

Ordainketa zerbitzuei buruzko esparru kontratua

1. Ordainketa-zerbitzuen hornitzailea:

Kutxabank, S.A. bankua, A95653077 IFK duena eta Kale Nagusia 30-32, 48009 - Bilbon egoitza soziala duena, Espainiako Bankuaren Erakunde Finantzarioen erregistroan 2095 zenbakiarekin eta info@kutxabank.es posta elektronikoko helbidearekin inskribatuta dago. Bere jardura Espainiako Bankuak ikuskatzen du (Alcalá 48, 28014 Madril).

2. Aplikazio-esparrua

Esparru-kontratu honek honako hauek arautzeko xedea du: (I) egiten diren ordainketa-eragiketak, (II) ordainketa-kontu bateko diru-ateratzeak edo -sartzeak, eta (III) ordainketa-tresnak jaulkitzea eta eskuratzea, guztiak Bezeroak Kutxabankekin egindakoak, bai eta, egoki bada, ordainketak abiarazteko zerbitzuak eta kontuak gehitzekoak ere, bien artean indarrean dauden kontratuekin bat etorritik. Alderdiak adosten dute Bezeroa ez denean kontsumitzailea ez direla aplikatuko abenduaren 26ko ECE 1263/2019 Aginduan agertzen diren xedapenak, ezta bestelako gardentasun-neurriak ere banku-zerbitzuen prestazioan (besteak beste, gardentasunari eta banku-zerbitzuetako bezeroa babesteari buruzko urriaren 28ko EHA/2899/2011 Agindua eta Espainiako Bankuaren ekainaren 27ko 5/2012 Zirkularra), ez-kontsumitzaileentzat nahitaezkoak direnak izan ezik. Halaber, alderdiak espresuki adosten dute, Bezeroa kontsumitzailea zein mikroenpresa ez denean 19/2018 Errege Lege Dekretuaren ordainketa-zerbitzuei eta finantza-arloko beste premiazko neurri batzuei buruzko 3.8 eta 3.25 artikuluen definizioen arabera, hurrenez hurren, ez zaizkiola aplikatuko aipatutako errege lege-dekretuaren II. eta III. tituluak, aginduzkoak diren xedapenak izan ezik.

3. Ordainketa-eragiketen erregimena

3.1. **Eragiketaren baimena:** Ordainketa-eragiketak Bezeroak baimendutakotzat joko dira hark abiarazteko edo exekutatzeko onspena eman duenean.

Ulertuko da onspen hori eman dela eragiketa exekutatzeko agindua bera Bezeroak eman duenean, zuzenean edo zeharka, Kutxabanki zuzendutako idazki bidez, hark edozein Ordainketa Tresna erabili duenean, adierazpen hori hurrengo 4.1 apartatuan definitzen den moduan, edo Kutxabanki jakinarazi dionean, edozein bitartekoren bidez, ados dagoela hirugarrenek abiarazitako edo egindako ordainketa-eragiketekin, exekutatu aurretik, aldi berean edo ondoren.

Nolanahi ere, Bezeroaren ordainketa-aginduek beti eduki beharko dute agindu-onuradunaren identifikatzaile eskusiboa; ulertuko da identifikatzaile eskusiboa hori dela Bezeroaren Kontu Kodea (BKK) edo Bezero Kontuaren Nazioarteko Kodea (IBAN).

Ordainketa-agindu bat identifikatzaile bakarraren arabera exekutatzen denean, behar bezala exekutatutaz joko da identifikatzaile horretan zehaztutako onuradunari dagokionez.

Bezeroak emandako identifikatzaile eskusiboa zuzena ez bada, Kutxabank ez da izango ordainketa-agindua ez exekutatzearen edo gaizki exekutatzearen erantzulea. Hala ere, Kutxabankek ordainketa-eragiketaren funtsak berreskuratzeko ahalegin guztiak egingo ditu. Funtsak berreskuratzea posible ez balitz, Kutxabankek, aldez aurretik idatziz eskatuta, bezeroak funtsak berreskuratzeko legezko erreklamazio bat aurkez dezan beharrezkoa den informazio guztia emango dio bezeroari. Erreklamazioa behar bezala egin ahal izateko, Kutxabanken erantzukizun bakarra izango da ordainketa-eragiketak gauzatzea, ordainketa-zerbitzuen erabiltzaileak emandako identifikatzaile bakarraren arabera.

3.2. **Ordainketa-aginduen harrera** Bezeroak emandako ordainketa-aginduak, kontuan hartu gabe instrukzioa zuzenean hark bideratu duen, abiarazte-zerbitzuen hornitzaile batek Bezeroaren kontura edo zeharka onuradun baten bidez, egun baliodun bateko 15:00ak baino lehen, Kutxabankek egun baliodun horretan bertan jaso dituela ulertuko da. Agindua egun baliodun bateko 15:00etan edo geroago ematen bada, edo egun balio gabeko batean ematen bada, agindu hori Kutxabankek hurrengo egun baliodun jaso duela ulertuko da. "Egun balioduntzat" ulertuko da, Kutxabanken irekitze komertzialekoa den egun oro, ordainketa-eragiketa bat exekutatzeko beharrezkoak diren ondorio guztietarako.

3.3. **Eragiketa baztertzeara:** Kutxabankek behar bezala justifikatutako arrazoi objektiboengatik soilik baztertu ahal izango du ordainketa-agindu bat exekutatzea edo ordainketa-eragiketa bat abiaraztea. Eragiketa bat baztertzeko gero, Kutxabankek Bezeroari emango dio baztertzeko arrazoi berri eta baztertzeara eragin duten balizko akatsak zuzentzeko prozedura ere jakinaraziko dio, salbu eta legeak hala aginduta hori posible ez bada. Agindua jasotzen den egunaren hurrengo egun baliodunaren amaieran, gehienez, egingo da edo eskuragarri jarriko da jakinarazpena.

3.4. **Aginduen errebokatutakoa:** Ordainketa-eragiketa ordainketak abiarazteko zerbitzuen hornitzaile batek abiarazten duenean, edo onuradunak edo haren bidez abiarazten denean, agindu-emaileak ez du errebokatuko ordainketa-agindua baldin eta ordainketa-eragiketa abiarazteko onspena eman badiu ordainketak abiarazteko zerbitzuen hornitzaileari edota onuradunari ordaintzeko agindua exekutatzeko onspena eman badiu.

Agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak ordainketa-agindua jaso ondoren, Bezeroak ezingo du ordainketa-agindu hori errebokatu, kasu hauetan izan ezik:

- 1) Zordunketa helbideratuak badira eta aplika daitekeen araudian ezarritako itzultze-eskubideei kalterik egin gabe, agindu-emaileak ordainketa-agindua errebokatu ahal izango du funtsak agindu-emailearen kontuan zorduntzeko hitzartutako egunaren aurreko egun baliodunaren amaieran beranduenez.
- 2) Harrera-unea ordainketa abiarazten duen Bezeroaren eta haren ordainketa-zerbitzuen hornitzailearen artean aurrez adostutako data bati badagokio, Bezeroak ordainketa-agindua errebokatu ahal izango du hitzartutako egunaren aurreko egun baliodunaren amaieran beranduenez.

Aurreko apartatuetan ezarritako epeak igaro ondoren, ordainketa-agindua errebokatu ahal izango da Bezeroaren eta ordainketa-zerbitzu horien kasuan kasuko hornitzaileen artean hala adostu bada soilik. Halaber, onuradunaren adostasuna beharko da.

3.5. **Baimendu gabeko ordainketa-eragiketak edo oker exekutatutakoak:** Bezeroak baimenik gabeko edo oker exekutatutako ordainketa bat egin dela jakiten duenean, justifikatu gabeko atzerapenik gabe jakinarazi beharko dio Kutxabanki, jakin bezain laster. Halakoetan, zordunketaren edo abonuaren datatik hasi eta hamahiru (13) hilabeteko gehienezko epearen barruan jakinarazi beharko du Bezeroak.

Kutxabankek berehalak itzuliko dio bezeroari baimendu gabeko eragiketaren zenbatekoa, eragiketak baimenik ez duela edo zuzena ez dela jakinarazi zaion egunaren hurrengo egun baliodunaren amaieran beranduenez, eta, egoki bada, zenbatekoa zordundu den ordainketa-kontua baimendu gabeko ordainketa-eragiketa egin izan ez balitz izango lukeen egoerara leheneratuko du, legeak aurreikusitako kasuetan izan ezik.

Bezeroak gehienez 50 euroko galerak hartu beharko ditu bere gain galdutako, ostutako, edo hirugarren batek bidegabe jabetutako ordainketa-tresna bat erabiltzearen ondorioz gertatu badira, kasu hauetan izan ezik:

- a) Bezeroak ezin izan badu antzeman ordainketa baten aurretik ordainketa-tresna bat galdu, ostu edo hirugarren batek bidegabe jabetu izana, salbu eta Bezeroak berak iruzur egin badu, edo
- b) Bezeroak galera horiek izan baditu iruzur egiteagatik edo Esparru Kontratu honetan edo ordainketa-tresna bera arautzen duen kontratuan ezarritako betebeharrak bat edo batzuk, nahita edo zabarkeria larriaren ondorioz, ez betetzeagatik.
- c) Ondorengo 4.3 atalak erreferentzia egiten dion galte edo ostearen berri emateko komunikazioa Bezeroak Kutxabanki helarazi ondoren gertatu bada galera.

Nolanahi ere, Bezeroa erantzukizun orotatik salbetsuta geratuko da ordainketa-tresna bat ostu, galdu edo bidegabe jabetzea gertatuz gero, baldin eta eragiketak bertaratu gabe egin badira tresnan bertan inprimatuta dauden ordainketa-datuak soilik erabiliz, betiere ordainketa-tresna eta segurtasun-kredentzial pertsonalizatuak zaintzeko dituen betebeharrak dagokienez bere aldetik iruzurra edo zabarkeria larria gertatu ez bada eta gorabehera hori beharrezkoa ez den atzerapenik gabe jakinarazi badu. Segurtasun-egiaztagiri pertsonalizatutaz hartuko dira Kutxabankek bezeroari autentifikatzeko ematen dizkion elementu pertsonalizatuak.

3.6. **Onuradunak abiarazitako ordainketa-eragiketak:** Bezeroak eskubidea izango du baimendutako ordainketa-eragiketei —onuradunak abiarazitakoei edo haren bidez abiarazitakoei— dagozkien zenbatekoak itzul diezazkion Kutxabankek, bi baldintza hauek betetzen baldin badira:

- a) Bezeroak baimena eman zuenean, baimenak ez zuten zehazten ordainketa-eragiketaren zenbateko zehatza; eta
- b) zenbateko hori Bezeroak arrazoiz espero izan lezakeena baino handiagoa da, bere aurreko gastu-pautak eta kasuaren inguruabar pertinentek kontuan hartuz. Bezeroari dagokio bi baldintzak betetzen direla frogatzea.

Aurrekoari kalterik egin gabe, Bezeroak ez du itzulketa-eskubiderik izango baldin eta (i) ordainketa-zerbitzuen hornitzaileari zuzenean ordaintzeko eragiketa exekutatzeko onspena eman badu, eta (ii) ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak edo onuradunak etorkizuneko ordainketa-eragiketari buruzko informazioa eman badu edo bezeroaren eskura jarri badu, adostutako moduan, aurreikusitako data baino lau aste lehenago gutxienez.

Bezeroak itzulketa eskatu ahal izango du zortzi (8) aste epearen barruan, funtsak bere kontuan zorduntzen diren datatik kontaktzen hasita.

Kutxabankek ordainketa-eragiketaren zenbateko osoa itzuliko dio edo itzulketa ukatzea justifikatuko du hamar (10) eguneko gehienezko epearen barruan Bezeroaren eskaera jasotzen duenetik kontaktzen hasita.

4. Ordainketa-tresnak

4.1. **Erregimen aplikagarria:** Kutxabankek Bezeroari ematen dizkion ordainketa-tresna guztiak -hark hala eskatuta- Esparru Kontratu honetan aurreikusitako araubidearen eta gastu-mugen mende egongo dira, eta, bereziki, ordainketa-tresna zehatzaren jaulkipen-kontratuan adierazitakoaren mende.

Esparru Kontratu honetan aurreikusitako ondorioetarako "ordainketa-tresnatzat" joko da edozein gailu pertsonalizatu -edo Kutxabanken eta Bezeroaren artean adostutako prozeduren multzoa-, Bezeroak ordainketa-agindu bat abiarazteko erabilia.

4.2. **Blokeoa:** Kutxabankek ordainketa-tresna baten erabilera blokeatu ahal izango du ordainketa-tresna horren segurtasunarekin zerikusia duten eta objektiboki justifikatutako arazoengatik, baimenik gabe edo iruzur bidez erabilia izaten ari dela uste bada, edo kreditu-linea bati lotuta baldin badago, erabilerak berarekin ekar balezake Bezeroak ordaintzeko betebeharrari aurre egin ahal ez izateko arriskua handitzea.

Kutxabankek Bezeroari jakinaraziko dio, horretarako egokitzat jotzen dituen bitartekoekin, Ordainketa Tresnaren blokeoa, eta horretarako izandako arrazoiak ere bai, ahal bada blokeoa egin aurretik, eta bestela, blokeoa egin eta berehala, baldin eta informazio horren komunikazioa konprometitu ez bada objektiboki justifikatutako segurtasun-arazoengatik, edo edozein araudi-xedapenen kontrakoa bada.

Kutxabankek ordainketa-tresna desblokeatuko du edo beste berri batekin ordeztuko du, kosturik gabe, blokeoaren arrazoiak jada ez daudenean. Bezeroak Kutxabanken edozein bulegotan aurkeztutako idatzi bidez eskatu ahal izango du desblokeatzea.

4.3. **Bezeroaren betebeharrak:** bezeroaren titulartasuneko ordainketa-tresnei dagokienez Kutxabankek sinatutako gainerako kontratuetan jasotako betebeharrak eta honako Esparru Kontratu honetan jasotakoekin batera, Bezeroak beste betebeharrak ere bete beharko ditu:

a) Bere ordainketa-tresnei dagozkien segurtasun-kredentzial pertsonalizatuak babesteko arrazoizko neurri guztiak hartzea.

b) Edozein ordainketa-tresna galdu, ostu, bidegabe jabetu edo haien erabilera ez-baimendua eginez gero, atzerapenik gabe jakinarazi beharko dio Kutxabanki, horren berri izan eta berehala, doako 900 44 55 66 telefonoan edo ordainketa-tresnari aplikatzeko zaion erregimenak jasotako beste edozein bitartekoren bidez, ordainketa-tresnari buruz Kutxabankek eta Bezeroak sinatutako kontratuetan jasotako moduan.

Kutxabankek une oro bermatuko du baliabide egokiak eta doakoak daudela Bezeroak jakinarazpen hori egin ahal izateko edo, hala badagokio, desblokeatzea eskatzeko aurreko 4.2 apartatuan ezarritakoari jarraikiz. Horrekin loturik, Kutxabankek dohainik emango dizkio Bezeroari, hark hala eskatzen duenean, komunikazio hori egin duela frogatzeko beharrezkoak diren baliabideak, komunikazioa egin ondorengo 18 hilabeteetan.

4.4. **Kutxabanken betebeharrak:** Bestalde, Kutxabankek, Bezeroa titular duten ordainketa-tresnei dagokienez, betebeharrak ere izango ditu:

a) Bezeroari hark eskatu ez duen ordainketa-tresnari ez bidaltzea, edozein arrazoi dela-eta jada emandako ordainketa-tresna bat ordeztu behar ez badu, Bezeroak espresuki eskatu gabeko funtzionaltasun berriak tresna horretan txertatzea barne. Ordezpen hori dohainik izango da.

b) Bezeroak ordainketa-tresna galdu, ostu edo baimenik gabe erabili izana jakinarazi ondoren ordainketa-tresna horren edozein erabilera galaraztea.

c) Hilean behin, doan eta Bezeroarekin adostutako moduan, informazio hau ematea bezeroak biltegitratzeko eta aldaketarik gabe erreproduzitzeko aukera ematen duen formatuan::

- Bezeroari ordainketa-eragiketa bakoitza identifikatzeko aukera ematen dion erreferentzia bat ematea, eta, egoki bada, erabilizaleari buruzko informazioa.
- ordainketa-eragiketaren zenbatekoa Bezeroaren ordainketa-kontuan kargatu den dibisan edo ordainketa-agindurako erabilitako dibisan.
- ordainketa-eragiketaren gastu guztien zenbatekoa, eta, egoki bada, zenbateko horren edo Bezeroak abonatu behar dituen interesen banakapena.
- egoki bada, Bezeroaren ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak eragiketan erabilitako kanbio-tasa, eta diru-bihurketa horren ondoren eragiketaren zenbatekoa.
- zordunetaren balio-data edo ordainketa-aginduaren harrera-data.

Aurrekoari kalterik egin gabe, lehen deskribatutakoari erantsitako informazio gehigarria, informazioa adierazitakoa baino maiztasun handiagoz bidaltzea edo adostutakoekin bestelako komunikazio-bideetatik helaraztea eskatzen badiu Bezeroak Kutxabanki, Tarifa Liburuan horretarako aurreikusten diren gastu egokiak kobratu ahal izango ditu Kutxabankek.

Kutxabankek, ordainketa-zerbitzuen hornitzaile batek txartelatan oinarritutako ordainketa-tresnak jaulkitzeko eskaera egin ondoren, berehala berretsiko du Bezeroaren ordainketa-kontuan funtsak daudela txartel batean oinarritutako ordainketa-eragiketa bat gauzatzeko, betiere baldintza hauek guztiak betetzen badira:

a) agindu-emailearen ordainketa-kontua online erabilgarri egotea eskaera egiteko unean;

b) Bezeroak Kutxabanki esanbidezko baimena ematea ordainketa-zerbitzu espezifikoaren hornitzaileak egindako eskaerei erantzuteko, hau da, txartel jakin batean oinarritutako ordainketa-eragiketa bati dagokion zenbatekoa agindu-emailearen ordainketa-kontuan eskuragarri dagoela berresteko;

c) b) atalean aipatzen den baimena lehen berrespen-eskaera egin aurretik ematea.

Kutxabanken berrespena baieztatu edo ezeztatu erantzuna baizik ez da izango. Kutxabankek ez du inola ere saldoaren laburpenik emango, eta ez du funtsik blokeatuko Bezeroaren ordainketa-kontuan.

5. Ordainketa-zerbitzuen hornitzaileek ordainketa-tresna erabiltzeko eta ordainketa-kontuetan sartzeko ezarritako mugak

Kutxabankek ordainketa-konturako sarbidea ukatu ahal izango dio kontuei buruzko informazio-zerbitzua eskaintzen duen ordainketa-zerbitzuen hornitzaile bati edo ordainketa abiarazteko zerbitzuen hornitzaile bati behar bezala justifikatutako eta dokumentatutako arrazoi objektiboak direla-eta kontuei buruzko informazio-zerbitzua eskaintzen duen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak edo ordainketa abiarazteko zerbitzuen hornitzaileak baimenik gabe edo iruzurra eginez sartzearekin loturik, batik bat ordainketa-eragiketa bat baimenik gabe edo iruzurra eginez abiaraztearekin loturik. Kasu horietan, Kutxabankek Bezeroari jakinaraziko dio ordainketa-konturako sarbidea ukatzea eta horretarako arrazoiak azalduko dizkio. Ahal dela, sarbidea ukatu aurretik emango zaio informazio hori Bezeroari eta, beranduenik, ukatu eta berehala, baldin eta informazio hori emateak objektiboki justifikatutako segurtasun-neurriak arriskuan jartzen ez baditu edo beste lege-xedapen batzuek debekatzen ez badute.

Sarbidea ukatzeko arrazoiak jada ez daudenean Kutxabankek ordainketa-kontura sartzeko aukera emango du berriro.

Baimena jakinarazteko ordainketa-tresna espezifiko bat erabiltzen denean, ordainketa-tresna horren bidez exekutatutako ordainketa-eragiketei aplikatu beharreko gastu-muga bat ezarri ahal izango da.

6. Exekuzio-epaia eta balio-data

6.1. Aplikazio-esparrua

Bezeroak Kutxabanken bidez eurotan egiten dituen ordainketa-eragiketa guztiak, baita euroguneko kide ez den Estatu kide baten dibisan egindako ordainketa-eragiketa nazionalak ere, eta Euroaren eta eurogunekoa ez den Estatu kide baten diruaren arteko bihurketa bat soilik inplikatzeko ordainketa-eragiketak ere bai, baldin eta bihurketa hori eurogunekoa ez den Estatu kide batean egiten bada, eta mugaz gaindiko ordainketa-eragiketen kasuan, mugaz gaindiko transferentzia eurotan egiten bada, 6.2 apartatuan adierazitako erregimenaren mende egongo dira.

Aurreko paragrafoan jasotakoekin bestelako ordainketa-eragiketak arautuko dira, exekuzio-epari eta balio-datari dagokionez, eragiketa bakoitzari dagozkion baldintza partikularren arabera (baldintza partikularrek Bezeroari jakinaraziko zaizkio berak onar ditzan). Era berean, baldintza horiek ezarriko dute, hala dagokionean, eragiketari aplikatuko zaion kanbio-tasa.

Bezeroa euroaz bestelako dibisa batean emandako ordainketa-agindu baten onuraduna bada, abonuari aplikatzeko kanbio-tasa izango da: a) aurrez bezeroak adostutakoa. Aurrez bezeroarekin adostu ez bada horretarako kanbio-tasa, b) eragiketaren kontrabaliua 3.000 eurokoa edo txikiagoa bada, 3.000 euro baino gutxiagoko eragiketarako Kutxabankek argitaratutako kanbio-tasa aplikatuko da, edo c) abonua egunerako eta unerako Bloomberg-ek BFIX orrian emandako merkatuko kanbioa, gehienez % 1eko diferentzialarekin 3.000 euro baino gehiagoko kontrabalioko eragiketarako.

6.2. Erabilgarritasuna eta balio-data

Esparru Kontratu honetan aurreikusitakoaren ondoretarako, "balio-datatzat" joko da Kutxabankek Bezeroaren ordainketa-kontu batean abonututako edo kargatutako funtsen gainean interesa kalkulatzeko erreferentzia gisa erabilitako unea.

Bezeroak emandako ordainketa-aginduei edo hura onuradun dutenei ondorengo erregimena aplikatzeko izango zaie funtsen erabilgarritasunari eta balio-datari dagokienez:

a) Bezeroak eskudirua sartzeko duenean ordainketa-kontu batean, kontu horren monetan, diru-harrera egiten den unetik bertatik erabili ahal izango du sartutako dirua. Funtsen harreraren balio-data harrera egiten den eguna izango da.

b) Kutxabankek ziurtatuko du Bezeroak agindutako ordainketa-eragiketaren zenbatekoa onuradunaren zerbitzu-hornitzailearen kontuan abonututako dela, gehienez, Kutxabanken aldetik ordainketa-agindua jasotzen den unearan hurrengo egun baliodunaren amaieran, aurreko 3.2 apartatuan aurreikusitakoarekin bat etorritik. Epe hori egun baliodun batean luzatuko da paperean hasitako ordainketa-eragiketarako.

Bezeroaren ordainketa-kontuko karguaren data ez da izango ordainketa-eragiketaren zenbatekoa kontu horretan kargatzen den unea baino lehenagokoa.

Bezeroak hasitako eragiketa denean, eta eragiketa exekutatu aurretik, ordainketa-eragiketa jakin horretarako eskatzen badu, Kutxabankek informazio esplizitua emango dio eragiketa exekutatutako gehieneko epeari buruz eta ordaindu beharreko gastuei buruz, hala badagokio, kopuruen banakapena barne.

c) Bezeroa onuraduna baldin bada, Kutxabankek Bezeroaren kontuan ordaintzeko eragiketaren balio-data eta zenbatekoaren erabilgarritasunaren data ezarriko ditu, honen arabera:

(I) Bezeroaren ordainketa-kontuko abonua balio-data ez da izango eragiketaren zenbatekoa Kutxabanken kontuan abonututako egun baliodunaren ondorengokoa.

(II) Kutxabankek ziurtatuko du eragiketaren zenbatekoa Bezeroak erabiltzeko moduan egongo dela Kutxabanken kontuan abonatu eta berehala, betiere (i) diru-bihurketarik ez badago edo (ii) egon arren, bihurketa euroaren eta Estatu kide baten dibisaren artean egiten bada edo bi Estatu kideren dibisen artean.

Erregimen hau Bezeroak Kutxabanken dituen ordainketa-kontuetan edo bestelako ageriko kontuetan abonatzen edo zorduntzen diren eragiketa guztiei aplikatuko zaie.

Kutxabank. Txkeen edo klausula suspentsiboaren mende dauden bestelako eragiketen kasuan, aipatutako erregimena Kutxabanken kontuan abonatu irmoa egindakoan soilik aplikatutako da.

7. Erakundeak erantzukizuna izango du ordainketa-agindu bat ez betearazteagatik, gaizki betearazteagatik edo atzerapenagatik

7.1 Agindu-emaileak abiarazitako ordainketa-aginduak

Bezeroak zuzenean ordainketa-agindu bat abiarazten badu, Bezeroaren aurrean Kutxabank izango da erantzulea eragiketaren exekuzioari dagokionez, harik eta eragiketaren zenbatekoa onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzailearen kontuan abonatu arte. Halakoetan, agindua exekutatzen ez bada edo oker exekutatzen bada, eragiketari dagokion zenbatekoa itzuliko dio Kutxabankek Bezeroari justifikatu gabeko atzerapenik gabe, eta, egoki bada, oker egindako eragiketa gertatu izan ez balitz izango lukeen egoerara leheneratuko du ordainketa-kontuko saldoa. Agindu-emailearen kontuko abonuaeren balio-data ez da izango zenbatekoa zordundu den dataren ondorengoa. Bezeroa hirugarren batek abiarazitako ordainketa-agindu baten onuraduna bada, Bezeroaren aurrean Kutxabank izango da erantzulea eragiketaren exekuzioari dagokionez, eragiketaren zenbatekoa Kutxabanken kontuan abonatzen den unetik hasita. Une horretatik aurrera, agindua exekutatzen ez bada edo oker exekutatzen bada, eragiketari dagokion zenbatekoa jarriko du Kutxabankek berehala Bezeroaren esku. Bezeroaren ordainketa-kontuko abonuaeren balio-data ez da izango eragiketa behar bezala exekutatuta izan balitz zenbatekoari esleituko litzaikekeen balio-dataren ondorengoa.

Ordainketa-eragiketa bat atzerapenarekin gauzatzen denean, onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak ziurtatuko du, bere izenean jarduten duen agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak eskaera egin ondoren, onuradunaren ordainketa-kontuan egindako ordainketaren balio-data ez izatea eragiketa behar bezala exekutatuta izan balitz zenbatekoari esleituko litzaikekeen dataren ondorengoa.

Ordainketa-eragiketa bat exekutatuta gabe badago edo oker exekutatuta bada eta agindu-emaileak ordainketa-agindua hasi badu, agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzailea, alde zuzenetik eskatuta eta apartatu honen arabera zehazten den erantzukizuna gorabehera, berehala saiatu da ordainketa-eragiketa ikertzen eta agindu-emaileari jakinaraziko dizkio emaitzak. Horregatik ez zaio gasturik kobratuko agindu-emaileari.

7.2 Onuradunak abiarazitako edo bere bidez abiarazitako ordainketa-aginduak

Bezeroak onuradun gisa ordainketa-agindu bat abiarazten badu, Kutxabank izango da ordainketa-agindua agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileari behar bezala transmititzeko arduraduna.

Apartatu honetan xedatutakoaren arabera onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzailea erantzule denean, ordainketa-aginduaren zenbatekoa berehala itzuliko dio agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileari. Ordainketa-agindua atzerapenarekin transmititzen denean, onuradunaren ordainketa-kontuan zenbatekoa ordaintzeari dagokion balio-data ez da izango eragiketa behar bezala exekutatuta izan balitz izango lukeen balio-dataren ondorengoa. Halaber, Kutxabankek, ordainketa-eragiketari dagokion zenbatekoa abonatu denean, abonatu hori egin eta berehala zenbatekoa Bezeroaren esku dagoela bermatuko du. Onuradunaren ordainketa-kontuko abonuaeren balio-data ez da izango eragiketaren eragiketa behar bezala exekutatuta izan balitz zenbatekoari esleituko litzaikekeen balio-dataren ondorengoa.

Ordainketa-eragiketa bat ez bada exekutatuta edo gaizki exekutatuta bada eta onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzailea ez bada erantzule, agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzailea izango da erantzule agindu-emailearen aurrean. Agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak halako kasuetan erantzukizuna duenean, agindu-emaileari itzuliko dio bidezkoa denaren arabera eta justifikatu gabeko atzerapenik gabe- exekutatuta ez den edo oker exekutatuta den ordainketa-eragiketaren zenbatekoa, eta zordunketa egin den ordainketa-kontua leheneratuko du ordainketa-eragiketa oker egin izan ez balitz izango lukeen egoerara. Agindu-emailearen kontuko abonuaeren balio-data ez da izango zenbatekoa zordundu den dataren ondorengoa.

Betebehar hori ez zaio aplikatuko agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileari, baldin eta hornitzaile horrek frogatu badezake onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak ordainketa-eragiketaren zenbatekoa jaso duela, baita ordainketa atzeratu besterik egin ez bada ere. Kasu horretan, onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak balio-data bat esleituko dio onuradunaren ordainketa-kontuan zenbatekoa ordaintzeari dagokion zenbatekoari, baina balio-data hori ez da izango eragiketa behar bezala exekutatuta izan balitz izango lukeen balio-dataren ondorengoa.

Ordainketa-eragiketa bat exekutatuta gabe badago edo oker exekutatuta bada eta ordainketa-agindua onuradunak hasi badu edo haren bidez hasi bada, onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzailea, alde zuzenetik eskatuta eta apartatu honen arabera zehazten den erantzukizuna gorabehera, berehala saiatu da ordainketa-eragiketa ikertzen eta onuradunari jakinaraziko dizkio emaitzak. Horregatik ez zaio gasturik kobratuko onuradunari.

Azaldutako erantzukizun-erregimena ez da aplikatuko Kutxabanken kontroletik kanpoko salbuespenezko inguruabar aurrekusezinak badaude, eta haien ondorioak saihestezinak izango lirakekeen kasuan aurkako zentzuan ahalegin oro egin arren.

8. Bezeroen Autentifikazio indartua

Autentifikazioa ezagutza, edukitza edo inherentzia gisa kategorizatutako bi elementutan edo gehiagotan oinarrituko da, eta horren emaitza Kutxabankek behin bakarrik onartuko duen kode bat sortzea izango da. Nolanahi ere, Kutxabankek arriskua baloratzeko analisi bat egingo du, eta, horren arabera, ordainketa-tresnaren erabilera normalaren testuinguru-faktore jakin batzuk aztertuko ditu. Faktore horien balorazioak emaitza positiboa ematen badu, autentifikazio indartuari salbuespen posibleren bat aplikatzea aurreikusiko da, betiere araudi aplikagarriak eskatutakoarekin bat etorritik. Araudi horrek, besteak beste, autentifikazio indarturik ez egiteko aukera jasotzen du, modu enuntziatiboan eta ez-mugatzailan, zenbateko txikiro eragiketetan, arrisku txikiro eragiketetan, eragiketa errepikarrietan edo konfiantzazko onuradunen kasuan.

9. Komisioak

Indarrean dagoen araudiaren arabera, Esparru Kontratu honetan aurreikusitakoari dagokionez aplikatzeak izango dira Tarifa Liburuan jasota dauden komisio eta gastu jasanarazgarriak, liburuxka horretan aipatzen den zerbitzu eta prestazio bakoitzari dagokionez.

Ordainketa-kontu bat pakete baten zati gisa eskaintzen bada, ordainketa-kontuari lotuta ez dagoen beste produktu edo zerbitzuren batekin batera, Kutxabankek Bezeroari jakinaraziko dio paketea erosi gabe ordainketa-kontua eskuratzea posible den edo ez, eta, hala bada, pakete horretan eskaini eta banan-banan erosi daitekeen produktu eta zerbitzu bakoitzari lotutako kostu eta komisioei buruzko informazioa modu berezian emango dio.

10. Iraupena eta suntsiaraztea

Esparru Kontratu honetan indarrean egongo dira indarrean dauden bitartean Kutxabanken eta Bezeroaren artean sinatutako kontratu guztiak, eta horietatik eratorri ahal izango dira (I) ordainketa-eragiketak, (II) ordainketa-kontu bateko eskudiru-sarrerak eta irteerak, (III) ordainketa-tresnen jaulkipena eta eskuratzea eta (IV) ordainketak abiarazteko zerbitzuak eta kontuak gehitzeak. Aipatutako kontratuak amaitzen diren aldi berean eta automatikoki amaituko da Esparru Kontratu.

Aurrekoari kalterik eragin gabe, Bezeroak aurrez abisatu gabe suntsiarazi ahal izango du Esparru Kontratu hau. Kutxabankek Bezeroaren eskaera jaso eta 24 orduko epea igaro baino lehen beteko du Kontratu suntsiarazteko agindua. Nolanahi ere, ez da 24 orduko epea aplikatuko, Bezeroak beste finantza-produktu edo zerbitzu bat kontratatuta badauka eta hura kudeatzeko ordainketa-kontu bat irekita edukitzea beharrezkoa bada, edo aplikatzea den araudian zehazten diren bestelako kasuetan.

Esparru-kontratuaren suntsiarazpena doakoa izango da Bezeroarentzat, salbu eta kontratua sei (6) hilabete baino gutxiago egon bada indarrean; kasu horretan, suntsiarazpenarengatik aplikagarri den edozein komisio edo gastu egokia eta kostuekin bat datorrena izango da.

Kutxabankek Esparru-kontratu hau suntsiaraztea eskatuz gero, bi (2) hilabeteko aurreabisu-epa beharko da suntsiarazpen hori egiteko.

Bezeroak, hala badagokio, kontratatuta dituen ordainketa-zerbitzuen truke aldizka kobratzen diren komisio eta gastuei dagokionez, zordundutako zati proportzionala bakarrik abonatu du harik eta haiek suntsiarazi arte. Komisio eta gastu horiek aurretiaz ordaindu badira, kasuan kasuko komisio edo gastuak estaltzen duen epearen iraupenarekiko modu proportzionalan itzuliko dira.

11. Esparru-kontratuaren aldaketak

Kutxabankek banaka eta euskarri iraunkorrean emango dio Bezeroari Esparru Kontratu honetako baldintzen aldaketen berri, proposatutako aldaketa indarrean sartzeari aurreikusten den data baino bi (2) hilabete lehenago gutxienez.

Ulertuko da Bezeroak aldaketa onartu duela Kutxabanki ez badio jakinarazten ez duela aldaketa onartzen aldaketa hori indarrean sartzen den data baino lehen, jakinarazteko erabilitako bitarteko beraren bidez. Bezeroak Esparru Kontratu hau berehala eta kosturik gabe suntsiarazi ahal izango du data hori baino lehen.

Nolanahi ere, Bezeroentzat, zalantzarik gabe, onuragarriak diren aldaketak berehala aplikatu ahal izango dira.

Aurrekoari kalterik egin gabe, erreferentziako interes- edo kanbio-tasen aldaketak, hala dagokionean, berehala aplikatuko dira, eta horren berri emango zaio Bezeroari.

12. Oinarriko ordainketa-kontuen kontratuak suntsiaraztea

Kutxabankek bere kabuz suntsiarazi ahal izango du oinarriko ordainketa-kontuaren esparru-kontratu, ulean-ulean aplikatzea den ordainketa-zerbitzuei buruzko araudian ezarritakoari kalterik eragin gabe, baldintza hauetako bat betetzen denean:

- Bezeroak kontua zilegi ez den helburu baterako nahita erabili badu.
- 24 hilabetez jarraian kontuan eragiketarik egin ez badu.
- Oinarriko ordainketa-kontua eskuratzeke, bezeroak informazio okerra eman badu informazio zuzena emanda kontu horretarako eskubiderik edukiko ez lukeenean.
- Bezeroa ez bada legez Europar Batasunean bizi, salbuespen bizileku-baimena ez izan arren arrazoi juridiko edo izatezkoengatik egotzi ezin diren pertsonak.
- Bezeroak ondoren Espainian kontu bat ireki badu oinarriko ordainketa-kontuei lotutako zerbitzuak erabiltzeko aukera ematen diona, oinarriko ordainketa-kontuei, ordainketa-kontuen lekualdatzeari eta komisioen konparagarritasunari buruzko azaroaren 24ko 19/2017 Errege Lege Dekretuaren 8. artikuluan ezarritakoarekin bat etorritik.
- Negozio-harremana garatu den bitartean Bezeroak ez bada aurkeztu eskatutako dokumentazioa edo informazioa eta horren ondorioz ezinezkoa izan bada apirilaren 28ko 10/2010 Legeak aurreikusitako behar adinako arretari buruzko neurriak edo beste betebehar batzuk aplikatzea.

Kutxabankekin oinarrituko ordainketa-kontu baten kontratua suntsiarazten badu (aurreko b), d) edo e) letratan aipatutako arrazoiren batengatik, bezeroari jakinaraziko dio, doan eta idatziz, suntsiarazpenak ondorioak izan baino bi hilabete lehenago gutxienez. a), c) edo f) letratan adierazitako arrazoiren batengatik suntsiarazten badu, suntsiarazpenak berehala izango du eragina, eta f) letraren kasuan, gainera, justifikazioaren beharrik gabe.

13. Balorazio-arau orokorrak

Kontratu honekin batera ematen dira kontu aktibo eta pasiboetako kargu- eta abonu-eragiketen balorazio-arau orokorrak.

14. Datu pertsonalak

Kontratu hau formalizatzeko Bezeroak emandako izaera pertsonaleko datuei aplikatu beharreko erregimena eta lehendik emandako datuak eta Kutxabankekin duen harremana mantentzeko eta garatzeko ematen diren arautuko dira Kontratu honen Eranskinean xedatutakoaren arabera. Eranskin hori kontratuaren atala da, ezin zaio bereizi.

15. Gorabeherak izapidetzea eta judizioz kanpoko erreklamazio-prozedura

Gorabeherak ebazteko, eragiketarako egiteko erabili ohi duen Entitatearen bulegora joan ahal izango da Bezeroa, eta, jasotzen duen erantzuna gogobetekoa ez bada, kexa edo erreklamazioa egin ahal izango du, Kutxabankeko Bezeroentzako Arreta Zerbitzura zuzendutako idazki bidez (Kale Nagusia 30-32, 2. solairua 48009 - BILBO), aipatutako Zerbitzuaren Funtzionamendu Araudiarekin bat, eta kexa edo erreklamazioa aurkeztu aurretik agintari eskudunek ezarrita dituzten prozeduren arabera (prozeduren berri modu orokorrean emango da Kutxabanken bulego guztietan eta webgunean). Kutxabanken Bezeroentzako Arreta Zerbitzuak planteatzen diren gai guztiak erantzun egiten ditu, hamabost egun balioduneko epean beranduenik, erreklamazioa jasotzen duenetik hasita. Salbuespenezko egoeretan, Kutxabanken borondatearekin zerikusia ez duten arrazoiengatik erantzuna ezin bada hamabost egun balioduneko epean eman, Kutxabankekin behin-behineko erantzuna bidaliko du, erreklamazioari atzerapenarekin erantzuteko arrazoiak azaldu eta behin betiko erantzuna emateko epe bat zehaztuko du. Edonola ere, behin betiko erantzuna jasotzeko epea gehienez ere hilabete batekoa izango da.

Aipatutako Kutxabankeko Bezeroentzako Arreta Zerbitzuan kexa edo erreklamazio bat aurkeztea Bezeroak agintari eskudunen aurrean kexa edo erreklamazio bat aurkeztu ahal izateko bete behar duen aurretiazko instantzia bat da, Bezeroak aipatutako Kutxabanken Zerbitzutik jasotzen duen erantzuna gogobetekoa ez bada, edo erantzuna epearen barruan ematen ez bada Zerbitzuak.

Kutxabank ez dago kontsumoko arbitraje-batzorde bati atxikia Kontratu honekin zerikusia duten gatazkak ebazteko.

16. Legeria aplikagarria

Esparru Kontratu hau, bertan espresuki aurreikusitakoari dagokionez, ordainketa-zerbitzuei buruzko Espainiako araudiak eta une bakoitzean aplikatzeko den gainerako legeriak xedatutakoak arautuko du.

17. Komunikazioak, komunikazio-kanalak eta kontratuaren kopia

Bezeroak, kontratu-harremanaren edozein unetan, Kutxabankekin eskura dezake -paperean edo beste euskarri iraunkor batean- edozein kontratuen baldintza orokorren kopia bat, horiekin batera erantsen diren kontu aktiboetako eta pasiboetako kargu- eta abonu-eragiketei aplikatzekoak diren balorazio-arau orokorrak barne, eta, gainera, Bezeroaren esku daude Kutxabanken webgunean, www.kutxabank.es, edozein unetan kontsultatu ahal izateko.

Kutxabank bere Bezeroekin komunikatuko da erabilgarri duen edozein bide telematikoko edo elektronikorekin, baita Kanal Anitzeko Bankuaren zerbitzu operatiboekin ere: Online banka, mugikorra, etab. Eta SMS mezuak eta bestelako mezuak ere bidali ahal izango dira bankuko erregistroetan agertzen diren Bezeroaren edozein helbidetara, betiere segurtasun-baldintzak eta araudi aplikagarria eta/edo kontratu bidezko harreman egokiak errespetatuz. Bezeroak edozein unetan eskatu ahal izango dio Kutxabanki ez bidaltzeko komunikaziorik bitarteko telematikoko edo elektronikoko bidez. Kasu horretan, Kutxabankebidalketa-gastuak kobratu ahal izango dizkio. Aurrekoa gorabehera, Kutxabankekin -arrazoi operatibo eta/edo teknikoengatik eta indarrean dagoen lege-arauditik eratorritako eskakizunengatik- kanal alternatiboak aukeratu ahal izango ditu (adibidez, posta arrunta); kasu horretan, ez ditu kostu horiek jasanaraziko, araudian aurreikusitako kasuetan izan ezik. Bezeroak bankuari jakinarazi ahal izango dio, halaber, uneko kontratuari buruzko edozein komunikazio, gorabehera, zalantza edo kontsulta, bankuak horretarako haren eskura jarritako bideak erabiliz (bulegoak, online banka, etab.) edo doako 900 44 55 66 telefonora deituz. Gainera, Kutxabankekin bezeroak jakinarazi dizkion komunikabide telematikoko edo elektronikokoak erabili ahal izango ditu bankuak oharrak, alertak eta/edo aurrez jasota ez dagoen bestelako informazioa bidaltzeko, eta bankuaren iritziz bezeroaren interesekoak izan daitezkeenak, sinatutako kontratuen izapidetzei buruzkoak nahiz horiek erabiliz egindako eragiketei buruzkoak. Bezeroa gaztelaniaz komunikatu ahal izango da Kutxabankekin, eta bai dokumentuak eta bestelako informazioa jaso ere, eta, autonomia-erkidegoko araudiak hala aurreikusten duen kasuetan, baita Espainiako Estatuak ofizialtzat aitortuta dituen beste hizkuntzetan ere.

18. Ageriko kontuetan eragiketa jakin batzuk egiteko kanalen eta ordutegien mugak

Kudeatzaile batek artatutako Kutxako zerbitzuaren ordutegia, bai eta zerbitzu horren bidez emandako eragiketarako (bereziki, izaera mugatzaile gabe: hirugarrenentzako diru-sarrerak, kopuru jakin batetik gorako edo beherako itzulketak, helbideratu gabeko ordainagiriaren ordainketa, etab.) ordu-tarte eta asteko egun jakin batzuetara mugatu edo murriztu ahal izango dira. Ezar daitezkeen mugak edozein bulegotan kontsultatu ahal izango dira, eta dagokion karteldegia bidez ikusteko moduan egongo dira.

19. Kapitalak zurriztearen eta terrorismoa finantzatzearen prebentzioa

Kutxabank Talderen kapitalak zurriztearen eta terrorismoa finantzatzearen prebentzio-politikaren arabera, eta entitateak nahitaez bete beharreko beste arau batzuetan unean-unean ezartzen denari kalterik egin gabe, Kutxabankekin jarduketara eta kontrol-sistemak ezarriko ditu bere zerbitzuak kapitalak zurrizteko eta terrorismoa finantzatzeko erabil ez daitezkeen, eta horretarako egokitzat jotzen dituen neurri guztiak hartuko ditu.

Kutxabankekin dokumentu fede-emaielen bidez identifikatu eta egiaztatuko du entitatearekin negozio-harremanak izan nahi dituzten pertsona fisiko edo juridiko guztien nortasuna, eta aldizka berrikuspen-prozesuak egingo ditu, lortutako dokumentu, datu eta informazioak eguneratuta eta indarrean daudela ziurtatzeko. Era berean, bere bezeroengandik informazio egokia jasoko du beren lanbide- edo enpresa-jardueraren izaera ezagutzeko, eta informazio horren egiazotasuna arrazoiz egiaztatzeko neurriak hartuko ditu. Bankuak, indarreko araudian jasotakoarekin bat etorriz, etengabeko jarraipena egiteko neurriak aplikatuko ditu negozio-zerrendan, egindako eragiketen kontaketa barne, bezeroaren ezagutzarekin eta enpresaren eta arriskuaren profilararekin bat datozela bermatzeko.

Aurrekoaz gain, Kutxabankekin eragiketarako egitean behar den arreta jarriko du. Modu enuntziatiboan eta ez-mugatzailean, eragiketarako blokeatu eta itzul ditzake, exekutatu gabe utzi, eta harremanak itxi eta kontratuak ezertzatu ere egin ditzake, egokitzat jotzen duenean, bere zerbitzuak legez kontrako jardueretarako erabil ez daitezkeen.

A1. Sinadura digitalizatua

Kontratu honen titularrek baimena ematen diote Kutxabanki beren sinadura jasotzeko idazketa digitalizatzen duten gailuen bidez. Edozein dokumentutan sartutako sinadura digitalizatuak paperean eskuz idatzitako sinaduraren balio bera izango du.

A2. Sinadura telematikoa

Kanal ez-presentzialen bidez (Internet, mugikorra, telefonoa) egindako eragiketa guztietarako, Bezeroa autentifikatzeko unean indarrean dagoen sarbide-prozesua balidatuko du Kutxabankek. Eragiketa batzuetarako, autentifikazio-protokolo gehigarriak eskatuko ditu Kutxabankek. Bezeroak edozein kanal ez-presentzialetan eragiketarako egitean erabiltzen duen gako pertsonala kontratu-sinaduratzat joko da eskuz idatzitako sinaduraren balio berarekin. Kutxabankek sarbideko sistema alternatiboak edo osagarriak jarri ahal izango ditu pasoko sistema berri batekin, eragiketaren segurtasuna babesteko beharrezkotzat jotzen diren kontrolekin.

Sinaduraren bat kanal ez-presentzialekin egiten bada, bai beren jarduera komertzialarekin edo enpresarialarekin nahiz lanbidearekin lotuta ez dagoen helburu batekin jarduten duten pertsonak bai jarduera komertzialarekin nahiz enpresarialarekin lotu gabe eta irabazi-asmorik gabe jarduten duten pertsona juridikoek eta nortasun juridikorik gabeko erakundeek hamalau egun naturaleko epea izango dute kontratua atzera botatzeko. Horretarako, Kutxabankek harremanetan jar daitezke 900 44 55 66 telefonoaren bidez edo Kutxabanki idatziz posta ziurtatu urgentez helbide honetara: Kutxabank telefono-zerbitzua, Kale Nagusia 30-32, 48009 - Bilbo.

Eskubide hau ez da aplikatuko: finantza-merkatuen gorabeheren mendeko prezioa duten zerbitzu finantzarioei buruzko kontratuak, hornitzaileak kontrola ezin ditzakeenak eta bertan behera uzteko eskubidea erabiltzeko aukera ematen duen epearen barruan (dibisak aldatzea, diru-merkatuko tresnak, balore negoziagarriak, IKEetako partaidetzak, geroko kontratuak eta interes-tasen gaineko trukatzak, indizeei edo interes-tasei erreferentzia egiten dieten kontratuak, lotutako kontratuetako negozioetako batek gutxienez, aurretik aipatutako transakzioen bat ekarriko duena, etab.); bi alderdiek osotasunean exekutatu dituzten kontratuak Bezeroak hala eskatuta eta bezeroak berak atzera egiteko eskubidea erabili aurretik zein transferentzia-aginduetan eta kobrantza-kudeaketaren eragiketetan; Notarioaren parte hartzearekin egindako bezeroen deklarazioak eta gaiari buruzko indarreko legean aurreikusten diren pensio-planak zein gainerako kontratu eta produktuak. Eskubide hori erabiltzeko eskaintako zerbitzuak edo sortutako interesak –hala dagokionean– ordaintzea dakar.

Sinadura telematikoa honen bidez, Bezeroak espresuki eskatzen dio Kutxabanki kontratu hau formalizatzea urrutiko komunikabide-teknika bat erabiliz, kontratuaren baldintzak eta informazioa paperezko euskarrian edo beste euskarri iraunkor batean eskuratzeko aukera ematen ez duena kontratuaren sinadura edo eskaintzaren onarpena baino nahikoa denbora lehenago.

A3. Kontratuaren eraginkortasun eza

Kontratu ez da eraginkorra izango kontratuko titular guztiek espresuki onartu arte baldintza hauek beren eskuzko sinaduraren edo sinadura telematikoaren bidez, kontratuaren aurreikusitako moduan.

Halaber, kontratu honen eraginkortasun-datatzat hartzen da kontratuko azken esku-hartzaileak sinatutako eguna.

Kontratuaren titularrek 14 eguneko epea dute kontratu hau onartzeko. Epe hori iragandakoan titular guztiek sinatu ez badute, Kutxabankek ulertuko du kontratuaren titularrek atzera bota dutela, eta, beraz, ez da eraginkorra izango.

Baldintza hauek aldatuko balira titular guztiek kontratuari esanbidezko adostasuna eman aurretik, kontratua baliogabetzat joko litzateke.

A4. Kontratu-harrera

Kontratu-dokumentu honen harrera fisikoa edo elektronikoa hautatu ahal izango du titularrak.

A5. Bezeroarekiko komunikazioak

Bezeroak, kontratu-harremanaren edozein unetan, Kutxabanketik eskura dezake –paperean edo beste euskarri iraunkor batean– edozein kontratuaren baldintza orokorren kopia bat, horiekin batera erantsen diren kontu aktiboetako eta pasiboetako kargu- eta abonu-eragiketei aplikatzekoak diren balorazio-arau orokorrak barne, eta, gainera, Bezeroaren esku daude Kutxabankek webgunean, www.kutxabank.es, edozein unetan kontsultatu ahal izateko.

Kutxabank bere Bezeroekin komunikatuko da erabilgarri duen edozein bide telematikoa edo elektronikorekin, baita Kanal Anitzeko Bankuaren zerbitzu operatiboekin ere: Online banka, mugikorra, etab. Eta SMS mezuak eta bestelako mezuak ere bidali ahal izango dira bankuko erregistroetan agertzen diren Bezeroaren edozein helbidetara, betiere segurtasun-baldintzak eta araudi aplikagarria eta/edo kontratu bidezko harreman egokiak errespetatuz. Bezeroak edozein unetan eskatu ahal izango dio Kutxabanki ez bidaltzeko mezurik bitarteko telematikoa edo elektronikoa bidez. Kasu horretan, Kutxabankek bidalketa-gastuak kobratu ahal izango dizkio. Aurrekoa gorabehera, Kutxabankek –arrazoi operatibo eta/edo teknikoengatik eta indarrean dagoen lege-arauditik eratorritako eskakizunengatik– kanal alternatiboak aukeratu ahal izango ditu (adibidez, posta arrunta); kasu horretan, ez ditu kostu horiek jasanaraziko, araudian aurreikusitako kasuetan izan ezik. Bezeroak bankuari jakinarazi ahal izango dio, halaber, uneko kontratuari buruzko edozein komunikazio, gorabehera, zalantza edo kontsulta, bankuak horretarako haren eskura jarritako bidez erabiliz (bulegoak, online banka, etab.) edo doako 900 44 55 66 telefonora deituz. Gainera, Kutxabankek bezeroak jakinarazi dizkion komunikabide telematikoa edo elektronikoa erabili ahal izango ditu bankuak oharrak, alertak eta/edo aurrez jasota ez dagoen bestelako informazioa bidaltzeko, eta bankuaren iritziz bezeroaren interesekoak izan daitezkeenak, sinatutako kontratuen izapidetzei buruzkoak nahiz horiek erabiliz egindako eragiketei buruzkoak.

Bezeroa gaztelaniaz komunikatu ahal izango da Kutxabankek, eta bai dokumentuak eta bestelako informazioa jaso ere, eta, autonomia-erkedegoko araudiak hala aurreikusten duen kasuetan, baita Espainiako Estatuak ofizialtzat aitortuta dituen beste hizkuntzetan ere.

Datuen babesari buruzko oinarriko informazioa

Arduraduna	<p>Identitatea: Kutxabank, S.A. Posta-helbidea: Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbo Helbide elektronikoa: info@kutxabank.es Datuen babeseko ordezkariaren kontakutua: dpo@grupokutxabank.com</p>
Erabiltako datuen kategoriak	<p>Informazio zehatza aurki dezakezu Politika honen 3. apartatuan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zuk eman dizkiguzun datuak, kontratuak altan ematean edo gurekin harremana izatean - Identifikaziorako eta harremanetarako datuak, diru-sarrerren maila, produktu eta zerbitzu kontratatuak, produktuarekiko harremana (titularra, baimendua edo ordezkaria), MiFID kategoria - Produktu eta zerbitzuak mantentzeari buruzko datuak. - Datu finantzarioak, Entitatearekin kontratatutako produktuak eta ordaintzen historia. Hormen, bideokonferentzien, telefono-deien eta antzeko bideen bitartez egin ditugun komunikazioetan lortutako datuak, gure web-orrietan edo mugikorreko aplikazioetan egin dituzun nabigazioetan lortutako datuak (gailuaren IDa, publikitatearen IDa, IP helbidea eta nabigazioaren historia), baldin eta zure nabigazio-gailuetan cookieen eta antzeko teknologien erabilera onartu baduzu. Deien grabaketan jasotako datuak. - Kutxabankek gainerako datu-kategoriak aztertu eta tratatzetik inferitu edo ondorioztatutako datuak. - Bezeroak kategoria eta segmentuetan multzokatzea edo Finantza Tresnen Merkaturerako buruzko Zuzentarauaren (MiFID) arabera kategorizatzea. - Ordaintzeko edo ez ordaintzeko probabilitateak edo arrisku-mugak esleitzen dituzten scoring puntuazioak. - Zuzenean eman ez dizkiguzun datuak, publikoaren eskura dauden iturrietatik, erregistro publikoetatik edo kanpoko iturrietatik eskuratutako datuak dira: - Ondare-kaudimenari eta kredituari buruzko datuak, Asnef eta Badexcug fitxategietatik eskuratutako. - Finantza-sisteman mantendutako arriskuei buruzko datuak, Espainiako Bankuko Arriskuen Informazio Zentralaren (CIRBE) datu-basetik eskuratutako. - Nazio Batuek, Europar Batasunak, Espainiako Erresumak, Erresuma Batuak eta/edo U. S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) departamentuak ezarritako nazioarteko zehapen ekonomiko eta finantzarioen arloko lege, araudi, jarraibide, ebazpen, programa edo neurri murriztaileetan agertzen diren pertsonen edo erakundeen datuak. - Prentsan, sare sozialetan, Interneten, egunkarietan eta aldizkari ofizialetan, erregistro publikoetan edo Administrazio Publikoen ebazpenetan jendearentzat eskuragarri dauden datuak.

Tratamenduaren eta legitimazioaren helburu nagusiak	Informazio zehatza aurki dezakezu Politika honen 4. apartatuan <ul style="list-style-type: none"> - Bezeroari alta ematea, kontratatze eskabideak aztertzea, kontratatu aurreko neurriak aplikatzea eta arriskuak ebaluatzea. - Kontratuzko harremana gauzatu, kudeatu, kontrolatu, mantendu eta eguneratzea, barne hartuta bezeroen erreklamazioak kudeatzea. - Kontabilitateko, legezko, zerga-arloko eta administrazio bidezko betebeharrak betetzea, barne hartuta kreditu-gaitasunarekin eta kapitalak zuritzea eta/edo iruzurrezko jokabideak izatea prebenitzairekin lotutakoak. - Diruzko betebeharrak betetzeari edo ez betetzeari buruzko datuen tratamendua, legez gaitutako edo interesdunaren adostasunean oinarritutako kasuetan. - Kapitalak zuritza eta terrorismoa finantzatzearen prebentzioaren arloko legezko betebeharrak betetzea. - Kutxabanken interes legitimoan oinarritutako iruzurrezko jokabideak prebenitzeko tratamenduak. - Hartzaileen baimenenean edo, hala badagokio, interes legitimoan babestutako merkataritza-komunikazioak igortzea. - Scoring delakoko eta arrisku-ebaluazio produktu eta tratamendu gehigarriak kontratatze profilak sortzea, interes legitimoaren printzipioan edo, hala badagokio, interesdunaren adostasunean babestuta, erabilitako datuen arabera. Tratamenduok eragin nabarmeneko automatizatutako erabakien ondoriozkoak badira eta ez badira beharrezkoak kontratu bat egiteko, beti oinarrituko dira legezko betebeharrak betetzean edo adostasunean. - Interesdunaren adostasunean oinarritutako promozio eta zozketarako egindako tratamenduak. - Kutxabanken legezko betebeharrak betetzean oinarritutako bidezaintzako tratamenduak, banketxeko transakzioen eta instalazioen segurtasuna bermatze aldera. - Xede estatistikoa edo Entitate barneko jarraipenerako xedea duten tratamenduak, interes legitimoan oinarritutak.
Hartzaileak	Informazio zehatza aurki dezakezu Politika honen 6. apartatuan <ul style="list-style-type: none"> - Agintaritza arautzaile eta gainbegiratzailerak (adibidez, Espainiako Bankua eta Europako Banku Zentrala) - Taldeko sozietateak, eta agintaritza edo organismo ofizialak, bai eta beste herrialde batzuetakoak ere, Europar Batasunaren barruko zein kanpokoak, terrorismoaren eta delinkuentzia antolatua forma larrien finantziarioaren aurka borrokatze eta kapital-zuritza prebenitzeko. - Espainiako Bankuaren Arriskuen Informazio Zentrala. - Diruzko betebeharrak ez betetzeari buruzko fitxategiak, ez-betetze hori gertatuz gero. - Titulartasun Finantzarioen fitxategia. - Iruzzurren Prebentzioaren Informazioaren hartu-emaneko zerbitzua. - Epategiak eta Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoak. - Auditoretzako erakundeak. - Transakzioetan ezinbesteko laguntzaile moduan aritzen diren beste entitate batzuk, esaterako, preskriptoreak, higiezin merkatuko bitartekariak, higiezin atari modura lotuta egon ala ez, notarioak eta erregistro publikoak.
Eskubideak	Interesdunak erreklamazio bat aurkeztu ahal izango dio kontrol-agintaritzari, eta aukera izango du datuak atzitu, zuzendu, ezabatu, aurkaratu, haien tratamendua mugatu eta lekualdatzeko eskubidea erabiltzeko, bai eta bere datu pertsonalei buruzko banakako erabaki automatizatuen xede ez izateko ere; erreklamazio hori idatziz igorri ahal izango dio tratamenduaren arduradunari, aurrez aipatutako helbidera.
Jatorria	<ul style="list-style-type: none"> - Zuzenean interesdunetik, haren legezko ordezkarietik edo ahalduenetik. - Entitatearekin lankidetzat-hitzarmenak egin dituzten erakunde publiko eta pribatuetatik eskuratutak. - Prentsan, sare sozialetan, Interneten, egunkarietan eta aldizkari ofizialetan, erregistro publikoetan edo Administrazio Publikoen ebazpenetan jendearentzat eskuragarri dauden iturriak.

Kutxabanke Pribatutasun Politika hau garatu du, zeina edozein unetan aurki dezakezun www.kutxabank.com/privacidad helbidean, bezeroak atalean. Atal horretan, xehetasun osoz aurki dezakezu nola erabiltzen ditugun zure datu pertsonalak zurekin ditugun harremanetan; era berean, informazio hori paperean eska dezakezu, gure edozein bulegotan.

ZORDUNTETAK

ERAGIKETA-MOTA	BALIOESPEN EGUNA INTERES-SORTZAPENARI DAGOKIONEZ
1. Txekeak. 1.1. Leihatilan edo bulego igorpenduan barne konpentsazioz. 1.2. Beste bulego edo entitate batzuek irmoki ordainduak. 1.3. Beste bulego edo entitate batzuek kobrantzara hartuak.	Ordaintzen den egun bera. Ordaintzen den egun bera, horretarako bulego ordaintzaileak bere zigilua ezarriko du ordainketa eguna ipiniz. Beharkizun hau bete ezean, kontuan kargatzen den eguneko balioarekin zordunduko da. Igorpendutako kontuan zordundu zen egun bera.
2. Esku-Diru ateratzeak edo eskuraketak.	Ordaintzen den egun bera.
3. Transferentzia aginduak, emate aginduak eta antzekoak.	Zordunketaren egun bera
4. Efektu itzuliak. 4.1. Efektu deskontatuak. 4.2. Txeke itzuliak.	Mugaegunear. Kontuan abonatzean eman zen balioespen egun bera.
5. Aldizkako ordainagiriak, aldeztu aurretik zordunak kontuan zorduntzeko baimena eman duenean. 5.1. Zordunaren kargura. 5.2. Lagatzaileari itzultzea.	Zordunketa eguna. Abonuan erabilitako balioespena.
6. Dibisa-erosketa.	Dibisak ematen diren egun bera.
7. Balore-erosketa.	Burtsan erosten diren egun bera.
8. Efektu helbideratuak.	Ordainketa gordailu-etxeren batean helbideraturik duten efektuak, hala efektuan bertan, zelan kobrantza abisuan, igorpenduaren kontuan zordunduko dira mugaeguneko balioarekin, bai helbideraturiko entitatearen beraren karteratik badatoz, bai konpentsatzeko edozein sistemaren edo bankuarterko konturen baten bitartez entitateek aurkeztu badiote (1)
9. Kreditu-txartel eta antzekoetatik eratorriak.	Atxikipen kontratuaren arabera.
10. Beste eragiketa batzuk.	Ikus (a) oharra.

(1) Beti ere, efektuak, uztailko 16ko 19/1985 Kanbio-Letren eta Txekeen Legeak ezarritako epeetan kobrantzara aurkezten badira. Ostean, igorpenduaren kontuan zordundutako egun bera.

ABONUAK

ERAGIKETA-MOTA	BALIOESPEN EGUNA INTERES-SORTZAPENARI DAGOKIONEZ
1. Eskudirutan emanak.	Ematearen egun bera.
2. Txeke eta horrelakoen bidezko emateak. 2.1 Txeke eta horrelakoen bidezko emateak. (edozein bulego). 2.2. Beste entitate batzuen kargura (1).	Ematearen egun bera Ematearen egunaren hurrengo laneguna.
3. Banku-transferentziak, emate-aginduak eta antzekoak. 3.1. Entitate berean aginduak, Espainian 3.2. Beste Entitate batzutan aginduak, Espainian.	Agindu-emailari zordundutako egun bera. Kutxabank kontuan zenbatekoa abonatzeko den lanegun berean (2)
4. Efektu-deskontua	Interesen kalkulua hasten den eguna (3).
5. Aldizkako ordainagiriak aurkeztea, aldeztu aurretik zordunak kontuan zorduntzeko baimena eman duenean.	Zordunketaren egun bera.
6. Dibisa-salmenta.	Dibisak lagatzearen hurrengo laneguna
7. Balore-salmenta.	Burtsan saltzearen hurrengo laneguna
8. Gordailuan utzitako baloreen dibidendu, interes eta titulu amortizatuen ordainketa.	Abonatzearen egun bera.
9. Kreditu-txartelen, garrantia-txekeen eta antzekoen kontuan	Egun bera.
10. Beste eragiketa batzuk	Ikus (a) oharra.

(1) Espainiako Bankua barne.

(2) Ondorioa izan dezan, egun hau transferentziaren gaineko informazioan agertarazi beharko da.

(3) Interesen kalkuluan ez da sartuko efektuaren mugaeguna.

OHARRAK:

(a) Beren-beregi azaldutako beste eragiketa guztietan zordunketak eta abonua apuntea egiten den egun berean balioetsiko dira, entitateaz kanpoko mugimendurik gertatu ez bada.

Bestela, abonua apunte-egunaren hurrengo lanegunean balioetsiko dira.

(b) Larunbatak lanegun ala ez-laneguntzat hartzeak, burutzen ari den eragiketaren arabera egon beharko du. Berauen formalizazioa atzeratu behar baldi, entitateenaz beste zioengatik (Ogasunari ordaintzea, Burtsa eragiketak, Konpentsazio Ganbara, eta abar), ez-laneguna izango litzateke. Gainerako kasuetan, eragiketa egunean bertan formalizatu daitekeenetan, laneguntzat hartuko da.

(c) Dibisa erosketa edo salmenta kasuetan kontuan hartu beharko da, gainera, sal menta hutsari berari emandako balioespena.

TXEKEEN NEGOZIAZIOARI BURUZKO INFORMAZIOA

Kudeaketaren deskripzioa	<p>Txekearen zenbatekoa atxikita geratuko da kobrantzaren egunera arte. Erabilgarritasuna edukita abonatzen denean:</p> <ul style="list-style-type: none"> Abonua "Amaiera Onari Baldintzatua" izango da. Ez-ordaintze kasuan, bezeroa zenbatekoa itzultzea behartuta dago.
Txekea ordaindu bitarteko gehieneko epea (*)	<ul style="list-style-type: none"> Txeke normalizatuak: 2 egun balioduneko atxikipena abonu-egunaren datatik hasita. Txeke EZ normalizatuak: 8 egun balioduneko atxikipena abonu-egunaren datatik hasita. Atzerrian libratutako txekeak: atxikipen-epe estimatua 1 hilabetekoa izango da.
Komisioak eta gastuak (**)	<ul style="list-style-type: none"> Txeke nazionalen negoziazioa: % 0,3 txekearen nomin. gain (3 € gutxienez). Atzerrian eta/edo dibisatan ordaintzeko txekeen negoziazioa: % 0,75 txekearen nomin. gain (18 € gutxienez). Txeke nazionalen itzulketa: % 4,5 txekearen nomin. gain (20 € gutxienez). Atzerrian eta/edo dibisatan ordaintzeko txekeen itzulketa: % 4,5 txekearen nomin. gain (25 €

(*) Atxikipena kentzea bigarren eguneko arratsaldean/gauean zehar egiten da.

(**) Gehieneko Tarifak dira. Itzultzea gertatzen denean, "Ez-ordaintzearen Adierazpenaren"ren kudeaketagatiko komisioa kobratuko da, edo Notario aurreko Protestoa kudeatzeagatik (notaritzako gastuez gain). Tarifa horiek eskura dituzte bezeroek Zerbitzuen Baldintzen eta Komisioen Tarifen Liburuxkan.

Dokumentu hau sinatu aurretik, mesedez, irakurri dokumentu honen baldintza orokorren eranskinean agertzen den Datuen babesari buruzko oinarritzko informazioa.

Izen-abizenak / Sozietatearen izena: 0

NAN / Identifikazio agiria: 0

jauna/andrea

0 0

Sinadura: Data: 0

0 0 0
0 0 0