

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

El presente folleto se completa con la Información Normalizada Europea (INE) que se entrega simultáneamente, de acuerdo, lo indicado en 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 especialmente relevante de acuerdo con lo previsto 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	<p>WiZink Bank, S.A.U.</p> <p>Dirección de página web: www.wizink.es C/ Ulises, 16-18, 28043 Madrid España</p>
Autoridades de supervisión	<p>WiZink Bank, S.A.U. (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.</p>
2. Sobre la utilización de los servicios de pago	
Principales características del instrumento de pago y de las formas de su utilización	<p>La Tarjeta es propiedad de la Entidad y se emite con carácter personal e intransferible a nombre del Titular, quien podrá hacer uso de la misma, bajo cualesquiera de las modalidades de pago dispuestas en la sección "Los plazos y, en su caso, el orden en que se realizarán los pagos a plazos" de la Información Normalizada Europea, para realizar cualesquiera de las acciones establecidas en el apartado "Condiciones que rigen la disposición de fondos" del citado documento.</p>
Información o identificador único que el usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta ejecución de una orden de pago.	<p>El identificador único es el número que figura impreso en el anverso de la Tarjeta (PAN). Dicho identificador podrá ser modificado por la Entidad cuando la Tarjeta sea sustituida por otra.</p> <p>Si el identificador único facilitado por el Titular fuese incorrecto, la Entidad no será responsable de la ejecución defectuosa o no ejecución de la operación de pago.</p>

<p>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.</p>	<p>Las Transacciones realizadas con la Tarjeta de Crédito se autorizarán con el consentimiento prestado mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la introducción del código PIN de la tarjeta; • cualquier método de autenticación biométrico aceptable conforme a derecho (firma biométrica, huella digital, etc.) que el Banco pudiese implementar, tanto en el establecimiento comercial como en el cajero automático; o • la firma del comprobante correspondiente. <p>Para los pagos en comercios electrónicos, se podrá exigir la utilización de un código de verificación específico para cada operación que el cliente recibirá en su teléfono móvil.</p> <p>Alternativamente, en los supuestos en que se haya introducido la tecnología Contactless ("pagos sin contacto") en las tarjetas y los establecimientos estén adaptados a dicha tecnología, se permitirán los pagos por el importe fijado en cada momento por el Banco, sin necesidad de 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 pondrá en conocimiento del Titular Principal con la debida antelación.</p> <p>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 o, en el caso de cajeros o terminales automáticos, el que quede registrado en los comprobantes que a tal efecto 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.</p> <p>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 hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación defectuosa.</p>
<p>Plazo máximo de ejecución de los servicios de pago que deban prestarse</p>	<p>El Banco, al recibir la petición de liquidación de una operación, podrá ejecutarla hasta el día hábil siguiente a su recepción.</p>
<p>Límites a las operaciones que se ejecuten a través del instrumento de pago.</p>	<p>El límite diario para disponer de efectivo en cajeros automáticos es de 1.000 euros. El límite diario para disposiciones por compras es de 10.000 euros. En ningún caso dichos límites podrán superar el límite del crédito. Por acuerdo entre ambos se podrán modificar los límites a la operativa indicados anteriormente.</p>

3. Sobre los gastos y tipos de interés de cambio

<p>Gastos adicionales por la comunicación de la información</p>	<p>La Entidad podrá cobrar al Titular, siempre que lo permita la normativa de aplicación y previa información de su importe, los gastos que se deriven de la solicitud por el Titular de información adicional a la que exijan las leyes y reglamentos aplicables o con mayor frecuencia que la exigida por las mismas, o por la transmisión de información por medios de comunicación distintos de los especificados en el presente documento, en la Información Normalizada Europea y en el Contrato.</p> <p>En particular, en caso de que el Titular solicite recibir las comunicaciones relativas a la información y liquidación de las operaciones derivadas del presente Contrato a través de correo postal, la Entidad podrá repercutir al Titular los gastos generados por el envío postal de dichas comunicaciones, previa información al Titular de su importe que podrá ser una estimación cuando afecte a información de carácter periódico. Dicho 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.</p>
<p>Tipo de cambio que se aplicarán</p>	<p>La divisa de referencia para los pagos será el Euro. Para las operaciones efectuadas en el extranjero en una moneda que no sea el Euro, se utilizará como tipo de cambio, el tipo aplicado por la asociación de servicios de pago que intervenga en la operación, el día en que la operación sea compensada, lo que vendrá reflejado en el extracto mensual.</p>

4. Sobre la comunicación

<p>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.</p>	<p>El plástico de la tarjeta de crédito será enviado al Titular al domicilio notificado. Sin embargo, el resto de las comunicaciones serán enviadas preferentemente a través de cualquier medio de comunicación electrónica y en castellano, salvo acuerdo expreso entre las partes, siendo de aplicación, no obstante, el régimen de comunicación acordado entre las partes en el Contrato Multicanal, en su caso.</p> <p>En caso de estar registrado en el servicio de extracto electrónico, el Extracto mensual estará disponible a través de WiZink Online, previo aviso por cualquier medio electrónico. Para titulares que no estén registrados en la banca online, será enviado por correo electrónico u ordinario. En caso de falta recepción del extracto mensual o no acceso a la versión electrónica, en ausencia de reclamación por el Titular, el banco entenderá que ha sido recibido.</p> <p>El Titular puede comunicarse además con el Banco por teléfono o por Internet, utilizando los códigos de acceso que se requieran para cada canal, que sustituirán a la firma del Titular Principal con el mismo valor jurídico.</p>
---	---

<p>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</p>	<p>La información prevista en la Orden Ministerial sobre las operaciones de pago son facilitadas 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.</p>
<p>Derecho del usuario del servicio de pago a recibir la información y las condiciones contractuales del contrato.</p>	<p>En cualquier momento, el Titular puede solicitar 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.</p>

5. Sobre las responsabilidades y requisitos para la devolución

<p>Medidas a adoptar por el consumidor para preservar la seguridad del instrumento de pago y forma de notificación a la entidad.</p>	<p>La Tarjeta de Crédito es personal e intransferible. Sin perjuicio del momento de formalización del Contrato, el Titular quedará obligado a garantizar la seguridad y custodia de la tarjeta desde que la reciba.</p> <p>El Banco tiene todo el interés en llevar a cabo las acciones que sean necesarias para evitar situaciones de fraude. Por ello, nunca solicitará al Titular datos de carácter personal ni otros datos relativos a la Tarjeta, tales como el PIN, a través de llamadas, SMS, email, etc. El Titular será el responsable del correcto cumplimiento regulado en el presente Contrato, y deberá adoptar todas las medidas necesarias para salvaguardar y mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal, así como de cualesquiera otras medidas de seguridad e identificación proporcionadas o puestas a disposición por el Banco al amparo del presente Contrato. En caso de incumplimiento por parte del Titular con esta obligación, será responsable de la utilización indebida que cualquier tercero pudiera hacer uso de esos datos. Igualmente, el Titular será responsable de los archivos y de su contenido que voluntariamente pudiera adjuntar en las distintas funcionalidades de banca online que el Banco pueda requerir.</p> <p>El Titular será el responsable de 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, al objeto de 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.</p> <p>Una vez notificada por el Titular de la pérdida, robo, falsificación o posible uso fraudulento o no autorizado de la tarjeta, el Titular quedará exento de cualquier responsabilidad por el uso indebido de la tarjeta, siempre que no haya actuado con negligencia o mala fe.</p>
---	--

<p>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.</p>	<p>La Entidad dispone de sistemas de detección del fraude para la identificación de operaciones sospechosas o fraudulentas. En el caso de que los sistemas de la Entidad detecten tales supuestos, o exista una amenaza para la seguridad, se pondrá en contacto con el Titular en el número designado por éste a fin de verificar el consentimiento real del Titular a la operación y adoptar las medidas adecuadas.</p>
<p>Condiciones en las que la entidad se reserva el derecho de bloquear el instrumento de pago.</p>	<p>Si el Banco considera que una transacción puede resultar sospechosa o existiera duda sobre la identidad de la persona que la realiza y no pudiera ser confirmada con el Titular de la veracidad y autoría, el Banco se reserva el derecho a no ejecutar las órdenes y/o bloquear temporalmente o cancelar la tarjeta.</p>
<p>Responsabilidad del consumidor en caso de operaciones de pago no autorizadas.</p>	<p>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 asimilables realizadas fraudulentamente por un tercero antes de la notificación, con el límite legalmente establecido en cada momento, quedando excluida la responsabilidad del Titular por las realizadas con posterioridad a la citada notificación.</p> <p>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 perjuicio de lo anterior, el Titular deberá confirmar por escrito los posibles cargos no reconocidos a la mayor brevedad posible debiendo presentar al Banco la denuncia efectuada ante la autoridad competente.</p>
<p>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</p>	<p>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, al objeto de que el Banco pueda proceder a su 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.</p> <p>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.</p>

<p>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</p>	<p>En el caso de operaciones de pago no autorizadas por el Titular</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Si la operación figura iniciada por el Titular el titular deberá notificar al Banco dichas operaciones dentro del plazo de 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 pertinentes para verificar que no ha existido autorización por parte del Titular. Si como resultado de esas investigaciones se concluyese que el Titular ha autorizado la operación, el Banco podrá realizar de nuevo el cargo correspondiente. ii. Si la operación figura iniciada por o por cuenta de los beneficiarios de la misma, el Titular dispondrá de un plazo máximo de ocho 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 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. <p>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 en su caso, 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.</p>
<p>Responsabilidad de la entidad en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago.</p>	<p>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</p>

<p>Requisitos necesarios para la devolución de fondos por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o través del mismo.</p>	<p>En el caso de operaciones de pago no autorizadas por el Titular</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Si la operación figura iniciada por el Titular, este deberá notificar al Banco dichas operaciones dentro del plazo de 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 pertinentes 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. ii. Si la operación figura iniciada por o por cuenta de los beneficiarios de la misma, el Titular dispondrá de un plazo máximo de ocho 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 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. <p>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 en su caso, el beneficiario de la operación, hubiera proporcionado información relativa a la futura operación de pago al Titular con al menos cuatro (4) semanas de antelación a la fecha prevista.</p>
---	--

6. Sobre la duración, las modificaciones y la resolución del contrato marco	
Duración	El Contrato es de duración indefinida
Derecho del usuario y del Banco a resolver el contrato	El Titular Principal podrá resolver el Contrato en cualquier momento, sin necesidad de preaviso, y el Banco debe cumplir con dicha orden. De la misma forma, el Banco podrá resolver el Contrato sin necesidad de alegar causa alguna, enviando una comunicación con una antelación de 2 meses a la fecha efectiva de cancelación.

<p>Modificaciones</p>	<p>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 contractual y en particular las que afecten a tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles de la tarjeta.</p> <p>En el caso de elevación del tipo de interés o de cualquier modificación que afecte al alza al coste del crédito el Banco informará al Titular sobre la razón válida que ha movido al Banco a realizarla (por ejemplo, un incremento de los costes de financiación). No obstante, el Banco podrá aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que resulten inequívocamente más favorables al Titular.</p> <p>Si el Titular no comunica al Banco su disconformidad con anterioridad a la fecha en que los cambios entren en vigor, el Banco entenderá que el Titular esta conforme. En caso de que el Titular no este conforme con la modificación, podrá resolver el Contrato y liquidar la deuda en las mismas condiciones que tuviera hasta ese momento, sin ningún coste adicional.</p>
<p>Ley aplicable y jurisdicción</p>	<p>Ley y juzgados españoles.</p>
<p>Procedimiento de reclamación</p>	<p>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 y cuyo domicilio se encuentra en calle Ulises 16-18, 28043, Madrid, o a la dirección de correo electrónico (reclamaciones@wizink.es).</p> <p>El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones sobre un servicio de pago es de 15 días hábiles. Si la reclamación no es sobre un servicio de pago, el plazo es de 1 mes si el reclamante es consumidor residente en la Unión Europea y 2 meses si es consumidor no residente en la Unión Europea o no consumidor.</p> <p>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 y cuyo domicilio se encuentra en la calle Alcalá, 48, 28014 Madrid, ante el cual los clientes pueden plantear cuantas quejas o reclamaciones tengan. Para acceder a este servicio el Titular debe haber presentado previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente del Banco.</p>