

Información adicional: folleto de información general previa del contrato de servicios de pago.

El presente folleto viene con la Información Normalizada Europea (INE). Que se entrega simultáneamente, según la Orden Ministerial ECE/1263/2019 sobre transparencia de las condiciones de información aplicables a los servicios de pago.

*La información resaltada en negrita es muy importante según lo establecido en la Circular 5/2012 de Banco de España sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

1. Sobre el proveedor del servicio de pago.

Datos e inscripción	– WiZink Bank, SAU. – Dirección de página web: www.wizink.es – C/ Ulises, 16-18, 28043, Madrid, España.
Autoridades de supervisión	WiZink Bank, SAU (el «Banco» o «WiZink») es una entidad de crédito sujeta a la supervisión del Banco de España, inscrita con el número 0229 en su registro administrativo, Registro Mercantil de Madrid, tomo 12.468, libro 0, folio 178, sección 8, hoja nº. M-198598.

2. Sobre la utilización de los servicios de pago.

Principales características del instrumento de pago y de las formas de su utilización.	La Tarjeta es propiedad de la Entidad y se emite con carácter personal e intransferible a nombre del Titular. El titular puede usarla bajo cualesquiera de las modalidades de pago indicadas en la sección «Plazos y, en su caso, el orden en que se realizarán los pagos a plazos» de la «Información Normalizada Europea», para realizar las acciones establecidas en el apartado «Condiciones que rigen la disposición de fondos» de ese documento.
Información o identificador único que el usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta ejecución de una orden de pago.	El identificador único es el número que figura impreso en la parte frontal de la Tarjeta («PAN»). Este identificador puede ser modificado por la Entidad cuando la Tarjeta sea sustituida por otra. Si el identificador único facilitado por el Titular es incorrecto, la Entidad no será responsable de la ejecución defectuosa o no ejecución de la operación.

Forma y procedimiento por el que han de comunicarse el consentimiento para la ejecución de una operación de pago y la retirada de dicho consentimiento.	Las Transacciones realizadas con la Tarjeta de Crédito se autorizarán con el consentimiento dado mediante: • La introducción del código personal de identificación («PIN») de la tarjeta. • Cualquier método de autenticación biométrico legalmente aceptable (firma biométrica, huella digital, etc.) que el Banco implemente, tanto en el establecimiento comercial como en el cajero automático. • La firma del comprobante correspondiente. Para los pagos en comercios electrónicos, se podrá exigir que se utilice un código de verificación específico para cada operación que el cliente recibirá en su teléfono móvil. Si se ha introducido la tecnología Contactless («pagos sin contacto») en las tarjetas y los establecimientos están adaptados a dicha tecnología, también se permitirán pagos por el importe fijado en cada momento por el Banco. En estas operaciones, no será necesario validar la operación mediante PIN, firma de comprobante, ni introducción de la tarjeta en un terminal de pago. El Banco se reserva la facultad de suspender la funcionalidad Contactless de la tarjeta, lo que se lo notificará al Titular Principal con antelación. El importe autorizado de la operación será el que figure en las facturas de compra autorizadas por el Titular o por el Titular Adicional correspondiente. En el caso de cajeros o terminales automáticos, el que quede registrado en los comprobantes que expida el cajero o terminal. El Banco, al recibir la petición de liquidación de una operación, podrá ejecutarla hasta el día hábil siguiente a su recepción. Cuando el Banco reciba una operación autorizada en la forma antes indicada, ésta ya no podrá ser revocada. El Banco devolverá, sin demora injustificada, el importe de las operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas de forma defectuosa y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de la Tarjeta a la situación en que habría estado si no hubiera tenido lugar la operación defectuosa.
Plazo máximo de ejecución de los servicios de pago que deban prestarse.	El Banco, al recibir la petición de liquidación de una operación, podrá ejecutarla hasta el día hábil siguiente a su recepción.
Límites a las operaciones que se ejecuten a través del instrumento de pago.	El límite diario para disponer de efectivo en cajeros automáticos es de 1.000 €. El límite diario para disposiciones por compras es de 10.000 €. Estos límites no podrán superar en ningún caso el Límite de la Línea de Crédito. Mediante acuerdo entre ambas partes, los límites se podrán modificar.

3. Sobre los gastos y tipos de interés de cambio.

Gastos adicionales por la comunicación de la información.	La entidad puede cobrar al Titular por pedir información adicional, o con mayor frecuencia de lo que exigen las leyes, o por usar medios de comunicación distintos a los especificados en este documento, en la Información Normalizada Europea y en el Contrato. Esto siempre que lo permita la normativa y previa información del importe. El Titular puede solicitar recibir las comunicaciones sobre la información y liquidación de las operaciones del Contrato por correo postal, la Entidad podrá repercutir al Titular los gastos del envío postal, previa información al Titular de su importe que podrá ser una estimación cuando afecte a información de carácter periódico. Este gasto no se liquidará al Titular cuando se encuentre en una situación de especial vulnerabilidad en los términos establecidos en la normativa vigente, lo que deberá comunicar a la Entidad con carácter previo a la petición y para cada una de las mismas o única categoría de comunicaciones y/o informaciones.
Tipo de cambio que se aplicará.	La moneda de referencia para los pagos será el Euro (€). Para las operaciones realizadas en el extranjero en una moneda que no sea el Euro (€), se utilizará como tipo de cambio el aplicado por la asociación de servicios de pago que intervenga en la operación, el día en que la operación sea compensada. Se reflejará en el extracto mensual.

4. Sobre la comunicación.

Medios de comunicación, incluidos los requisitos técnicos aplicables al equipo del usuario de servicios de pago, convenidos entre las partes para la transmisión de información o notificaciones.	El plástico de la tarjeta de crédito será enviado al Titular al domicilio notificado. Sin embargo, el resto de las comunicaciones se enviarán preferentemente a través de un medio de comunicación electrónico y en castellano, salvo acuerdo expreso entre las partes. No obstante, se aplicará el régimen de comunicación acordado entre las partes en el Contrato Multicanal, en su caso. En caso de estar registrado en el servicio de extracto electrónico, el Titular tiene disponible el Extracto mensual a través de la App y WiZink Online, previo aviso por un medio electrónico. Para titulares no registrados en la banca online, será enviado por correo electrónico u ordinario. Si el Titular no recibe el extracto mensual o no tiene acceso a la versión electrónica, y el Titular no reclama, el banco considerará que lo ha recibido. El Titular puede comunicarse con el Banco por teléfono o por Internet, utilizando los códigos de acceso solicitados para cada canal, que sustituirán a la firma del Titular Principal con el mismo valor jurídico.
--	---

Forma y frecuencia en que se facilitará o se pondrá a disposición la información prevista en la Orden Ministerial sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.	La información prevista en la Orden Ministerial sobre las operaciones de pago se proporcionan al Titular en papel o en otro soporte duradero que permita almacenarla y reproducirla sin cambios, de forma gratuita y periódica, al menos una vez al mes.
Derecho del usuario del servicio de pago a recibir la información y las condiciones contractuales del contrato.	En cualquier momento, el Titular puede solicitar una copia de las Condiciones de la Tarjeta de Crédito, así como cualesquiera otras condiciones contractuales que sean aplicables a la Tarjeta de Crédito en papel o en otro soporte duradero.

5. Sobre las responsabilidades y requisitos para la devolución.

Medidas a adoptar por el consumidor para preservar la seguridad del instrumento de pago y forma de notificación a la entidad.	La Tarjeta de Crédito es personal e intransferible. Independientemente del momento de formalización del Contrato, el Titular tendrá la obligación de garantizar la seguridad y custodia de la tarjeta desde que la reciba. El Banco tiene todo el interés en llevar a cabo las acciones que sean necesarias para evitar situaciones de fraude. El Banco nunca solicitará al Titular datos personales ni otros datos relativos a la Tarjeta, como el PIN, a través de llamadas, SMS, correo electrónico, etc. El Titular será el responsable del correcto cumplimiento del Contrato, y deberá adoptar todas las medidas necesarias para proteger y mantener la confidencialidad de los datos personales, así como otras medidas de seguridad e identificación proporcionadas o puestas a disposición por el Banco en el marco del presente Contrato. En caso de incumplimiento por parte del Titular con esta obligación, será responsable de la utilización indebida de esos datos por parte de un tercero. Asimismo, el Titular será responsable de los archivos y del contenido que voluntariamente pudiera adjuntar en las distintas funcionalidades de banca online que el Banco solicite. El Titular será el responsable de comunicar al Banco, sin demora indebida, la pérdida, robo, falsificación o posible uso fraudulento o no autorizado de la tarjeta o de los medios que permiten su utilización, para que el Banco pueda proceder al bloqueo y cancelación. La comunicación deberá efectuarse llamando al teléfono 900 811 272 (o al que notifique el Banco en caso de modificación) o en WiZink Online. Una vez notificada por el Titular la pérdida, robo, falsificación o posible uso fraudulento o no autorizado de la tarjeta, el Titular quedará exento de toda responsabilidad por el uso indebido de la tarjeta, siempre que no haya actuado con negligencia o mala fe.
---	---

El procedimiento seguro de notificación al usuario por parte del proveedor de servicios de pago en caso de sospecha de fraude, fraude real o de amenazas para la seguridad.	La Entidad tiene sistemas de detección del fraude para la identificación de operaciones sospechosas o fraudulentas. Si los sistemas de la Entidad detectan estas operaciones sospechosas o fraudulentas, o existe una amenaza para la seguridad, se pondrá en contacto con el Titular en el número designado por éste para verificar el consentimiento del Titular a la operación y tomar las medidas adecuadas.
Condiciones en las que la Entidad se reserva el derecho de bloquear el instrumento de pago.	Si el Banco considera que una transacción es sospechosa o tiene dudas sobre la identidad de la persona que la realiza y no puede confirmarla con el Titular, el Banco se reserva el derecho a no ejecutar las órdenes y/o bloquear temporalmente o cancelar la tarjeta.
Responsabilidad del consumidor en caso de operaciones de pago no autorizadas.	a. Responsabilidad por disposiciones de efectivo en cajeros: El Titular Principal de la tarjeta pagará las pérdidas ocasionadas por las disposiciones de efectivo o transacciones realizadas fraudulentamente por un tercero antes de la notificación, con el límite legal establecido en cada momento. El Titular no será responsable de las realizadas después de la notificación. b. Responsabilidad por compras: El Titular no responderá de los cargos realizados en compras por la utilización fraudulenta de la tarjeta o de las tarjetas adicionales. Sin embargo, el Titular deberá confirmar por escrito los posibles cargos no reconocidos lo antes posible, debiendo presentar al Banco la denuncia hecha ante la autoridad competente.
Forma y plazo de notificación por parte del consumidor a la entidad de cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta, así como la responsabilidad de la entidad en caso de operaciones no autorizadas.	El Titular deberá comunicar al Banco, sin demoras indebidas, la pérdida, robo, falsificación o posible uso fraudulento o no autorizado de la tarjeta o de los medios que hacen posible su utilización, para que el Banco pueda bloquear y cancelar la tarjeta. La comunicación debe hacerse llamando al teléfono 900 811 272 (o al que notifique el Banco en caso de modificación) o en WiZink Online. Una vez el Titular comunique la pérdida, robo, falsificación o posible uso fraudulento o no autorizado de la tarjeta, quedará exento de cualquier responsabilidad por el uso indebido de la tarjeta, siempre que no haya actuado con negligencia o mala fe.

Forma y plazo de notificación por parte del consumidor a la entidad de cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta, así como la responsabilidad de la entidad en caso de operaciones no autorizadas.	En el caso de operaciones de pago no autorizadas por el Titular: 1. Si la operación figura iniciada por el Titular, deberá notificar al Banco dichas operaciones dentro del plazo de trece (13) meses desde la fecha de su realización. El Banco devolverá de inmediato el importe de la operación no autorizada a la Cuenta de Tarjeta. El Banco se reserva el derecho a realizar las investigaciones necesarias para verificar que no ha existido autorización por parte del Titular. Si como resultado de esas investigaciones, se concluye que el Titular ha autorizado la operación, el Banco podrá realizar de nuevo el cargo correspondiente. 2. Si la operación figura iniciada por o por cuenta de los beneficiarios, el Titular dispondrá de un plazo máximo de ocho (8) semanas, a contar desde la fecha de cargo de la transacción para solicitar al Banco dicha devolución. El Banco por su parte dispondrá de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, desde la recepción de la solicitud de devolución, para devolver el importe íntegro de la operación, o bien comunicar al Titular las razones objetivas para la denegación. No obstante lo anterior, y conforme a la normativa aplicable, el Banco podrá determinar que el Titular no tiene derecho a la devolución de dichas operaciones cuando (i) haya dado el consentimiento para que se ejecute la operación de pago correspondiente directamente al Banco, y (ii) el Banco o el beneficiario de la operación le hubiera proporcionado información relativa a la futura operación de pago con al menos cuatro (4) semanas de antelación a la fecha prevista.
Responsabilidad de la entidad en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago.	El Banco devolverá al Titular, sin demora injustificada, el importe de las operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas de forma defectuosa y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de la Tarjeta a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación defectuosa.

Requisitos necesarios para la devolución de fondos por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.

En el caso de operaciones de pago no autorizadas por el Titular

1. Si la operación figura iniciada por el Titular, este deberá notificar al Banco dichas operaciones dentro del plazo de trece (13) meses desde la fecha de su realización. El Banco devolverá de inmediato el importe de la operación no autorizada a la Cuenta de Tarjeta. El Banco se reserva el derecho a realizar las investigaciones para verificar que no ha existido autorización por parte del Titular. Si como resultado de esas investigaciones se concluyese que el Titular sí ha autorizado la operación, el Banco podrá realizar de nuevo el cargo correspondiente.
2. Si la operación figura iniciada por o por cuenta de los beneficiarios de la misma, el Titular dispondrá de un plazo máximo de ocho (8) semanas, a contar desde la fecha de cargo de la transacción para solicitar al Banco dicha devolución. El Banco por su parte dispondrá de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, desde la recepción de la solicitud de devolución, para devolver el importe íntegro de la operación, o bien comunicar al Titular las razones objetivas para la denegación.

No obstante lo anterior, y de conformidad con la normativa aplicable, el Banco podrá determinar que el Titular no tiene derecho a la devolución de las operaciones cuando (i) haya dado el consentimiento para que se ejecute la operación de pago correspondiente directamente al Banco, (ii) El Banco o el beneficiario de la operación, hubiera facilitado información relativa a la futura operación de pago al Titular con al menos cuatro (4) semanas de antelación a la fecha prevista.

6. Sobre la duración, las modificaciones y la resolución del contrato marco

Duración.	El Contrato tiene una duración indefinida.
Derecho del usuario y del Banco a resolver el contrato.	El Titular Principal podrá cancelar el Contrato en cualquier momento, sin necesidad de preaviso, y el Banco debe cumplir con dicha orden. De la misma forma, el Banco podrá cancelar el Contrato sin necesidad de alegar causa alguna, enviando una comunicación con una antelación de dos (2) meses a la fecha efectiva de cancelación.
Modificaciones.	El Banco podrá modificar las Condiciones de la Tarjeta de Crédito, comunicándolo al Titular (por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica o telemática equivalente) con una antelación mínima de dos (2) meses respecto de la fecha de aplicación de cualquier propuesta de modificación del contrato y en particular las modificaciones que afecten a tipo de interés, las comisiones o los gastos repercutibles de la tarjeta. Si sube el tipo de interés o se produce una modificación que afecte al alza al coste del crédito el Banco informará al Titular sobre la razón válida por la el Banco la aplica entre otras: por un cambio de las circunstancias del mercado, por un incremento de nuestros costes de financiación, por adecuación a los costes de la entidad para la prestación del servicio, por un cambio normativo o jurisprudencial, por modificación de la regulación tributaria, así como por cualquier otro motivo válido conforme a lo establecido en el Artículo 85.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, o norma que lo sustituya. No obstante, el Banco podrá aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que resulten inequívocamente más favorables al Titular. Si el Titular no comunica al Banco su disconformidad antes de la fecha en que los cambios entren en vigor, el Banco entenderá que el Titular está conforme. Si el Titular no está conforme con la modificación, podrá resolver el Contrato y liquidar la deuda en las mismas condiciones que tuviera hasta ese momento, sin coste adicional.
Ley aplicable y jurisdicción.	Ley y juzgados españoles.

Procedimiento de reclamación.

En el caso de que el Titular quiera presentar una queja o reclamación, deberá dirigirse por escrito al Servicio de Atención al Cliente del Banco con en calle Ulises 16-18, 28043, Madrid, o a la dirección de correo electrónico (reclamaciones@wizink.es).

El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones sobre un servicio de pago es de quince (15) días hábiles. Si la reclamación no se refiere a un servicio de pago, el plazo es de (un) 1 mes si el reclamante es consumidor residente en la Unión Europea y (dos) 2 meses si se trata de consumidor no residente en la Unión Europea o no se trata de un consumidor.

Transcurrido el plazo sin que el Servicio de Atención al Cliente haya dictado su resolución o en caso de disconformidad con el pronunciamiento, el Titular podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de Banco de España, entidad supervisora del Banco con domicilio en la calle Alcalá, 48, 28014 Madrid, ante el que los clientes pueden plantear las quejas o reclamaciones que tengan. Para acceder a este servicio el Titular debe haber presentado previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente del Banco.