko da, hala badagokio. Laburpen elektronikoen zerbitzuan erregistratuta badago, Titularrak hileko laburpena Apparen eta WiZink Online webgunearen bidez izango du eskuragarri, aurrez bitarteko elektronikoen baten bidez jakinarazita. Online bankuan erregistratuta ez dauden titularrentzat, posta elektronikoz edo arruntez bidaliko da. Titularrak ez badu hileko laburpena jasotzen edo ezin badu bertsio elektronikoa atzitu, eta erreklamaziorik aurkeztzen ez badu, Bankuak jasotzat joko du. 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.
---	---

Ordainketa-zerbitzuei aplikatu beharreko informazio-baldintzen eta -eskakizunen gardentasunari buruzko Ministro-aginduan aurreikusitako informazioa emateko edo eskuragarri jartzeko modua eta maiztasuna.	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.
Ordainketa-zerbitzuaren erabiltzaileak kontratuaren informazioa eta baldintzak jasotzeko duen eskubidea.	Titularrak edozein unetan eska dezake Kreditu-Txartelaren eta kreditu-txartelaren Baldintzen edo kontratuko beste edozein baldintzaren kopia, paperean edo beste euskarri iraunkor batean.

5. Itzultzeko erantzukizunei eta betekizunei buruz.

Kontsumitzaileak ordainketa-tresnaren segurtasuna zaintzeko hartu beharreko neurriak eta erakundeari jakinarazteko modua.	Kreditu-Txartela pertsonala eta besterenezina da. Kontratua gauzatzeko unea edozein izanda ere, Titularrak jasotzen duenetik bermatu beharko ditu txartelaren segurtasuna eta zaintza. Bankuak interes osoa du iruzur-egoerak saihesteko beharrezkoak diren ekintzak gauzatzeko. Bankuak ez dio inoiz Titularrari datu pertsonalik edo Txartelekin lotutako beste daturik eskatuko, hala nola PINa, deien, SMSen, posta elektronikoen edo antzekoen bidez. Titularra izango da Kontratu hau zuzen betetzearen 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-neurriarena ere. Titularrak betebehar hori betetzen ez badu, bera izango da hirugarren batek datu horiek behar ez bezala erabiltzearen erantzulea. Halaber, Titularra izango da Bankuak eska ditzakeen online bankako funtzionalitateetan bere borondatez erants ditzakeen artxiboen eta edukien arduraduna. 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. Jakinarazpena 900 811 272 telefono-zenbakira (edo, aldaketarik izanez gero, Bankuak jakinarazten duenera) deituz egin beharko da edo WiZink Online-n.
--	--

Kontsumitzaileak ordainketa-tresnaren segurtasuna zaintzeko hartu beharreko neurriak eta erakundeari jakinarazteko modua.	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.
Ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak erabiltzaileari jakinarazteko prozedura segurua, iruzur susmoa, benetako iruzurra edo segurtasunerako mehatxuen susmoa izanez gero.	Erakundeak iruzurra antzemateko sistemak ditu, eragiketa susmagarriak edo iruzurrezkoak identifikatzeko. Erakundearen sistemek eragiketa susmagarri edo iruzurrezkoak hautematen badituzte, edo segurtasun-mehatxua badago, Titularrarekin harremanetan jarriko da hark emandako telefono zenbakian, Titularrak eragiketa egiteko baimena ematen duela egiaztatzeke eta neurri egokiak egiaztatzeke.
Erakundeak zein baldintzatan duen ordainketa-tresna blokeatzeko eskubidea.	Bankuak uste badu transakzio bat susmagarria izan daitekeela edo transakzioa egiten duen pertsonaren nortasunari buruz zalantza dagoela, eta Titularrarekin ezin bada nortasuna egiaztatu, Bankuak aginduak ez betetzeko edo/eta txartela aldi baterako blokeatzeko edo ezeztatzeke eskubidea izango du.
Kontsumitzailearen erantzukizuna baimendu gabeko ordainketa-eragiketetan	a. Kutxazainetan dirua erabiltzearen erantzukizuna: Txartelaren Titular nagusiak ordainduko ditu jakinarazpenaren aurretik hirugarren batek iruzurrez egindako eskudiru ateratzeak edo antzeko transakzioen xedapenak eragindako galerak, une bakoitzean legez ezarritako mugarekin. Titularrak ez du erantzukizunik izango jakinarazpen horren ondoren egindakoengatik. b. Erosketen erantzukizuna: Titularrak ez du erantzukizunik izango txartela edo txartel gehigarriak iruzurrez erabiltzeagatik egindako erosketetan. Hala ere, Titularrak ahalik eta azkarren berretsi beharko ditu aitortu gabeko karguak idatziz, eta Bankuari aurkeztu beharko dio agintari eskudunaren aurrean egindako salaketa.
Kontsumitzaileak erakundeari baimenik gabe edo oker egindako edozein ordainketa-eragiketa jakinarazteko modua eta epea, bai eta erakundearen erantzukizuna ere, baimendu gabeko eragiketen kasuan.	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 txartela blokeatu eta ezeztatu ahal dezan. 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.

Kontsumitzaileak erakundeari baimenik gabe edo oker egindako edozein ordainketa-eragiketa jakinarazteko modua eta epea, bai eta erakundearen erantzukizuna ere, baimendu gabeko eragiketen kasuan.	Titularrak baimendu gabeko ordainketa-eragiketen kasuan: 1. Eragiketa Titularrak hasi badu, titularrak eragiketa horien berri eman beharko dio Bankuari, eragiketa egin eta hamahiru (13) hilabeteko epean. Bankuak berehala itzuliko dio baimendu gabeko eragiketaren zenbatekoa Txartelaren Kontuan. Bankuak Titularraren baimenik ez dagoela egiaztatze beharrezko ikerketak egiteko eskubidea izango du. Ikerketa horien ondorioz Titularrak eragiketa baimendu duela ondorioztatzen bada, Bankuak dagokion kargua egin ahal izango du berriro. 2. Eragiketa onuradunen kontura hasita badago, Titularrak zortzi (8) asteko epea izango du gehienez, transakzioa zorduntzen den egunetik zenbatzen hasita, Bankuari itzulketa hori eskatzeko. Bankuak, bere aldetik, hamar (10) egun balioduneko epea izango du, itzultzeko eskaera jasotzen duenetik hasita, eragiketaren zenbateko osoa itzultzeko edo katzeko izan dituen arrazoi objektiboak Titularrari jakinarazteko. 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, eragiketaren onuradunak etorkizuneko ordainketa-eragiketari buruzko informazioa eman dionean aurreikusitako data baino gutxienez lau (4) aste lehenago.
Erakundearen erantzukizuna, baldin eta ordainketa-agindu bat ez bada betetzen edo gaizki gauzatzen bada edo berandu gauzatzen bada.	Bankuak justifikatu gabeko atzerapenik gabe itzuliko dio Titularrari gauzatu gabeko edo modu akastunean gauzatutako ordainketa-eragiketen zenbatekoa, eta, hala badagokio, Txartelaren kontuaren saldoa, eragiketa akastuna gertatu izan ez balitz egongo litzatekeen egoerara berrezarriko du.
Onuradun batek hasitako edo haren bidez hasitako ordainketa-eragiketengatiko funtsak itzultzeko beharrezkoak diren betekizunak.	Titularrak baimendu gabeko ordainketa-eragiketen kasuan 1. Eragiketa Titularrak hasi badu, Titularrak eragiketa horien berri eman beharko dio Bankuari, eragiketa egin eta hamahiru (13) hilabeteko epean. Bankuak berehala itzuliko dio baimendu gabeko eragiketaren zenbatekoa Txartelaren Kontuan. Bankuak Titularraren baimenik ez dagoela egiaztatze ikerketak egiteko eskubidea izango du. Ikerketa horien ondorioz Titularrak eragiketa baimendu duela ondorioztatzen bada, Bankuak dagokion kargua egin ahal izango du berriro.

Onuradun batek hasitako edo haren bidez hasitako ordainketa-eragiketengatiko funtsak itzultzeko beharrezkoak diren betekizunak.	2. Eragiketa onuradunen kontura hasita badago, Titularrak zortzi (8) asteko epea izango du gehienez, transakzioa zorduntzen den egunetik zenbatzen hasita, Bankuari itzulketa hori eskatzeko. Bankuak, bere aldetik, hamar (10) egun balioduneko epea izango du, itzultzeko eskaera jasotzen duenetik hasita, eragiketaren zenbateko osoa itzultzeko edo ukatzeko izan dituen arrazoi objektiboak Titularrari jakinarazteko. 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, eragiketaren onuradunak etorkizuneko ordainketa-eragiketari buruzko informazioa eman dionean Titularrari aurreikusitako data baino gutxienez lau (4) aste lehenago.
---	---

6. Esparru-kontratuaren iraupenari, aldaketei eta suntsiarazpenari buruz

Iraupena.	Kontratuak iraupen mugagabea du.
Erabiltzaileak eta Bankuak kontratua suntsiarazteko duten eskubidea	Titular Nagusiak edozein unetan ezeztatu dezake Kontratua, aurreabisurik eman gabe, eta Bankuak agindu hori bete behar du. Era berean, Bankuak kontratua ezeztatu ahal izango du inolako arrazoirik eman behar gabe, jakinarazpen bat bidaliz ezerezteko benetako data baino bi (2) hilabete lehenago.
Aldaketak.	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 duten aldaketei dagokionez. Interes-tasa igotzen bada edo kredituaren kostuari eragiten dion edozein aldaketa gertatzen bada, , besteak beste, Bankua hori egitera bultzatzen duen baliozko arrazoiaren berri emango dio Bankuak Titularrari: merkatuaren inguruabarrak aldatzen direlako, gure finantzaketa-kostuak handitzen direlako, erakundeak zerbitzua emateko dituen kostuei egokitzen zaizkielako, arau- edo jurisprudentzia-aldaketa egiten delako, zerga-erregulazioa aldatzen delako, eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren 85.3 artikuluan edo hura ordeztzen duen arauan ezarritakoaren arabera baliozko den beste edozein arrazoiengatik. Hala ere, Bankuak berehala aplikatu ahal izango ditu Titularrarentzat zalantzarik gabe onuragarriagoak diren aldaketa guztiak.

Aldaketak.	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.
Lege aplikagarria eta jurisdikzioa	Espainiako legea eta epaitegiak.
Erreklamazio-prozedura.	Titularrak kexa edo erreklamazio bat aurkeztu nahi badu, idatziz jo beharko du Bankuaren Bezeroaren Arreta Zerbitzura, Ulises 16-18, 28043, Madrid helbidera edo (reclamaciones@wizink.es) helbide elektronikora. Ordaindu beharreko zerbitzu bati buruzko kexak eta erreklamazioak ebazteko gehieneko epea 15 egun baliodunekoa da. Erreklamazioa ez bada ordaindu beharreko zerbitzu bati buruzkoa, epea hilabetekoa (1) izango da erreklamatzailerak Europar Batasunean bizi den kontsumitzailea bada, eta bi (2) hilabetekoa Europar Batasunean bizi ez den kontsumitzailea bada edo kontsumitzailea ez bada. Epea igaro eta Bezeroaren Arreta Zerbitzuak ebazpenik eman ez badu, edo erabakiarekin ados ez badago, Titularrak Bankua ikuskatzen duen Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzura jo dezake, (helbidea: calle Alcalá, 48, 28014 Madrid). Zerbitzu horretan, bezeroek dituzten kexa edo erreklamazio guztiak aurkez ditzakete. Zerbitzu hori erabiltzeko, Titularrak aldeztu aurretik aurkeztu behar izango dio erreklamazioa Bankuaren Bezeroaren Arreta Zerbitzuari.