

Informació adicional: fullet d'informació general prèvia del contracte de serveis de pagament

Este fullet es completa amb la Informació Normalitzada Europea (INE) que s'entrega conjuntament, d'acord amb el que s'indica en l'Ordre Ministerial ECE/1263/2019 sobre transparència de les condicions d'informació que s'apliquen als serveis de pagament.

*La informació destacada en negreta és especialment rellevant d'acord amb el que es preveu en la Circular 5/2012 del Banco de España sobre transparència dels serveis bancaris i la responsabilitat en la concessió de préstecs.

1. Sobre el proveïdor del servei de pagament

Dades i inscripció	WiZink Bank, S.A.U. Adreça de pàgina web: www.wizink.es C. Ulises, 16-18, 28043 Madrid Espanya
Autoritats de supervisió	WiZink Bank, SAU (el "Banc" o "WiZink") és una entitat de crèdit subjecta a la supervisió del Banco de España, inscrita amb el número 0229 en el seu registre administratiu, Registre Mercantil de Madrid, tom 12.468, llibre 0, foli 178, secció 8, full núm. M-198598.

2. Sobre la utilització dels serveis de pagament

Característiques principals de l'instrument de pagament i de les maneres d'utilitzar-lo.	La targeta és propietat de l'entitat i s'emet amb caràcter personal i intransferible a nom del titular, qui en podrà fer ús, sota qualsevol modalitat de pagament disposada en la secció "Els terminis i, si s'escau, l'ordre en què s'efectuaran els pagaments a terminis" de la Informació Normalitzada Europea, per dur a terme qualsevol de les accions que s'establixen en l'apartat "Condicions que regixen la disposició de fons" del document esmentat.
Informació o identificador únic que l'usuari de serveis de pagament ha de facilitar per a executar correctament una ordre de pagament.	L'identificador únic és el nombre que figura imprès en l'anvers de la targeta (PAN). L'entitat podrà modificar este identificador quan la targeta siga substituïda per una altra. Si l'identificador únic que ha facilitat el titular fora incorrecte, l'entitat no serà responsable de l'execució defectuosa o de la no-execució de l'operació de pagament.

<p>Forma i procediment pel qual han de comunicar-se el consentiment per a l'execució d'una operació de pagament i la retirada d'este consentiment.</p>	<p>Les transaccions que es facen amb la targeta de crèdit s'autoritzaran amb el consentiment prestat per mitjà del següent:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La introducció del codi PIN de la targeta; • qualsevol mètode d'autenticació biomètric acceptable segons el dret (signatura biomètrica, empremta digital, etc.) que el Banc poguera implementar, tant a l'establiment comercial com al caixer automàtic, o • la signatura del comprovant corresponent. <p>Per als pagaments en comerços electrònics, es podrà exigir la utilització d'un codi de verificació específic per a cada operació, que el client ha de rebre en el seu telèfon mòbil.</p> <p>Alternativament, en els casos en què s'haja introduït la tecnologia contactless (pagament sense contacte) en les targetes i els establiments estiguen adaptats a esta tecnologia, es permetran els pagaments per l'import que fixa en cada moment el Banc, sense necessitat de validar l'operació per mitjà del PIN, signatura de comprovant ni introducció de la targeta en un terminal de pagament. El Banc es reserva la facultat de suspendre la funcionalitat contactless de la targeta, la qual cosa ha de posar en coneixement del titular principal amb antelació.</p> <p>L'import autoritzat de l'operació serà el que figure en les factures de compra que autoritze el titular o el titular addicional corresponent o, en el cas de caixers o terminals automàtics, el que quede registrat en els comprovants que expedisca a este efecte el caixer o el terminal. El Banc, en rebre la petició de liquidació d'una operació, podrà executar-la fins al dia hàbil següent a rebre-la. Quan el Banc reba una operació autoritzada en la forma que s'ha indicat abans, esta ja no es podrà revocar.</p> <p>El Banc ha de tornar, sense demora injustificada, l'import de les operacions de pagament no executades o executades de manera defectuosa i, si s'escau, ha de restablir el saldo del compte de la targeta a la situació en què hauria estat si no s'haguera esdevingut l'operació defectuosa.</p>
<p>Termini màxim de l'execució dels serveis de pagament que deguen prestar-se.</p>	<p>El Banc, en rebre la petició de liquidació d'una operació, podrà executar-la fins al dia hàbil següent a rebre-la.</p>
<p>Límits a les operacions que s'executen per mitjà de l'instrument de pagament.</p>	<p>El límit diari per disposar d'efectiu en caixers automàtics és de 1.000 euros. El límit diari per a disposicions per compres és de 10.000 euros. En cap cas, estos límits podran superar el límit de crèdit. Per acord entre les dues parts, es podran modificar els límits a l'operativa indicats anteriorment.</p>

3. Sobre les despeses i els tipus d'interés de canvi

Despeses addicionals per la comunicació de la informació.	<p>L'entitat podrà cobrar al titular, sempre que ho permeti la normativa que s'hi aplique i amb la informació prèvia de l'import, les despeses que es deriven de la sol·licitud per part del titular d'informació addicional a la que exigisquen les lleis i reglaments aplicables o amb més freqüència que la que estes exigixen, o per la transmissió d'informació per mitjans de comunicació diferents dels especificats en este document, en la Informació Normalitzada Europea i en el contracte.</p> <p>En particular, en cas que el titular sol·licite rebre les comunicacions relatives a la informació i la liquidació de les operacions derivades d'este contracte per correu postal, l'entitat podrà repercutir al titular les despeses generades per l'enviament postal d'estes comunicacions, prèvia informació de l'import al titular, que podrà ser una estimació quan afecte informació de caràcter periòdic. Esta despesa no es liquidarà al titular quan es trobe en una situació de vulnerabilitat especial en els termes establits en la normativa vigent, la qual cosa haurà de comunicar a l'entitat amb caràcter previ a la petició i per a cadascuna d'estes o única categoria de comunicacions o informacions.</p>
Tipus de canvi que s'aplicaran.	La divisa de referència per als pagaments serà l'euro. Per a les operacions efectuades a l'estranger en una moneda que no siga l'euro, s'utilitzarà com a tipus de canvi el tipus que aplique l'associació de serveis de pagament que intervinga en l'operació, el dia en què l'operació es compense, la qual cosa es reflectirà en l'extracte mensual.

4. Sobre la comunicació

Mitjans de comunicació, inclosos els requisits tècnics que s'apliquen a l'equip de l'usuari de serveis de pagament, convinguts entre les parts per a la transmissió d'informació o notificacions.	<p>El plàstic de la targeta de crèdit s'enviarà al titular al domicili notificat. No obstant això, la resta de les comunicacions s'enviaran preferentment a través de qualsevol mitjà de comunicació electrònic i en castellà, excepte si s'acorda expressament entre les parts, i s'aplica, però, el règim de comunicació acordat entre les parts en el contracte Multicanal, si s'escau.</p> <p>En cas d'estar registrat en el servei d'extracte electrònic, l'extracte mensual estarà disponible a través de WiZink Online, previ avís per qualsevol mitjà electrònic. Als titulars que no estiguen registrats en la banca en línia, l'extracte se'ls enviarà per correu electrònic o ordinari. En cas que no es reba l'extracte mensual o no es puga accedir a la versió electrònica, si el titular no ho reclama, el Banc entendrà que s'ha rebut.</p> <p>El titular pot comunicar-se, a més, amb el Banc per telèfon o per Internet, utilitzant els codis d'accés que es requereixen per a cada canal, que substituiran la signatura del titular principal amb el mateix valor jurídic.</p>
--	--

<p>Forma i freqüència en què es facilitarà o es posarà a disposició la informació prevista en l'Ordre Ministerial sobre transparència de les condicions i els requisits d'informació aplicables als serveis de pagament.</p>	<p>La informació prevista en l'Ordre Ministerial sobre les operacions de pagament es facilita al titular en paper o en un altre suport durador que permeti emmagatzemar-la i reproduir-la sense canvis, de manera gratuïta i periòdica, com a mínim una vegada al mes.</p>
<p>Dret de l'usuari del servei de pagament a rebre la informació i les condicions contractuals del contracte.</p>	<p>En qualsevol moment, el titular pot sol·licitar una còpia de les condicions de la targeta de crèdit, així com qualsevol altra condició contractual que siga aplicable a la targeta de crèdit en paper o en un altre suport durador.</p>

5. Sobre les responsabilitats i els requisits per a la devolució

<p>Mesures que el consumidor ha d'adoptar per a preservar la seguretat de l'instrument de pagament i la manera de notificació a l'entitat.</p>	<p>La targeta de crèdit és personal i intransferible. Sense perjudici del moment de formalització del contracte, el titular quedarà obligat a garantir la seguretat i la custòdia de la targeta des que la reba.</p> <p>El Banc té tot l'interés a dur a terme les accions que siguin necessàries per a evitar situacions de frau. Per això, no sol·licitarà mai al titular dades de caràcter personal ni altres relatives a la targeta, com ara el PIN, per mitjà de telefonades, SMS, correu electrònic, etc. El titular serà el responsable del compliment correcte regulat en este contracte, i haurà d'adoptar totes les mesures necessàries per a salvaguardar i mantindre la confidencialitat de les dades de caràcter personal, així com de qualsevol altra mesura de seguretat i identificació que el Banc proporcione o pose a disposició a l'empresari d'este contracte. En cas que el titular incomplisca esta obligació, serà responsable de la utilització indeguda que qualsevol tercer poguera fer d'estes dades. Igualment, el titular serà responsable dels arxius i del contingut d'estos que voluntàriament poguera adjuntar en les funcionalitats distintes de banca en línia que el Banc pugui requerir.</p> <p>El titular serà el responsable de comunicar al Banc, sense demores indegudes, la pèrdua, robatori, falsificació o possible ús fraudulent o no autoritzat de la targeta o dels mitjans que en fan possible l'ús, perquè el Banc pugui procedir a bloquejar-la i cancel·lar-la. La comunicació ha d'efectuar-se telefonant al 900 811 272 (o al que notifique el Banc en cas que es modifique) o en WiZink Online.</p> <p>Quan el titular notifique la pèrdua, el robatori, la falsificació o el possible ús fraudulent o no autoritzat de la targeta, el titular quedarà exempt de qualsevol responsabilitat per l'ús indegut de la targeta, sempre que no haja actuat amb negligència o mala fe.</p>
---	--

<p>El procediment segur de notificació a l'usuari per part del proveïdor de serveis de pagament en cas de sospita de frau, frau real o d'amenaques per a la seguretat.</p>	<p>L'entitat disposa de sistemes de detecció del frau per a la identificació d'operacions sospitoses o fraudulentas. En cas que els sistemes de l'entitat detecten estos supòsits o hi haja una amenaça per a la seguretat, es posarà en contacte amb el titular en el número que este haja designat per a verificar el consentiment real del titular a l'operació i adoptar les mesures adequades.</p>
<p>Condicions en què l'entitat es reserva el dret de bloquejar l'instrument de pagament.</p>	<p>Si el Banc considera que una transacció pot resultar sospitosa o hi haguera dubte sobre la identitat de la persona que la faça i no es poguera confirmar amb el titular la veracitat i l'autoria, el Banc es reserva el dret a no executar les ordres o a bloquejar temporalment o cancel·lar la targeta.</p>
<p>Responsabilitat del consumidor en cas d'operacions de pagament no autoritzades.</p>	<p>a) Responsabilitat per disposicions d'efectiu en caixers: El titular principal de la targeta pagarà les pèrdues ocasionades per les disposicions d'efectiu o transaccions assimilables que un tercer haja dut a terme fraudulentament abans de la notificació, amb el límit legalment establert en cada moment, i queda exclosa la responsabilitat del titular per les que efectue posteriorment a la notificació esmentada.</p> <p>b) Responsabilitat per compres: El titular no respondrà dels càrrecs efectuats en compres per l'ús fraudulent de la targeta o de les targetes addicionals. Sense perjudici de l'anterior, el titular haurà de confirmar per escrit els possibles càrrecs no reconeguts al més prompte millor i ha de presentar al Banc la denúncia efectuada davant de l'autoritat competent.</p>
<p>Forma i termini de notificació per part del consumidor a l'entitat de qualsevol operació de pagament no autoritzada o executada de manera incorrecta, així com la responsabilitat de l'entitat en cas d'operacions no autoritzades.</p>	<p>El titular ha de comunicar al Banc, sense demores indegudes, la pèrdua, el robatori, la falsificació o el possible ús fraudulent o no autoritzat de la targeta o dels mitjans que en fan possible l'ús, perquè el Banc pugui procedir a bloquejar-la i cancel·lar-la. La comunicació ha d'efectuar-se telefonant al 900 811 272 (o al que notifique el Banc en cas que es modifique) o en WiZink Online.</p> <p>Quan el titular comuniqui la pèrdua, el robatori, la falsificació o el possible ús fraudulent o no autoritzat de la targeta quedarà exempt de qualsevol responsabilitat per l'ús indegut de la targeta, sempre que no haja actuat amb negligència o mala fe.</p>

<p>Forma i termini de notificació per part del consumidor a l'entitat de qualsevol operació de pagament no autoritzada o executada de manera incorrecta, així com la responsabilitat de l'entitat en cas d'operacions no autoritzades.</p>	<p>En cas d'operacions de pagament que el titular no haja autoritzat,</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Si l'operació figura iniciada pel titular, este haurà de notificar al Banc estes operacions dins del termini de 13 mesos des de la data que es va dur a terme. El Banc tornarà immediatament l'import de l'operació no autoritzada al compte de la targeta. El Banc es reserva el dret a dur a terme les investigacions pertinents per a verificar que no ha existit autorització per part del titular. Si, com a resultat d'estes investigacions, es concloguera que el titular ha autoritzat l'operació, el Banc podrà tornar a fer el càrrec corresponent. ii. Si l'operació figura iniciada per o per compte dels beneficiaris d'esta, el titular disposarà d'un termini màxim de huit (8) setmanes, a comptar des de la data de càrrec de la transacció, per a sol·licitar al Banc esta devolució. El Banc, per la seua part, disposarà d'un termini màxim de 10 dies hàbils, des que reba la sol·licitud de devolució, per a tornar l'import íntegre de l'operació o bé comunicar al titular les raons objectives per a denegar-la. <p>Això no obstant, i d'acord amb la normativa aplicable, el Banc podrà determinar que el titular no té dret a la devolució d'estes operacions quan (i) haja donat el consentiment perquè s'execute l'operació de pagament corresponent directament al Banc i (ii) el Banc o, si és el cas, el beneficiari de l'operació, li haguera proporcionat informació relativa a l'operació futura de pagament com a mínim amb quatre (4) setmanes d'antelació a la data prevista.</p>
<p>Responsabilitat de l'entitat en cas de no execució o d'execució defectuosa o amb retard d'una ordre de pagament.</p>	<p>El Banc tornarà al titular, sense demora justificada, l'import de les operacions de pagament no executades o executades de manera defectuosa i, si s'escau, ha de restablir el saldo del compte de la targeta a la situació en què hauria estat si no s'haguera esdevingut l'operació defectuosa.</p>

<p>Requisits necessaris per a la devolució de fons per operacions de pagament iniciades per un beneficiari o per mitjà d'este.</p>	<p>En cas d'operacions de pagament que el titular no haja autoritzat,</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Si l'operació figura iniciada pel titular, este haurà de notificar al Banc estes operacions dins del termini de 13 mesos des de la data que es va dur a terme. El Banc tornarà immediatament l'import de l'operació no autoritzada al compte de la targeta. El Banc es reserva el dret a dur a terme les investigacions pertinents per a verificar que no ha existit autorització per part del titular. Si com a resultat d'estes investigacions es concloguera que el titular sí que ha autoritzat l'operació, el Banc podrà tornar a fer el càrrec corresponent. ii. Si l'operació figura iniciada per o per compte dels beneficiaris d'esta, el Titular disposarà d'un termini màxim de huit setmanes, a comptar des de la data de càrrec de la transacció, per sol·licitar al Banc esta devolució. El Banc, per la seua part, disposarà d'un termini màxim de 10 dies hàbils, des que reba la sol·licitud de devolució, per a tornar l'import íntegre de l'operació o bé comunicar al titular les raons objectives per a denegar-la. <p>Això no obstant, i d'acord amb la normativa aplicable, el Banc podrà determinar que el titular no té dret a la devolució d'estes operacions quan (i) haja donat el consentiment perquè s'execute l'operació de pagament corresponent directament al Banc, i (ii) el Banc o, si és el cas, el beneficiari de l'operació haguera proporcionat informació relativa a la futura operació de pagament al titular amb, almenys, quatre (4) setmanes d'antelació a la data prevista.</p>
--	---

6. Sobre la durada, les modificacions i la resolució del contracte marc

Durada	El contracte és de durada indefinida
Dret de l'usuari i del banc a resoldre el contracte	El titular principal podrà resoldre el contracte en qualsevol moment, sense necessitat de preavís, i el Banc ha de complir esta ordre. De la mateixa manera, el banc podrà resoldre el contracte sense necessitat d'al·legar cap causa, enviant una comunicació 2 mesos abans de la data efectiva de cancel·lació.

Modificacions	<p>El banc podrà modificar les condicions de la targeta de crèdit i ho ha de comunicar al titular (per correu electrònic o per un altre mitjà de comunicació electrònica o telemàtica equivalent) amb una antelació mínima de dos (2) mesos respecte de la data en què s'aplique qualsevol proposta de modificació contractual, en particular, les que afecten tipus d'interés, comissions o despeses transferibles de la targeta.</p> <p>En el cas que s'elevi el tipus d'interés o hi haja qualsevol modificació que afecte a l'alça el cost del crèdit, el banc ha d'informar el titular sobre la raó vàlida que l'ha mogut a dur-la a terme (per exemple, un increment dels costos de finançament). No obstant això, el banc podrà aplicar de manera immediata totes les modificacions que siguin inequívocament més favorables al titular.</p> <p>Si el titular no comunica al banc la seua disconformitat amb anterioritat a la data que els canvis entren en vigor, el banc entendrà que el titular hi està d'acord. En cas que el titular no estiga d'acord amb la modificació, podrà resoldre el contracte i liquidar el deute en les mateixes condicions que tinguera fins aleshores, sense cap cost addicional.</p>
Llei aplicable i jurisdicció	Llei i jutjats espanyols.
Procediment de reclamació	<p>En cas que el titular vulga presentar una queixa o reclamació, ha de dirigir-se per escrit al Servei d'Atenció al Client del Banc, el domicili del qual està al carrer d'Ulises, 16-18, 28043, Madrid, o a l'adreça de correu electrònic reclamaciones@wizink.es.</p> <p>El termini màxim per a la resolució de queixes i reclamacions sobre un servei de pagament és de 15 dies hàbils. Si la reclamació no és sobre un servei de pagament, el termini és d'un (1) mes si el reclamant és consumidor resident a la Unió Europea i dos (2) mesos si és consumidor no resident a la Unió Europea o no consumidor.</p> <p>Si ha transcorregut el termini sense que el Servei d'Atenció al Client haja dictat resolució o en cas de disconformitat amb el pronunciament, el titular es podrà dirigir al Servei de Reclamacions del Banco de España, entitat supervisora del Banc, el domicili del qual es troba al carrer d'Alcalà, 48, 28014, Madrid, davant del qual els clients poden plantejar totes les queixes i reclamacions que tinguin. Per a accedir a este servei, el titular ha d'haver presentat prèviament la reclamació al Servei d'Atenció al Client del Banc.</p>