

## Índice

### CONDICIONES PARTICULARES VISA &GO

1. Precio de los servicios

### CONDICIONES GENERALES

### CONDICIONES ESPECÍFICAS

1. La tarjeta de pago aplazado. Qué es y qué puede hacer con ella.
2. Modalidades de pago y de retirada de dinero que permite su tarjeta. Qué posibilidades tiene de pagar a crédito, o de retirar dinero en efectivo a crédito o a débito.
3. Intereses. Cómo se calculan los intereses y cuándo se pagan.

### CONDICIONES COMUNES

4. Titularidad. Quién se responsabiliza de este contrato y de la tarjeta
5. Cuenta corriente asociada. Qué cuenta puede asociarse a la tarjeta
6. Número de teléfono asociado. Por qué es necesario que nos facilite su número de teléfono
7. Acceso y usos. Cómo puede usar su tarjeta, y hacerlo de forma segura
8. TAE. Qué es y cómo calculamos la Tasa Anual Equivalente (TAE).
9. Órdenes de pago. Cuándo ejecutamos (realizamos) una orden de pago
10. Divisas. Qué tipo de cambio aplicamos si paga en una moneda distinta al euro
11. Información de los pagos. Cómo y cuándo sabrá usted cuánto ha pagado y cuánto le queda por pagar
12. Impagos. Los impagos (retrasos en el pago) generan intereses
13. Bloqueo de la tarjeta. Su tarjeta puede quedar bloqueada o limitada temporalmente
14. Comunicaciones. Cómo nos comunicamos con usted
15. Nuestros deberes y responsabilidades para la seguridad de su tarjeta. La importancia de proteger su tarjeta y su PIN
16. Incidencias. Qué hacer si observa irregularidades en los movimientos realizados con su tarjeta
17. Ley aplicable a este contrato. Quejas y reclamaciones. Medidas de salvaguarda de fondos recibidos de clientes. Cómo puede hacernos llegar sus quejas y reclamaciones
18. Duración y cancelación. Quién puede cancelar el contrato, cuándo y cómo
19. Desistimiento. Cuándo y cómo puede desistir (renunciar) de este contrato
20. Modificaciones. Cómo y cuándo desde CaixaBank podemos modificar las condiciones del contrato, y qué puede hacer usted al respecto
21. Servicios vinculados o combinados. Para contratar la tarjeta no es obligatorio contratar ningún otro servicio más.
22. Precios. Cuánto cuesta la tarjeta y los servicios que con ella le ofrecemos
23. Tratamiento de datos de carácter personal

ANEXO DE PRECIOS. Tabla de precios de los servicios más utilizados

Por una parte, usted

Primer titular

NIF:

Por otra parte, nosotros

CaixaBank, S.A. y CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (en adelante, CaixaBank o «nosotros»)

Oficina gestora

Número de contrato

Oficina gestora del contrato

Contraton.º



! Mediante la firma de este documento, que está dirigido a consumidores, formalizamos este contrato de tarjeta de crédito («Visa &GO») con las condiciones particulares y las condiciones generales que se indican a continuación.

## CONDICIONES PARTICULARES

### Qué regulan estas Condiciones Particulares

Estas condiciones regulan los aspectos económicos más relevantes del contrato.

Tarjeta

Visa &GO

Modalidad de pago

Crédito de pago aplazado


Titular del contrato

Dirección

(Continúa en la siguiente página) >>

Proveedor de este servicio

CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U. | Caleruega 102, 28033 - Madrid, | w w .caixabankpc.com | NIF: A-8980153 | Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 36.556, Folio 29, Hoja M-656492 | Registro de Establecimientos de Crédito del Banco de España: número 8776 | Autoridad de supervisión: Banco de España | w w .bde.es

NIF	Cuenta corriente asociada
Teléfono	Contrato
Correo electrónico	
Fecha de alta	19-10-2020
Límite de crédito	300,00 euros
Tipo de interés por pago aplazado	20,88 % TIN anual (TAE: 23,00 %)
Tipo de interés por demora	TIN de cada disposición + 2 puntos porcentuales
Forma de pago	Pago del crédito de forma aplazada, abonando mensualmente la cuota que usted ha elegido ( 200,00 euros). La cuota mensual incluye capital (parte del crédito total que haya dispuesto ese mes y los anteriores, en su caso) + intereses. A dicha cuota se le sumará el precio correspondiente a los servicios que le hayamos podido prestar adicionalmente durante el periodo (por ejemplo, comisión por retirada de dinero en efectivo en un cajero, entre otras).
Periodo de liquidación	Mensual
 Las operaciones generan intereses al tipo de interés previsto para el pago aplazado desde el mismo día en que se realizan.	

( en la siguiente página) >>

Cuota mensual elegida inicialmente	200,00 euros
------------------------------------	--------------

## 1. PRECIO DE LOS SERVICIOS

Emisión y mantenimiento de tarjeta de crédito primer titular	36 euros al año por tarjeta
Emisión y mantenimiento de tarjeta de crédito adicional (beneficiario)	36 euros al año por tarjeta
Duplicado	4 euros cada vez que solicite un duplicado
Cancelación anticipada de la deuda	0,50 % o 1,00 % del importe amortizado, tal como se indica en las Condiciones Generales.

### 1 CÓMO CALCULAMOS LA CUOTA MÍNIMA PARA PAGO APLAZADO

Usted podrá escoger qué cuota quiere pagar mensualmente, siempre a partir de una cuota mínima que nosotros fijamos para evitar que tenga que pagar lo que vaya gastando durante un período de tiempo muy prolongado.

#### PRIMERO, APLICAMOS UNA FÓRMULA

Calculamos esa cuota mínima con una fórmula que garantiza un período de devolución máximo de su deuda. De acuerdo con esa fórmula, la cuota mensual mínima que usted tiene que pagar es el resultado de la siguiente operación:

$[(\text{Factor corrector (0,80\%)} + \text{TIN mensual (en \%)} ) \times \text{el límite de crédito de su tarjeta}]$

Esto implica que su cuota mensual mínima será siempre la misma, con independencia del uso que le dé a su tarjeta.

#### CAMBIOS PREVISTOS A PARTIR DE MARZO DE 2021

Hay un cambio en la aplicación de la fórmula a partir de marzo de 2021 (o, como máximo, hasta antes de junio de 2021). Le comunicaremos la fecha de su entrada en vigor en el extracto mensual del mes que corresponda. Desde esa fecha, la cuota mensual mínima será el resultado de la siguiente operación:

$[(\text{Factor corrector} + \text{TIN mensual}) \times \text{el importe pendiente desde su último movimiento}]$

Donde el Factor corrector será un porcentaje que dependerá del TIN de su contrato y cuyo valor garantizará en cualquier caso que se pague completamente la deuda en un plazo máximo de 5,5 años. Tanto TIN mensual como el Factor corrector se expresarán en %. Este factor corrector también se lo comunicaremos en el mismo extracto mensual en el que le comuniquemos la fecha de entrada en vigor de la fórmula.

Esto implica que su cuota mensual mínima variará en función del gasto que haga con su tarjeta: a mayor gasto, la cuota mínima será más elevada. En cualquier caso, se establece una amortización mínima de 5 euros. El factor corrector que sumamos al TIN mensual también cambia de acuerdo con la variación que experimente el TIN.

Ejemplo:

Si su TIN mensual es del 1,74 % y su factor corrector es el 0,84 %, el porcentaje que resulta de sumar ambos conceptos es el 2,58%. Por tanto, el importe a pagar cada mes será un 2,58% de su deuda pendiente desde la última operación que haya realizado.

- Situación 1. Si hace una compra de 1.000 euros, pagaría 25,80 euros al mes ( 2,58% de 1.000) hasta que realice nuevas compras.
- Situación 2. Si tiene una deuda pendiente acumulada de 1.000 euros y hace nuevas compras por valor de 500 euros, pagaría 38,70 euros al mes ( 2,58% de 1.500 euros) hasta que realice nuevas compras.

#### SEGUNDO, SUMAMOS EL PRECIO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Después de efectuar en cada caso la operación pertinente según la fórmula que aplicamos, a la cuota mensual mínima resultante le sumaremos el precio de los servicios que le hayamos prestado durante el período que corresponda (por ejemplo, el precio del servicio de retirada de dinero en efectivo en un cajero, si ha usado ese servicio).

Con esta suma, la cuota mensual que le cobraremos puede ser superior a la que usted ha escogido inicialmente pagar. Para que pueda tenerlo en cuenta, podrá consultar en cualquier momento el importe de la cuota en su servicio de banca digital CaixaBankNow.

El factor corrector de ambas fórmulas también variará si un cambio normativo establece plazos máximos de devolución de la deuda de su tarjeta distintos al que hemos previsto en este contrato. Puede ampliar el importe de la cuota cuando lo desee. El importe máximo que podrá elegir de cuota mensual, es el 100% del límite.

- ! Las tarjetas que le facilitemos desde CaixaBank relacionadas con este contrato se benefician de las coberturas de seguridad que ofrece el servicio CaixaBankProtect. Puede consultar las condiciones en: [http://portal.caixabank.es/tarjetas/caixabankprotect\\_es.html](http://portal.caixabank.es/tarjetas/caixabankprotect_es.html)
- ! Ponemos a su disposición este teléfono gratuito de incidencias de seguridad relacionadas con su tarjeta, disponible las 24 horas al día durante los 365 días del año: 900 40 40 90.

## CONDICIONES GENERALES

Estas «Condiciones generales» regulan los términos en los que desde CaixaBank emitimos a su nombre, o a nombre de las personas que usted designe (beneficiarios), la tarjeta o las tarjetas de crédito (en adelante, «tarjeta» o «tarjeta de crédito») que se indican en las «Condiciones Particulares». También regulan cómo deben usarse esas tarjetas, así como los servicios asociados que estas puedan tener.

Las «Condiciones generales» son de dos tipos:

- > Condiciones específicas: se aplican únicamente a la tarjeta de crédito de pago aplazado.
- > Condiciones comunes: se aplican a cualquier tarjeta de crédito, cualquiera que sea la modalidad de pago de la misma.

CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U., emisora de las tarjetas, es una entidad de pago híbrida distinta a CaixaBank, S.A., comercializadora, aunque estamos dentro del mismo grupo empresarial. Por ello, en este contrato, cuando nos refiramos a «CaixaBank» o a «nosotros» estaremos haciendo referencia tanto a CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. como a CaixaBank, S.A.

### CONDICIONES ESPECÍFICAS

#### 1. LA TARJETA DE PAGO APLAZADO

#### Qué es y qué puede hacer con ella

- 1.1. La tarjeta de crédito de pago aplazado es un instrumento de pago, además de una facilidad crediticia (financiación que nosotros ponemos a su disposición).

Consiste en una aplicación informática que se puede incorporar en una tarjeta física, un teléfono móvil, un ordenador o incluso en otro dispositivo electrónico o informático, según usted elija.

- 1.2. Con esta tarjeta puede realizar las siguientes operaciones:

- Iniciar un pago para comprar productos o servicios en comercios (establecimientos físicos o comercios online) que admitan la tarjeta. Salvo en comercios cuyo pago a crédito esté restringido por CaixaBank.
- Retirar dinero y realizar otras operaciones en cajeros de la red de CaixaBank, como ingresos, traspasos, transferencias o envíos de dinero.

- Retirar dinero en otros cajeros y consultar en ellos el saldo de la cuenta asociada a la tarjeta, siempre que esa cuenta esté abierta en una entidad con la que mantengamos acuerdos de colaboración.
- Retirar dinero a través del servicio de retirada de efectivo en comercio, en aquellos comercios que ofrezcan este servicio a través de un TPV comercializado por CaixaBank, si usted realiza una compra en ese establecimiento.
- Utilizar el límite de crédito que tiene disponible para traspasar dinero a su cuenta.
- Dar órdenes sobre servicios bancarios, de pago, de inversión o de seguros, que haya contratado previamente.
- Generar su firma electrónica y contratar nuevos servicios.
- Consultar sus movimientos bancarios y acceder al servicio de correspondencia y archivo de documentos.
- Acceder a otros servicios que pongamos a su disposición en el futuro.

1.3. La tarjeta de pago aplazado es de crédito y con modalidad de pago aplazado. Esta modalidad consiste en pagar a plazos, mediante cuotas, la totalidad del crédito utilizado. Se diferencia de otras tarjetas de crédito fundamentalmente en dos aspectos:

- i. Usted puede decidir el importe de las cuotas que pagará mes a mes, respetando una cuota mínima establecida desde CaixaBank, que fijamos para reducirle el riesgo de prolongación excesiva del plazo de devolución de la deuda y el consiguiente aumento de su coste más allá de las expectativas razonables que pudiera tener al contratar la tarjeta.
- ii. Las operaciones que haga con esta tarjeta generan intereses desde el mismo momento en que se realizan. Los intereses aplicables son los que se indican en las «Condiciones Particulares».

La tarjeta de pago aplazado está pensada para personas que necesitan disponer de un límite de crédito de forma inmediata y que quieren devolverlo mediante cuotas periódicas fijas en períodos breves de tiempo (generalmente, en menos de un año).

1.4. La tarjeta de pago aplazado tiene un límite de crédito del que puede disponer durante el período de liquidación que establezcamos. Ese periodo está indicado en las Condiciones Particulares.

Esto significa que con esta tarjeta nosotros ponemos a su disposición una extensión de dinero (límite de crédito) y que hemos acordado un límite de tiempo (período de liquidación: por ejemplo, un mes) para devolverlo.

Usted puede utilizar el límite de crédito cuando realice compras (u otras operaciones) con su tarjeta.

En ese caso, usted no gastará el dinero que tiene en sus cuentas en el momento de realizar una compra (u otra operación), sino que lo pagará a crédito de forma aplazada, con un interés asociado (el previsto para el pago aplazado en las Condiciones Particulares). Le cobraremos las cuotas en la cuenta que usted ha asociado a la tarjeta.

Excepcionalmente, en el caso que realice compras en páginas web de apuestas por internet, esas compras no se harán a crédito y por lo tanto

Recuerde que en las «Condiciones Particulares» se indica que la amortización mínima (el pago mínimo) mensual del saldo deudor (el importe que se debe) es la suma de un factor corrector al TIN mensual que corresponda, multiplicado por el importe pendiente desde su último movimiento. El factor corrector que se suma al TIN mensual varía en función de la variabilidad que sufra el TIN al que va referenciado, pero tenga en cuenta que algunos meses puede que el importe que tenga que pagar supere esta cantidad.

se cobrarán de su cuenta corriente en ese mismo momento, siempre que la cuenta sea de CaixaBank. Si la cuenta en la que tiene asociada su tarjeta de crédito no es de CaixaBank, las compras que realice en páginas de apuestas online, serán denegadas.

Este límite de crédito es revolvente, es decir, disminuye a medida que realiza cargos (por ejemplo, compras en comercios) y aumenta a medida que repone el importe de esos cargos cuando paga las cuotas de la tarjeta. Pudiendo así volver a disponer del crédito.

- 1.5. Usted puede solicitar un cambio (aumento o reducción) en el límite de crédito, que deberemos autorizarlo tras evaluar su capacidad de solvencia para asumir mayor límite. Nosotros también podremos modificarle el límite de crédito fijado o incluso suprimírselo. En ambos casos le notificaremos con dos meses de antelación la modificación propuesta utilizando la vía de comunicación que establece este contrato.
- 1.6. Si decidimos aumentar el límite de crédito de su tarjeta, le comunicaremos nuestra propuesta de acuerdo con lo establecido en la condición "Modificaciones". También podremos autorizar operaciones puntuales por encima del límite que tenga concedido sin que signifique que le hayamos ampliado el límite.
- 1.7. Con un mismo contrato de tarjeta, usted puede solicitar disponer de varias tarjetas, todas distintas entre sí, que podrán ser físicas o virtuales. Una tarjeta virtual es la que dará de alta en su smartphone o en su smartwatch (o en cualquier otro dispositivo inteligente que lo permita).

También puede solicitar disponer de varias tarjetas que podrán utilizar otras personas que actúen en nombre de usted, si las designa beneficiarias de ellas. Esas tarjetas estarán a nombre de cada una de esas personas, que usarán el crédito que nosotros hemos puesto a disposición de usted. Las condiciones, derechos y deberes que le afectan a usted en este contrato también incluirán a los otros titulares de las tarjetas. Tiene que asegurarse de que los beneficiarios de las tarjetas conocen el contenido de este contrato, pues usted seguirá siendo el responsable de las tarjetas ante nosotros. Igualmente, usted será quien tendrá que abonar la totalidad del crédito que se haya utilizado con las tarjetas.

- 1.8. La tarjeta de crédito de pago aplazado es válida hasta el último día del mes de la fecha de caducidad que aparece impresa en ella.

## 2. MODALIDADES DE PAGO Y DE RETIRADA DE DINERO QUE PERMITE SU TARJETA

### Qué posibilidades tiene de pagar a crédito, o de retirar dinero en efectivo a crédito o a débito

- 2.1. La tarjeta de pago aplazado funciona por defecto bajo la modalidad del pago aplazado, es decir, no pagará la totalidad del crédito del que disponga para sus compras, a final de mes, sino que lo irá pagando a plazos, con un interés asociado desde el momento en el que vaya disponiendo del crédito.

Con esta tarjeta no podrá escoger pagar el crédito dispuesto en su totalidad, a final de mes, sin pagar intereses, como operan las tarjetas de crédito estándar, porque es una tarjeta de pago aplazado. No obstante, el importe de la cuota periódica a pagar no tiene límite

La condición núm. 2 es esencial. Tiene carga económica para usted. Determina la forma de devolución de las disposiciones del crédito.

Si usted necesita financiación para una única compra o está dispuesto a devolver el crédito en un solo pago, por ejemplo, a final de mes, le conviene saber que existen otros productos que se adaptan mucho mejor a sus necesidades, como préstamos al consumo o tarjetas de crédito que no sean de pago aplazado.

máximo, es decir, podrá pagar la totalidad del importe dispuesto ese mes, a final de mes, pero pagando intereses desde el momento en el que haya ido realizando disposiciones de crédito hasta su pago.

La tarjeta de crédito, además de la modalidad de pago aplazado, permite otra modalidad de pago para realizar el pago a crédito aunque reservada para determinadas compras: el pago fraccionado.

- 2.2. La tarjeta también permite retirar (sacar) dinero en efectivo a débito o a crédito en cajeros de la red CaixaBank.

Además, permite retirar dinero en efectivo a crédito a través del servicio de retirada de efectivo en comercios, disponible en comercios adheridos que ofrezcan ese servicio a través de sus TPV comercializados por CaixaBank, si usted realiza una compra en ese establecimiento. En el apartado de "Acceso y usos" le ofrecemos información más detallada sobre el servicio.

Pago a crédito

- 2.3. Modalidad de pago aplazado

La modalidad de pago aplazado es la modalidad estándar de pago a crédito de esta tarjeta. Iremos anotando los pagos que usted vaya realizando; y, posteriormente, de acuerdo con la periodicidad que hayamos acordado en las «Condiciones Particulares» de este contrato, liquidaremos (cobraremos) esos pagos:

Sumaremos todas las operaciones que usted ha realizado contra el límite de crédito durante ese período de liquidación (incluyendo las que hayamos autorizado por encima del límite) junto con los intereses que genera cada operación desde el mismo momento en que la ha realizado. El importe resultante de esa suma es "*el saldo deudor de la tarjeta*" y será la cantidad que usted tendrá que devolvernos.

Para devolvernos esa cantidad, en lugar de pagarla de golpe al final del período de liquidación, la pagará a plazos, según la cuota que usted mismo elija. Podrá modificar la cuota al alza o a la baja, respetando siempre el importe mínimo que se indica en las «Condiciones Particulares». Tiene que pagar esa cuota al día siguiente del fin del período de liquidación. Se la cobraremos en la cuenta asociada.

En situaciones de emergencia sanitaria que den lugar a la declaración de estado de alarma u otras análogas, podrá amortizar un importe inferior al que resulte de la aplicación de las normas establecidas en el contrato para el cálculo de la cuota mínima, durante un periodo máximo de 6 meses consecutivos, prorrogables mes a mes, salvo que desde CaixaBank le indiquemos otra cosa.

En tales casos, podrá amortizar (pagar) una cuota mensual que suponga el pago de 5 € de capital del saldo deudor, o aquellas otras cantidades que posibilitemos pagar en cada momento, incrementadas con el precio del servicio que, en su caso, corresponda.

Ejemplo práctico:

Imagine que se rompen las tuberías del agua de su casa. Tiene que repararlas inmediatamente para restablecer el servicio. Necesita financiación rápida. Si pide un préstamo, seguramente le solicitarán que aporte documentación, y quizá hasta al cabo de una semana no le concedan el préstamo: tendría que estar esa semana sin agua. Si usa la tarjeta de crédito estándar con pago fin de mes deberá tener en cuenta que los pagos se cobran a fin de



mes y la reparación cuesta 1.000 €, por lo que tal vez a final de mes no pueda asumir el pago de sus gastos mensuales habituales más los 1.000 € del imprevisto pagado a crédito. En tal caso una opción sería que pagase sus gastos habituales con la tarjeta de crédito fin de mes sin intereses y por otro lado, pagara los 1.000 € de la reparación, de forma aplazada, con la comodidad y flexibilidad que la tarjeta de pago aplazado le permite, aunque ello le suponga el pago de intereses asociados. Con su tarjeta de crédito aplazado puede decidir pagar una cuota de, por ejemplo, 100 € al mes. En ese caso, teniendo en cuenta que el tipo de interés es del 20,88% TIN anual (TAE 23,00 %) y siempre que no utilice su tarjeta para pagar otras cosas, tendrá que devolvernos un total de 1.108,22 €, en 11 cuotas de 100 €, y una última cuota de 8,22 €.

#### 2.4. Modalidad de pago fraccionado:

Esta modalidad de pago consiste en pagar el importe de una determinada operación o compra de forma fraccionada en 3, 6, 12, 18 o los meses que pudieran ofrecerse en cada caso. No genera intereses, por lo que solo está prevista para financiar compras específicas, las que constituyan una unidad comercial con la financiación ofrecida por nosotros. Por ello, el pago fraccionado que permite esta tarjeta está reservado para las compras en las que desde CaixaBank le ofrezcamos el fraccionamiento de forma expresa. En tal caso, si desea disfrutar del pago fraccionado, deberá solicitarlo y autorizarlo expresamente, siguiendo las instrucciones que le indiquemos en el momento de efectuar la compra.

Con la modalidad de pago fraccionado, usted tiene que devolvernos las cantidades fraccionadas en los plazos que acordemos y pagar el importe que corresponda a cada período el día inmediatamente posterior a que ese período finalice.

Por ejemplo, si fracciona una operación de 60 euros en tres meses, tendrá que devolvernos 20 euros cada mes.

Los pagos por fraccionamiento de operaciones o compras concretas se suman al pago del importe que tiene que pagar por el crédito utilizado, lo que corresponde a la cuota que haya escogido.

#### 2.5. Cuadro resumen:

En el siguiente cuadro le resumimos las características de cada una de estas modalidades:

La modalidad de pago fraccionado tiene que autorizarla expresamente.

El pago de la cuota por fraccionamiento no sustituye el pago del resto de crédito que usted también pueda usar. Por tanto, si usted solicita fraccionar una operación específica, la cuota total que deberá pagar será el resultado de la suma de estos dos conceptos:

- > la cuota que corresponde al fraccionamiento de la operación, y
- > el importe total de la cuota que haya elegido pagar.

Modalidad de devolución	Momento del pago	Importe del pago	¿Genera intereses o costes específicos?
Pago aplazado	Varios pagos en períodos mensuales sucesivos.	Se indica en las «Condiciones Particulares» de este contrato. Puede consultar: «Cuota mensual elegida inicialmente»	Cada operación genera intereses desde el momento en que usted la realiza.  Además, el reembolso (pago) anticipado genera un precio por compensación.
Pago fraccionado	Una operación concreta puede pagarse en períodos de 3, 6, 12, 18 o los meses que pudieran ofrecerse en cada caso.	Es el resultado de dividir el importe de la operación por el número de meses seleccionado.	No genera intereses ni costes específicos.

Retirada de dinero en efectivo

2.6. Además de pagar a crédito, la tarjeta de pago aplazado permite retirar dinero en efectivo a crédito. Podrá hacerlo en cajeros automáticos, y también en comercios adheridos que ofrezcan el servicio de retirada de efectivo en comercios a través de sus TPV comercializados por CaixaBank, si usted realiza una compra en esos establecimientos.

Con el servicio de retirada de efectivo en comercios, la retirada de dinero en efectivo a crédito funciona como si usted hubiera realizado una compra a crédito por ese mismo importe de dinero. Por tanto, tendrá que devolver el importe que haya utilizado de su límite de crédito de forma aplazada, con intereses (puede consultar la condición "Acceso y usos" para más información acerca del *servicio de retirada de efectivo en comercios*).

A débito, solamente permite realizar reintegros, es decir, retirar dinero en efectivo. Si retira dinero en efectivo a débito, se lo cargaremos inmediatamente en la cuenta asociada a la tarjeta con fecha del día en el que realiza esa operación, y con el límite del saldo que tenga disponible. Podrá hacerlo en cajeros automáticos, cuando se le ofrezca la opción.

3. INTERESES

Cómo se calculan los intereses y cuándo se pagan

3.1. Como indicamos en la condición: «*Modalidades de pago y de retirada de dinero que permite su tarjeta*», las únicas modalidades de pago que permite la tarjeta son el aplazamiento y/o el fraccionamiento. Ello implica que los pagos que usted realice con la tarjeta de crédito de pago aplazado sí generan intereses.

Esos intereses se generan desde la fecha en que usted realiza los pagos y se cobran al final del período de liquidación.

Los intereses se calculan aplicando la siguiente fórmula:

$$I = (C \times T \times R) / (365/12)$$

I = Importe correspondiente a los intereses

C = Importe dispuesto (gastado), también llamado «capital»

T = Número de días transcurridos desde el día en que se realiza la operación, si se calcula en el primer período de liquidación después de que esta se haya hecho; o para los sucesivos períodos, desde el primero hasta el último día de la liquidación

R = Tipo de interés, expresado en %, que se va a aplicar, que es el «tipo de interés nominal mensual» (Este interés se obtiene dividiendo entre 12 el interés nominal anual (TIN anual) indicado en las «Condiciones Particulares»)

- 3.2. Podemos establecer tipos de interés diferentes según la modalidad de pago elegida: pago aplazado y pago fraccionado. Esos tipos de interés están definidos en las «Condiciones Particulares» de este contrato.
- 3.3. El tipo de interés anual (TIN) está indicado en las «Condiciones Particulares» de este contrato. Tenga en cuenta que podrá variar en cada una de las operaciones que haga con su tarjeta. Por este motivo, en el marco de este mismo contrato, diferentes operaciones tendrán TIN distintos. Las variaciones podrán ser al alza o a la baja, porque desde CaixaBank adaptaremos el TIN de la operación al marco regulatorio vigente en el momento temporal en el que se realice esa operación. Le comunicaremos nuestra propuesta de variación del TIN de acuerdo con lo que hemos establecido en la condición: "Modificaciones".

# CONDICIONES COMUNES A TODAS LAS TARJETAS DE CRÉDITO

## 4. TITULARIDAD

### Quién se responsabiliza de este contrato y de la tarjeta

- 4.1. Con la firma de este contrato de tarjeta de crédito, usted adquiere la condición de «titular del contrato» y asume los derechos, obligaciones y responsabilidades que le indicamos en las «Condiciones particulares» y en las «Condiciones generales» de este documento.
- 4.2. El titular de esta tarjeta que está contratando puede ser usted o una persona a la que usted autoriza el uso. En ese caso, tenga en cuenta que, puesto que el contrato lo mantenemos con usted y no con esa otra persona, usted sigue siendo ante nosotros el único responsable de la tarjeta.

Con su firma, usted adquiere la condición de titular del contrato.

Aunque autorice el uso de la tarjeta a otras personas, usted seguirá siendo el único responsable de la tarjeta ante CaixaBank.

## 5. CUENTA CORRIENTE ASOCIADA

### Qué cuenta puede asociarse a la tarjeta

- 5.1. Para poder usar su tarjeta, tiene que designar una cuenta corriente, abierta o no en CaixaBank, que quedará asociada a ella. En esa cuenta se cargarán los pagos que realice y le cobraremos el dinero que haya utilizado de su línea de crédito.
- 5.2. La cuenta asociada se indica en las «Condiciones particulares». Usted está obligado a mantenerla abierta y operativa mientras dure este contrato.  
  
Por tanto, si cancela esa cuenta, este contrato queda cancelado automáticamente, excepto que nos indique otra cuenta a la que asociarlo.
- 5.3. Si la cuenta asociada tiene varios titulares, para que usted pueda usar la tarjeta es necesario que se dé alguna de estas dos opciones:
  - > El resto de los cotitulares de la cuenta consiente expresamente los cargos derivados de la tarjeta.
  - > Usted tiene que disponer de facultades solidarias o indistintas en la cuenta asociada; es decir, su sola firma puede autorizar esos cargos sin necesidad de que lo sepan o intervengan el resto de los cotitulares.

- 5.4. Usted nos autoriza a CaixaBank Payments & Consumer a enviar instrucciones a CaixaBank para que cobre los pagos domiciliados que correspondan, y autoriza también a CaixaBank para que los atienda.

La tarjeta de crédito va asociada a la cuenta corriente que usted ha indicado para ello.

En esa cuenta se cargarán los pagos que usted realice y le cobraremos el dinero que haya utilizado de su línea de crédito.

## 6. NÚMERO DE TELÉFONO ASOCIADO

### Por qué es necesario que nos facilite su número de teléfono

- 6.1. Para poder disfrutar de los servicios que le ofrece su tarjeta: comprar por internet, generar su firma electrónica, contratar nuevos productos con nosotros o acceder a su cuenta de pago en línea, es imprescindible que nos facilite el número de su teléfono móvil y se comprometa a comunicarnos cualquier cambio de número.

En ese número de teléfono recibirá los códigos que le enviaremos mediante mensaje SMS, que le servirán para confirmar cada una de sus operaciones.

- 6.2. Si tiene un teléfono smartphone, podrá descargarse las aplicaciones que le ofrecemos desde CaixaBank:

- > CaixaBank Now (o la aplicación que la sustituya) para realizar pagos seguros de forma remota. Con ella podrá validar y autenticar reforzadamente las compras que realice por internet.
- > CaixaBank Pay (o la aplicación que la sustituya) para realizar pagos en tiendas físicas, con su tarjeta virtual que tenga en su dispositivo inteligente sin necesidad de pagar con la tarjeta física.
- > CaixaBank Sign (o la aplicación que la sustituya) para firmar las operaciones que desee realizar desde nuestro servicio de banca digital CaixaBank Now: por ejemplo, podrá firmar el contrato de cualquier producto de CaixaBank o autorizar una transferencia.

Es imprescindible que nos facilite su número de teléfono móvil para que podamos enviarle por SMS los códigos que necesitará para comprar por internet, generar su firma electrónica, contratar nuevos productos o acceder a su cuenta de pago en línea.

## 7. ACCESO Y USOS

### Cómo puede usar su tarjeta, y hacerlo de forma segura

- 7.1. Usted puede usar su tarjeta de forma presencial (compras físicas) o de forma remota (a través de aplicaciones informáticas).

#### Uso de la tarjeta de forma remota (mediante aplicaciones informáticas)

- 7.2. Cuando usted utilice su tarjeta de forma remota para realizar compras de forma electrónica, nos aseguraremos de que es usted quien está utilizando la tarjeta.

Si usted tiene la aplicación CaixaBankNow (o la aplicación que corresponda), podrá realizar compras de manera electrónica. Cuando esté en el comercio, le redirejiremos a la aplicación de CaixaBankNow para finalizar la operación: desde ahí la autorizará. Para ello, será necesario que se haya descargado esa aplicación en su *smartphone*.

Si no tiene la aplicación o si, por razones técnicas, CaixaBank no puede garantizar su funcionamiento con normalidad, le enviaremos un código mediante SMS al número de teléfono móvil que nos haya facilitado. Tendrá que introducir ese código al final del proceso de compra que esté realizando. También tendrá que introducir un factor adicional, si se lo solicitan, para finalizar el proceso de autorización de la compra.

Cuando realice operaciones de forma remota (no presencial) con su tarjeta, nos aseguraremos de que es usted quien las realiza. Con esta finalidad, para validar su operación:

- > le redirejiremos a la aplicación de pagos seguros de CaixaBank (CaixaBank Now o la que esté vigente en cada momento), o
- > le enviaremos un código por SMS a su teléfono móvil.

También podemos pedirle que introduzca su PIN u otra contraseña.

Es muy importante que no revele a nadie sus códigos, contraseñas o PIN.

En ambos casos, podremos solicitarle que introduzca, además, el PIN u otra contraseña que hayamos acordado previamente con usted.

- 7.3. La combinación de finalizar una operación a través de la App CaixaBank Now o mediante un código SMS con el PIN u otra contraseña responde a una exigencia legal que deriva de una normativa europea (PSD2) para prevenir el fraude con mayor eficacia.

Esa normativa introduce la figura de la «autenticación reforzada» (SCA, por sus siglas en inglés: Strong Customer Authentication) o «confirmación de su identidad mediante doble factor», que nosotros aplicamos como indicamos en el apartado anterior.

Por esta razón, cuando usted quiere realizar transacciones con su tarjeta de forma no presencial, le tenemos que pedir que use esos dos o más elementos de autenticación, que categorizamos como:

- > factor de conocimiento: algo que solo usted conoce (por ejemplo, un PIN u otra contraseña),
- > factor de posesión: algo que solo usted posee (por ejemplo, su teléfono móvil), y
- > factor de inherencia: algo que solo usted es (por ejemplo, cualquier dato biométrico: cara, iris, huella).

- 7.4. Durante la vida de este contrato, podremos variar los elementos que combinamos para confirmar su identidad, siempre que pertenezcan a alguna de las categorías que exponemos en el apartado anterior y que cada elemento pertenezca a una categoría distinta.

Le comunicaremos con suficiente antelación cualquier cambio que afecte al método que aplicaremos para confirmar su identidad.

En determinadas operaciones, podemos introducir una excepción a la exigencia de doble factor para confirmar su identidad; por ejemplo, en operaciones de pequeño importe, de bajo riesgo de fraude o, incluso, en operaciones realizadas en comercios o a beneficiarios de confianza que usted nos haya indicado previamente.

- 7.5. También podremos exigirle elementos adicionales para confirmar su identidad e, incluso, suspender una operación si detectamos que esta lleva un riesgo de fraude superior al promedio. Si se diera esa situación, se lo comunicaríamos oportunamente.

#### Otras posibilidades de uso

- 7.6. Para usar su tarjeta cuando quiera realizar pagos, tiene que seguir las instrucciones de los dispositivos o elementos técnicos que intervengan en el proceso.

También tiene que dar su consentimiento a la operación de pago de las siguientes formas:

- > En operaciones presenciales (compras físicas). Tiene que acercar la tarjeta a los dispositivos electrónicos que vayan a procesar el pago o a prestar el servicio: por ejemplo, un TPV de un comercio, un cajero automático o una máquina de *vending*. Si tanto la tarjeta como el dispositivo tienen tecnología *contactless*, bastará con aproximar la tarjeta al dispositivo para que se realice la operación. El dispositivo puede pedirle el código PIN.
- > En operaciones virtuales (compras a través de aplicaciones informáticas). Tiene que proporcionar los datos de identificación de la tarjeta que el comercio le solicite: por ejemplo, número de la

tarjeta, fecha de caducidad y código de verificación. Cuando esté en el comercio, le redirigiremos a la aplicación de CaixaBankNow para finalizar la operación, y desde ahí la autorizará.

- 7.7. Si quiere utilizar la tarjeta virtual que tenga dada de alta en el teléfono móvil o en otro dispositivo inteligente, podrá hacerlo si el dispositivo dispone de tecnología *contactless* y se ha descargado alguna de las aplicaciones de pago que le facilitemos, siempre que estén debidamente actualizadas. En ese caso, tendrá que incorporar a la aplicación de pagos que tenga descargada (Caixabank Pay por ejemplo, o la que corresponda) sus datos personales y los datos de su tarjeta.
- 7.8. Si quiere recurrir a su tarjeta para realizar una firma electrónica, tiene que utilizar su PIN, combinado con otras claves o datos que le hayamos proporcionado y con otros datos que le pida la aplicación de pagos o el cajero automático que usted esté usando.

En este contrato pactamos que la firma electrónica tiene los mismos efectos que la firma manuscrita en los documentos que genere la aplicación de pagos o el cajero automático que usted esté usando.

- 7.9. También puede usar su tarjeta a través del servicio de banca digital CaixaBankNow, o a través de los cajeros automáticos, para realizar operaciones como las siguientes:
- > consultar información: usted puede acceder a información de los productos y servicios contratados con nosotros y con aquellas otras entidades con las que alcancemos acuerdos para ello. Si realiza la consulta en cajeros automáticos ajenos o de entidades con las que hayamos alcanzado acuerdos, la información disponible puede ser solamente el saldo de la cuenta asociada de su tarjeta;
  - > realizar órdenes relativas a servicios bancarios, de pago, de inversión o de seguros que tenga contratados: para realizar determinadas órdenes, puede que tenga que aceptar primero algunos documentos necesarios que le haremos llegar. La firma de las órdenes la realizará con la firma electrónica generada con su tarjeta; y
  - > contratar nuevos servicios con la firma electrónica generada con su tarjeta: durante el proceso de contratación, la aplicación le proporcionará toda la documentación necesaria, que se podrá descargar en un soporte duradero (por ejemplo, en papel). Cuando usted acabe la contratación, le enviaremos un justificante de la operación que ha realizado.

- 7.10. La tarjeta (física o virtual) incluye, además, los servicios de CaixaBankProtect y CaixaBankProtect Emergency. Puede consultar su descripción detallada en nuestro servicio de banca digital CaixaBank Now. Le ofrecemos aquí una breve descripción de ambos servicios:

- > CaixaBankProtect. Es un servicio unido a la tarjeta que consiste en enviar alertas sobre las operaciones realizadas con la tarjeta. Esas alertas se envían a través de mensajería SMS o de aplicaciones específicas como *push* o mediante correo electrónico. Las alertas informan, por ejemplo, sobre:
  - > operaciones con un importe que supera los 500 €,
  - > reintegros (retiradas de dinero) en el cajero superiores a 1.000 €, y
  - > primeras compras realizadas en el extranjero, cualquiera que sea su importe.

Con su tarjeta, usted puede hacer pagos, realizar una firma electrónica y acceder al servicio de banca digital CaixaBankNow para realizar diferentes operaciones.

Para ello, tiene que seguir las instrucciones de los dispositivos o elementos técnicos y de seguridad que intervengan en el proceso.

- > CaixaBankProtect Emergency. Este servicio permite que, si usted pierde o a usted le sustraen la tarjeta en el extranjero, pueda solicitar que le enviemos dinero en efectivo a través de una empresa corresponsal de CaixaBank en la gran mayoría de países en menos de 48 horas.

La cantidad de dinero que le enviaremos no podrá superar el límite de crédito disponible de su tarjeta.

Para que usted pueda usar ese crédito, tendrá que contratarnos el servicio por teléfono. Nosotros gestionaremos con la empresa corresponsal la entrega del importe que hayamos acordado telefónicamente en un punto de recogida que indicará esa misma empresa. Actualmente, Western Union es nuestra empresa corresponsal, pero en un futuro puede ser cualquier otra empresa con la que podamos realizar este servicio. Para recoger el importe acordado, tendrá que utilizar el código de verificación que le enviaremos a su correo electrónico.

El precio de este servicio, que le permite, pues, disponer de dinero efectivo de su límite de crédito, se detalla en el Anexo de Precios de este contrato. Si fuera necesario convertir su dinero a una divisa distinta al euro, el corresponsal podrá aplicarle la comisión que corresponda por el cambio de divisa.

Para solicitar este servicio, en el momento de la pérdida o sustracción de la tarjeta, tendrá que contactar con CaixaBank Payments & Consumer a través de uno de los siguientes números de teléfono gratuitos, disponibles 24 horas.

- > Si llama desde un teléfono móvil: 900 40 40 90
- > Si llama desde un fijo extranjero: 0034 93 495 39 99

- 7.11. La tarjeta (física o virtual) también ofrece el servicio de retirada de efectivo en comercio, que permite retirar dinero en efectivo a crédito en comercios adheridos a través de su TPV. Para ello, usted tendrá que realizar una compra en el comercio e indicar, antes de pagarla, que quiere usar el servicio de retirada de efectivo en comercios.

Con el servicio de retirada de efectivo en comercio, podrá solicitar retirar entre 20 euros y 150 euros, siempre que el importe sea un múltiplo de 5 sin decimales. Desde la fecha en que usted use por primera vez ese servicio, y durante un período de 365 días, podrá acumular hasta 1.000 euros retirados a crédito. Tiene derecho a realizar hasta tres operaciones al mes, y a retirar un máximo de 450 euros mensuales.

El servicio funciona como si realizase una compra más. El comercio le entregará en efectivo el dinero que haya solicitado retirar después de que haya pasado su tarjeta por el TPV y el importe se haya cargado contra su límite de crédito. La abonará según la modalidad de pago de su tarjeta.

Su tarjeta de crédito incluye los servicios de seguridad: CaixaBankProtect y CaixaBankProtect Emergency.



## 8. TAE

### Qué es y cómo calculamos la Tasa Anual Equivalente (TAE)

- 8.1. La TAE es el tipo de interés que indica el coste o rendimiento efectivo de un producto financiero. Se calcula de acuerdo con una fórmula matemática normalizada que tiene en cuenta el tipo de interés nominal de la operación, la frecuencia de los pagos (mensuales, trimestrales, etc.), los precios de los servicios bancarios y el resto de los gastos necesarios para usar la financiación que le ofrecemos con la tarjeta. El precio de emisión y mantenimiento anual de la tarjeta, que indicamos en las "Condiciones particulares", no lo cobraremos (o devolveremos) cuando se aplaza o fracciona la devolución del crédito usado. Como no es necesario para acceder a la financiación que le ofrecemos con la tarjeta, no lo incluimos en el cálculo de la TAE.
- 8.2. La TAE que se señala en las «Condiciones particulares» y/o en el «Anexo de Precios», es un indicador estandarizado que calculamos de acuerdo con los siguientes supuestos:
- > TAE en pago aplazado. Se calcula considerando que usted usa el total de su límite de crédito de forma inmediata, y que lo reembolsará en 12 meses pagando cada mes un mismo importe, siempre que no vuelva a usar más crédito para operaciones posteriores.
  - > TAE en pago fraccionado de una operación. La operación es para disponer de dinero que se destina a la compra de bienes y servicios en establecimientos. Se calcula considerando que la operación agota de forma inmediata todo el límite de crédito y que usted lo reembolsará en 12 meses, pagando cada mes un mismo importe.

Estos cálculos pueden ocasionar que la TAE que indicamos en este contrato no coincida con el tipo de interés nominal que se aplica en sus operaciones.

## 9. ÓRDENES DE PAGO

### Cuándo ejecutamos (realizamos) una orden de pago

- 9.1. Nosotros recibimos las órdenes de pago que usted inicia con su tarjeta a partir del mismo día en que usted nos comunica su consentimiento, y las ejecutamos inmediatamente.
- 9.2. Cuando usted da la orden a través de quien recibe el pago (por ejemplo, cuando paga a través del TPV de un comercio) o cuando la orden la inicia quien va a recibir los fondos, nosotros recibimos esa orden el mismo día en que ese destinatario o beneficiario nos informa de ella.

Por tanto, en determinados establecimientos, como las autopistas o los parquímetros, los pagos pueden cargarse en el límite de crédito días después de que usted los haya realizado.

Realizamos la orden de pago el mismo día en que usted nos comunica su consentimiento o el mismo día en que el destinatario o beneficiario de su pago nos lo comunica.

## 10. DIVISAS

### Qué tipo de cambio aplicamos si paga en una moneda distinta al euro

- 10.1. Si usted realiza operaciones en una moneda distinta al euro, convertimos el importe en euros.
- 10.2. Para convertir el importe en euros, el tipo de cambio aplicable dependerá de dónde se encuentre en el momento de realizar la operación con moneda distinta al euro:

1) Si se encuentra en un Estado Miembro de la Unión Europea, aplicamos el último tipo de cambio publicado por el Banco Central Europeo en el momento en que recibimos información de que usted ha realizado la operación. Añadiremos al tipo de cambio un 3,95 %.

2) Si se encuentra en un Tercer Estado (no miembro de la Unión Europea), aplicamos el tipo de cambio que la marca de la tarjeta (Visa o Mastercard) tiene publicado en su página web en el momento en que recibimos información de que usted ha realizado la operación. Añadiremos al tipo de cambio un 3,95 %.

Puede consultar los tipos que aplican las marcas de tarjetas (es decir, sin el diferencial de 3,95 %) en los siguientes enlaces (o en los que en el futuro los sustituyan):

- > Visa: <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>
- > Mastercard: <https://www.mastercard.es/es-es/consumidores/conoce-las-caracteristicas-y-ventajas/convert-currency.html>

## 11. INFORMACIÓN DE LOS PAGOS

### Cómo y cuándo sabrá usted cuánto ha pagado y cuánto le queda por pagar

- 11.1. Si tiene contratado el servicio de banca digital CaixaBankNow o se ha descargado en su teléfono móvil la aplicación CaixaBank Pay, en cualquier momento podrá acceder al detalle de sus operaciones y consultar el límite de crédito que le queda disponible, así como cualquier otra información relacionada con su tarjeta. Además, en caso de que tenga más de una tarjeta del mismo contrato, podrá ver el detalle de los movimientos realizados con cada una de estas tarjetas de forma separada.
- 11.2. Nosotros le enviaremos información periódica mensual con el detalle de los movimientos y de los pagos que haya realizado con su tarjeta.

Además, siempre puede pedirnos gratuitamente un cuadro de amortización en el que le detallaremos los importes, períodos y condiciones de pago de la operación o saldo aplazados.

Si realiza pagos en moneda distinta al euro, convertimos el importe en euros.

El tipo de cambio aplicable dependerá de dónde se encuentre en el momento de realizar la operación, con un incremento del 3,95 %.

Le enviaremos información periódica mensual con el detalle de los movimientos y de los pagos de su tarjeta.

También puede consultar esa información en cualquier momento a través del servicio de banca digital CaixaBankNow o de la aplicación CaixaBank Pay.

## 12. IMPAGOS

### Los impagos (retrasos en el pago) generan intereses

- 12.1. Si usted se retrasa en un pago porque no lo ha realizado cuando finaliza el período determinado para ello, el importe impagado genera diariamente intereses.

Esos intereses se calculan de acuerdo con un tipo de interés, el «interés de demora», que está indicado en las «Condiciones particulares» de este contrato. Para calcularlo, aplicamos la siguiente fórmula:

$$I_d = (Se \times n \times td) / 365$$

$I_d$  = Importe de los intereses de demora

$Se$  = Saldo medio de la cuenta durante el periodo de liquidación

$n$  = días del periodo

$td$  = Tipo de interés de demora anual, expresado en un %.

En cualquier caso, en el momento en que calculemos los intereses, el interés de demora no puede superar el resultado de calcular el interés nominal anual, incrementado en dos puntos porcentuales.

- 12.2. El pago de los intereses se realiza al final de cada período de liquidación.
- 12.3. Desde CaixaBank podemos utilizar una cuenta distinta a la asociada a la tarjeta para cobrar el importe impagado. Esto ocurre si el saldo de la cuenta asociada a la tarjeta no es suficiente para pagar las obligaciones que han quedado impagadas.
- Para ello, nos autoriza a nosotros, CaixaBank Payments & Consumer:
- > a cobrar el importe impagado con el saldo de cualquier otra cuenta que tenga abierta como titular o cotitular en CaixaBank, en la medida en que lo permita su saldo. Esto puede ocurrir las veces que sea necesario.
  - > a pedir información a CaixaBank sobre las cuentas de las que usted es titular, así como sobre el saldo de esas cuentas. Aunque se cancele el contrato, la autorización seguirá siendo válida mientras queden importes pendientes de pago.

Si usted se retrasa en un pago, el importe impagado genera diariamente intereses.

El pago de los intereses se realiza al final de cada período de liquidación.

## 13. BLOQUEO DE LA TARJETA

### Su tarjeta puede quedar bloqueada o limitada temporalmente

- 13.1. Nosotros podemos bloquear o limitar temporalmente el uso de su tarjeta si sospechamos que se está produciendo alguna de las siguientes circunstancias:
- > La seguridad de la tarjeta está en riesgo.
  - > Usted o personas no autorizadas han utilizado la tarjeta de manera fraudulenta o negligente.

Usted ha incumplido alguna condición de este contrato.

> Usted está utilizando su tarjeta de crédito de tal manera que no podrá hacer frente a los pagos. Esto puede ocurrir si observamos un aumento significativo en su uso o que incumple, además, con otras obligaciones de pago con otras personas o entidades. Entendemos que se da esta situación en casos como los siguientes, en los que usted:

- > ha incumplido otras obligaciones de pago esenciales,
- > no está al día de sus obligaciones tributarias, o
- > está en situación de sufrir un embargo sobre sus bienes (a menos que ofrezca garantías suficientes).

13.2. Las limitaciones en el uso de la tarjeta que podemos establecer pueden ser las siguientes:

- > establecer un importe máximo en determinadas operaciones;
- > no permitirle realizar con la tarjeta algún tipo de operación, como sacar dinero en efectivo, por ejemplo.

13.3. Nosotros le comunicaremos que le hemos bloqueado o limitado el uso de su tarjeta, así como los motivos que nos han llevado a tomar esta decisión.

Le informaremos de ello, si es posible, antes de que se produzca el bloqueo o la limitación; o, si no es posible, inmediatamente después, excepto que nos lo impidan razones de seguridad objetivamente justificadas o cualquier motivo legal.

13.4. El uso de su tarjeta puede quedar también interrumpido por razones de fuerza mayor o por circunstancias fortuitas. Desde CaixaBank no asumimos ninguna responsabilidad en los siguientes casos que escapan a nuestro control:

- > suspensiones o interrupciones del servicio de internet,
- > fallos técnicos de las tarjetas incorporadas a teléfonos,
- > errores de funcionamiento del dispositivo de los comercios, de las aplicaciones móviles, de la tarjeta SIM o de la plataforma usada para incorporar datos de la tarjeta SIM,
- > suspensiones o interrupciones de la compra a causa de la batería baja o insuficiente de su teléfono u aparato electrónico mediante el que esté tratando de realizar una operación de pago, o
- > cualquier otra circunstancia ajena a nuestro control.

Desde CaixaBank podemos bloquear o limitar temporalmente el uso de su tarjeta en determinados casos, que le comunicaremos puntualmente.

También puede interrumpirse el uso de su tarjeta por razones de fuerza mayor o por circunstancias fortuitas que escapan a nuestro control.

## 14. COMUNICACIONES

### Cómo nos comunicamos con usted

- 14.1. Nosotros le enviaremos los comunicados relacionados con este contrato preferentemente a través del servicio de banca digital CaixaBankNow. También le podremos enviar comunicados por correo electrónico y a su teléfono (mediante SMS o notificaciones PUSH) para informarle de incidencias operativas o de seguridad, para enviarle propuestas de modificación de condiciones o *newsletters* con consejos sobre seguridad u otra información relacionada con sus tarjetas o para advertirle que tiene un comunicado importante por leer en su banca digital.
- 14.2. Si no tiene banca digital o prefiere otra vía de comunicación, también podemos enviarle comunicados al domicilio que nos indique. En ese caso, podemos cobrarle un precio por este servicio.
- 14.3. Cualquiera de los canales anteriores, digitales o no, serán válidos para enviarle comunicados fehacientes: es decir, documentos que nos permiten tener constancia de que usted los ha recibido y que tienen valor ante los tribunales de justicia, el Banco de España y otras autoridades, como burofaxes con acuse de recibo o burofaxes electrónicos.
- 14.4. Usted se compromete a comunicarnos, lo antes posible, cualquier variación relacionada con sus datos personales, y en especial, sobre sus datos de contacto: número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección postal.
- 14.5. Usted tiene a su disposición un teléfono gratuito de atención al cliente para que pueda hacernos llegar cualquier incidencia o queja, o al que podrá llamar si tiene conocimiento de cualquier irregularidad de su tarjeta. En el apartado siguiente se especifican las irregularidades que tiene obligación de comunicarnos.

El teléfono es el siguiente: 900 40 40 90.

## 15. NUESTROS DEBERES Y RESPONSABILIDADES PARA LA SEGURIDAD DE SU TARJETA

### La importancia de proteger su tarjeta y su PIN

- 15.1. Por su seguridad, usted tiene que cumplir con las siguientes obligaciones:
1. Para confirmar su identidad cuando opere con su tarjeta, le facilitaremos determinados elementos de seguridad, como contraseñas (PIN) o códigos remitidos por SMS o teléfono móvil. Así lo indicamos en la condición «Acceso y usos» de este contrato. Usted se compromete a proteger y mantener en secreto estos códigos y contraseñas. Para ello:
    - > No debe anotar su PIN o cualquier otra clave de seguridad en la tarjeta, en documentos que puedan encontrarse junto a ella ni en su teléfono móvil.

Le enviaremos comunicados sobre este contrato a través del servicio de banca digital, por correo electrónico o por teléfono.

Consulte como mínimo una vez al mes los comunicados que le enviamos mediante el servicio de banca digital CaixaBankNow. Son 5 minutos y puede ahorrarle muchas sorpresas.

- > Debe evitar que su PIN o cualquier otra clave de seguridad sea fácilmente deducible a partir de sus datos personales, como su fecha de nacimiento, direcciones u otros datos que aparezcan en documentos que use habitualmente.
- > Debe tomar precauciones razonables para evitar el robo, la falsificación o la pérdida de su tarjeta. Si dispone de una tarjeta virtual, las precauciones incluyen evitar la pérdida o el robo del dispositivo en el que esa tarjeta está dada de alta.
- > Se compromete a no facilitar a nadie el PIN ni las claves de seguridad que le enviamos a su móvil o por correo electrónico, ni siquiera a personas que afirmen trabajar para CaixaBank o para empresas dedicadas a resolver incidencias técnicas en teléfonos móviles u ordenadores y que se dirijan a usted por cualquier canal.

Usted debe saber que nosotros nunca le pediremos que nos facilite sus códigos, contraseñas o claves. Si en algún momento recibe una supuesta comunicación de CaixaBank en la que le solicitan este tipo de información, no la facilite, ya que posiblemente estará siendo víctima de un fraude.

2. No debe manipular los elementos materiales, como la tarjeta SIM, o no materiales, como el software de la tarjeta, necesarios para el uso de la tarjeta, aunque sean parte integrante de su teléfono móvil. También tiene que adoptar las medidas necesarias para impedir su copia o la copia de los datos que llevan incorporados.

3. Cuando su tarjeta caduque o usted reciba una nueva que la sustituya, tiene que destruir la tarjeta antigua. Queda obligado a devolvérsela si se la pedimos antes de que le indiquemos que la destruya.

4. En cuanto tenga conocimiento de ello, y sin dilaciones indebidas, tiene que comunicarnos lo siguiente a través de una oficina CaixaBank o de los medios que ponemos a su disposición y que especificamos en la condición: «Comunicaciones»:

- > cualquier operación realizada con su tarjeta física o virtual que considere irregular o extraña. Por ejemplo, porque no sabe quién realizó una compra o transferencia o porque la información que consta en su cuenta sobre una operación no es exacta, y
- > la pérdida, robo o apropiación indebida de su tarjeta física del dispositivo inteligente en el que esté dada de alta su tarjeta virtual, incluso si tuviera conocimiento de que alguien usa de forma puntual y sin su autorización su tarjeta física o virtual.

## 15.2. Desde CaixaBank debemos cumplir con las siguientes obligaciones

1. Para ayudarle a proteger sus elementos de seguridad y cumplir con sus obligaciones, compartiremos con usted nuestra experiencia en materia de seguridad:

- > Le enviaremos por correo electrónico, de forma periódica, un boletín de noticias con consejos sobre seguridad, información actualizada del *modus operandi* (cómo operan) de los delincuentes y con novedades en las medidas de seguridad que adoptamos en CaixaBank.
- > Pondremos a su disposición información incluida en el apartado de seguridad de la web de particulares de CaixaBank ([www.caixabank.es/particular/seguridad/seguridad](http://www.caixabank.es/particular/seguridad/seguridad)).

Nosotros nunca le pediremos que nos facilite sus códigos, contraseñas o claves.

Si recibe un comunicado a nombre de CaixaBank en el que le piden esta información, puede estar siendo víctima de un fraude.

Proteja y mantenga en secreto los códigos y contraseñas de su tarjeta de crédito.

No manipule los elementos materiales (tarjeta SIM) y no materiales (*software*) necesarios para el uso de la tarjeta, y comuníquenos cualquier irregularidad que pueda observar en el uso de la tarjeta, o su pérdida o sustracción.

Cuando reciba una tarjeta nueva, destruya la antigua.

- > También podemos remitirle alertas de seguridad por SMS si detectamos que se realizan operaciones inusuales con su tarjeta. Para ello, tendremos en cuenta cómo usted suele usar su tarjeta normalmente.

2. Nosotros no le enviaremos el PIN de su tarjeta, sino que deberá escogerlo usted. Cuando le entreguemos una tarjeta (en soporte físico o electrónico), estará desactivada. Para activarla, tendrá que seguir las instrucciones que le indiquemos y escoger su PIN durante el proceso de activación.

3. Ponemos a su disposición un teléfono gratuito, todos los días durante las 24 horas: 900 40 40 90. A través de ese número, usted podrá comunicarnos cualquier operación irregular o incidencia que pueda afectar a la seguridad o funcionamiento normal de su tarjeta. También podrá realizar esta comunicación a través de su oficina gestora.

4. Nos comprometemos a aceptar las operaciones que usted ordene, solicite o realice con la tarjeta física o virtual, excepto si tenemos indicios razonables de que usted ha usado de forma fraudulenta o no autorizada esa tarjeta, o detectemos que usted u otras personas no autorizadas han incumplido este contrato de manera deliberada o por negligencia grave.

5. Las tarjetas pueden tener una fecha de caducidad impresa. Para renovar la tarjeta, le enviaremos la nueva tarjeta desactivada a su domicilio. También podremos hacerlo en caso de que tenga que renovar la tarjeta para incorporar nuevas funcionalidades. Solamente podrá activar la tarjeta usted mismo cuando nos confirme que la ha recibido.

Desde CaixaBank nos comprometemos a velar por la seguridad de su tarjeta y de sus operaciones de pago con medidas de información y control.

## 16. INCIDENCIAS

### Qué hacer si observa irregularidades en los movimientos realizados con su tarjeta

- 16.1. Como indicamos en la condición anterior, si usted percibe una irregularidad relacionada con una operación de pago o con otro servicio, porque no ha autorizado la operación o porque esta se ha realizado incorrectamente, debe comunicárnoslo lo antes posible. El plazo máximo para reclamar la devolución del importe de una operación o su rectificación es de 13 meses desde la fecha del pago irregular. Transcurrido ese plazo, perderá su derecho a reclamar, incluso si usted no fuera responsable de la pérdida económica que es consecuencia de la operación irregular.
- 16.2. Si usted nos comunica que una operación es incorrecta o que no la ha realizado usted, nos corresponde a nosotros demostrar que esa operación ha sido autorizada y realizada correctamente, y que no se ha visto afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia.
- 16.3. Desde CaixaBank asumiremos la pérdida ocasionada por una operación irregular y nos haremos responsables de ello, si se da alguno de los siguientes supuestos:
- > operaciones que se hayan realizado con la tarjeta después de que usted nos haya informado sobre su pérdida, sustracción o apropiación indebida;
  - > operaciones que se hayan realizado antes de que usted nos haya informado sobre su pérdida, sustracción o apropiación indebida, cuando a usted no le hubiera resultado posible detectarla antes de

que usaran su tarjeta, siempre que no haya incumplido deliberadamente o por negligencia grave uno o más de sus compromisos de seguridad enumerados en la condición «Nuestros deberes y responsabilidades para la seguridad de su tarjeta».

- > operaciones irregulares que se deban a la acción o inacción de empleados de CaixaBank;
- > operaciones realizadas de forma no presencial, utilizando únicamente los datos impresos en su tarjeta;
- > operaciones en las que no hayamos confirmado su identidad mediante la exigencia de un doble factor (autenticación reforzada), excepto si usted ha actuado de forma fraudulenta.

Cuando nos corresponda a nosotros devolverle el importe de la operación irregular, realizaremos la devolución en un día hábil. Si tenemos motivos para sospechar de la existencia de fraude en la operación, no le devolveremos el importe en ese plazo y les comunicaremos por escrito a usted y al Banco de España los motivos de la sospecha.

- 16.4. Desde CaixaBank podremos cobrarle nuevamente el importe de la operación devuelta si se dan las siguientes circunstancias:

Usted no aporta la documentación de la operación en el plazo de siete días naturales.

Usted no aporta la documentación adicional que podamos solicitar al respecto.

Tras estudiar la operación, nosotros confirmamos que ésta ha cumplido con todos los requisitos legales establecidos y/o usted ha incumplido deliberadamente o por negligencia grave alguna de sus obligaciones de seguridad.

- 16.5. Usted será responsable de la operación en los siguientes supuestos:

Cuando actúe de forma fraudulenta o niegue falsamente que es el autor de una operación.

Cuando incumpla deliberadamente o por negligencia grave uno o más de sus compromisos de seguridad enumerados en la condición: «Nuestros deberes y responsabilidades para la seguridad de su tarjeta».

Cuando se demore injustificadamente en notificarnos una irregularidad de su tarjeta. Usted tiene la obligación de comunicarnos cualquier irregularidad en cuanto tenga conocimiento de ella.

- 16.6. Usted y CaixaBank compartiremos responsabilidad en el resto de los supuestos no indicados en las condiciones 16.3 y 16.5. En ese caso, usted deberá hacerse cargo del importe de las operaciones hasta un máximo de 50 € o hasta el máximo de la cantidad que establezca la normativa aplicable. El resto del importe de las operaciones irregulares lo asumiremos nosotros.

Si detecta que una operación es incorrecta o que usted no la ha realizado, infórmenos de ello lo antes posible para que podamos solucionar la irregularidad.



## 17. LEY APLICABLE A ESTE CONTRATO. QUEJAS Y RECLAMACIONES. MEDIDAS DE SALVAGUARDA DE FONDOS RECIBIDOS DE CLIENTES

### Cómo puede hacernos llegar sus quejas y reclamaciones

17.1. Este contrato está sujeto a la ley española y sometida a la competencia de los tribunales españoles.

17.2. Usted puede dirigirnos sus quejas o reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Grupo CaixaBank, a través de los siguientes canales:

- > por correo postal dirigido al Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank, ubicado en carrer Pintor Sorolla, 2-4, 46002 València.
- > por correo electrónico, a la dirección: [servicio.cliente@caixabank.com](mailto:servicio.cliente@caixabank.com).
- > a través del formulario especialmente habilitado para ello en el apartado «Reclamaciones» de la página web de CaixaBank ([www.caixabank.es](http://www.caixabank.es))
- > en cualquiera de nuestras oficinas.

17.3. Si la reclamación está relacionada con servicios de pago, con independencia de si usted actúa como consumidor, el Servicio de Atención al Cliente del Grupo CaixaBank responderá a la reclamación en quince días hábiles.

Excepcionalmente, este servicio podrá ampliar el plazo hasta un máximo de un mes cuando, por causas ajenas a nuestra voluntad, sea imposible ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles. En ese caso, le comunicaremos las razones del retraso y le especificaremos el plazo en el que usted recibirá una respuesta definitiva.

Cualquiera de estos plazos comenzará a contarse desde la presentación de la reclamación por cualquiera de los canales indicados en el apartado 17.2.

#### Medidas de salvaguarda de fondos recibidos de clientes

17.4. Los fondos recibidos para la prestación de servicios de pago, serán ingresados en una cuenta bancaria separada abierta en CaixaBank, S.A. a nombre de CaixaBank Payments & Consumer.

Mientras dichos fondos permanezcan en la cuenta separada, su titular gozará de un derecho de separación sobre dicha cuenta, de conformidad con la normativa concursal, respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores de CaixaBank Payments & Consumer.

Puede dirigirnos sus quejas o reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente del Grupo CaixaBank.

## 18. DURACIÓN Y CANCELACIÓN

### Quién puede cancelar el contrato, cuándo y cómo

- 18.1. Este contrato es de duración indefinida. Su tarjeta, sin embargo, puede tener fecha de caducidad. La caducidad de su tarjeta no implica la cancelación de este contrato. Por ello, cuando caduque su tarjeta, podemos emitir y enviarle otras tarjetas asociadas a este mismo contrato.
- 18.2. Tanto usted como nosotros podemos dar por cancelado este contrato sin tener que explicar los motivos:
- > Si es CaixaBank quien solicita cancelar este contrato, le avisaremos por escrito al menos dos meses antes de que la cancelación sea efectiva.
  - > Si es usted quien cancela, en CaixaBank cumpliremos con su solicitud de cancelación en menos de 24 horas desde que nos lo comunique.
- 18.3. Tanto usted como nosotros podemos dar por cancelado este contrato en cualquier momento, cuando existan motivos para ello; por ejemplo, si usted o nosotros incumpliéramos nuestras obligaciones de pago. En esos casos, no es necesario que ni usted ni nosotros avisemos a la otra parte con dos meses de antelación para que la cancelación sea efectiva.
- 18.4. Para dar por cancelado el contrato, es necesario que usted nos devuelva antes sus tarjetas y que pague también anticipadamente las cantidades que pueda deber.
- 18.5. Si se cancela el contrato, podemos cobrarle la parte proporcional de los precios y gastos correspondientes a los servicios que haya utilizado desde que hubiera empezado el período hasta el momento de la cancelación. Si hubiéramos cobrado la totalidad de los precios y gastos de manera anticipada, le devolveríamos la parte proporcional, que quedaría ingresada en la cuenta asociada a la tarjeta.

Este contrato es de duración indefinida, pero su tarjeta puede tener fecha de caducidad. La caducidad de la tarjeta no implica la cancelación del contrato.

## 19. DESISTIMIENTO

### Cuándo y cómo puede desistir (renunciar) de este contrato

- 19.1. Usted tiene derecho a desistir, es decir, a renunciar a su contrato o a dejarlo sin efecto, durante los primeros 14 días naturales desde que lo firmó. No es necesario que exprese ningún motivo para renunciar a su contrato.
- 19.2. Usted puede desistir por tres medios:
- > en cualquier oficina de CaixaBank;
  - > a través del servicio de banca digital CaixaBankNow, si ha firmado su contrato mediante este servicio; y
  - > a través de un cajero automático, si es por este medio como lo ha firmado.

Usted puede renunciar a su contrato o a dejarlo sin efecto. Para hacerlo, dispone de 14 días naturales desde la firma del contrato para hacerlo. No tiene que justificar su decisión.

- 19.3. Si usted desiste a través de CaixaBankNow, los pasos que tiene que realizar son los siguientes:
- > acceder a la pestaña «Configuración Personal», que encontrará en la parte superior de la pantalla de inicio;
  - > escoger la opción: «Baja de servicios y desistir de productos contratados», a la derecha de la pantalla; y
  - > rellenar el formulario que aparece con los datos sobre el contrato de la tarjeta que quiere finalizar. Para ello necesitará usar su Tarjeta de Coordinadas o cualquier otra clave que podamos enviarle al teléfono móvil que nos haya facilitado.
- 19.4. Si usted desiste a través de un cajero automático, las acciones necesarias son estas:
- > clicar el apartado «Productos y Servicios de CaixaBank», en la pantalla inicial del cajero;
  - > acceder a la pestaña «Desistimiento de Productos o Servicios»; y
  - > rellenar el formulario que aparece con los datos sobre el contrato que quiere finalizar. Para ello necesita su tarjeta y su número de contrato.
- 19.5. Una vez que haya desistido, el contrato quedará sin efecto y automáticamente se darán de baja todas las tarjetas físicas o virtuales emitidas en el marco de ese contrato de tarjeta al que renuncia. Usted dispone de 30 días naturales, contados desde la fecha en que comunicó el desistimiento, para devolver el importe del crédito que haya utilizado y los intereses acumulados al tipo de interés pactado en este contrato.

## 20. MODIFICACIONES

### Cómo y cuándo desde CaixaBank podemos modificar las condiciones del contrato, y qué puede hacer usted al respecto

- 20.1. Desde CaixaBank podemos proponer la modificación de las condiciones de este contrato, siempre cumpliendo con el correspondiente preaviso. Para ello, tenemos la obligación de comunicarle la modificación propuesta, dos meses antes de que entre en vigor. Cuando la modificación sea favorable para usted, la podemos aplicar de forma inmediata.
- 20.2. Si usted no estuviera de acuerdo con la modificación que le notifiquemos, tiene derecho a oponerse a esa modificación solicitando la resolución (cancelación) del contrato de forma inmediata y sin coste alguno. Podrá solicitar esa resolución desde el momento en el que recibe la notificación de la modificación propuesta y hasta que la modificación entra en vigor. La resolución del contrato tendrá efecto 24 horas después de que nos la solicite, y la modificación propuesta no llegará a entrar en vigor.

Desde CaixaBank podemos modificar las condiciones de este contrato. Le avisaremos con 2 meses de antelación.

Si usted no está de acuerdo, puede cancelar el contrato.

Entenderemos que acepta la modificación que le proponemos si no nos comunica su oposición (y, por tanto, su voluntad de cancelar el contrato) con anterioridad a la fecha propuesta para su entrada en vigor.

## 21. SERVICIOS VINCULADOS O COMBINADOS

### Para contratar la tarjeta no es necesario contratar ningún otro servicio más

- 21.1. Para contratar la tarjeta de crédito, o hacerlo con las condiciones que le ofrecemos, no es necesario contratar ningún otro servicio (financiero o no financiero) más.

Contratar una cuenta corriente con CaixaBank para asociarla a la tarjeta (puede consultar la condición: «Cuenta corriente asociada») no es obligatorio porque aceptamos que usted domicilie la tarjeta de crédito en una cuenta bancaria de otra entidad.

Por esa razón decimos que, si usted contrata esa cuenta corriente con CaixaBank, la contratación no está *vinculada* a la de la tarjeta ni *combinada* con ella, porque no se incluye ni se comercializa en un mismo paquete. Se trata de contratos independientes y, por tanto, no vinculados ni combinados.

- 21.2. Desde CaixaBank podemos ofrecerle distintos servicios, además de la tarjeta o de la cuenta corriente, que usted también puede contratar. Si decide contratar cualquiera de esos servicios simultáneamente a la contratación de la tarjeta de crédito, lo hará, igualmente, de forma independiente. Los detalles y condiciones de su contratación constan en la documentación contractual de cada servicio.

Contratar la tarjeta de crédito no obliga a contratar otros servicios.

## 22. PRECIOS

### Cuánto cuesta la tarjeta y los servicios que con ella le ofrecemos

- 22.1. La tarjeta y los servicios que con ella le podemos ofrecer tienen diferentes precios. Le indicamos aquí esos precios y el momento en que se los cobraremos:
- > Emisión de su tarjeta: el precio se genera una sola vez, y se paga, si es necesario, en el momento en el que emitimos su tarjeta.
  - > Sustitución de su tarjeta: el precio se genera una sola vez, y se paga en el momento en el que sustituimos su tarjeta.
  - > Personalización de su tarjeta: el precio se genera una sola vez, y se paga cuando usted solicita que le estampemos en su tarjeta la imagen que elija.
  - > Mantenimiento: el precio se genera a lo largo del período que se indica en las «Condiciones particulares» de este contrato (por defecto, es anual). Se paga por adelantado, es decir, al inicio del período: por ejemplo, si el precio es anual, este precio se genera en el período que va del 1 de enero al 31 de diciembre, y se paga por entero al principio, es decir, el 1 de enero. El precio de mantenimiento se genera por tener la tarjeta y por las prestaciones que ésta le ofrece como instrumento de pago (puede consultar los

usos de su tarjeta en la condición "La tarjeta de crédito"), además de ofrecer la financiación asociada. No hay que pagar el precio de mantenimiento (se lo devolveremos):

- > si usa la tarjeta para financiar pagos (modalidad de pago aplazado/fraccionado).
- > si tiene menos de 26 años: no cobraremos el precio de mantenimiento hasta que cumpla esa edad.
- > si otro servicio bancario o no, que pueda tener contratado con CaixaBank le bonifica (le quita) el pago de ese precio.
- > Retirada de dinero en efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos: si el cajero pertenece a la red de cajeros de CaixaBank, el servicio es gratuito para usted. En cambio, cada vez que usted saca dinero de un cajero automático de otra entidad, se genera un precio que tiene que pagar en ese momento. Además, en caso que la entidad titular del cajero nos cobre un precio por ofrecer ese servicio, podremos cobrarle a usted la totalidad o una parte de ese precio.
- > Retirada de dinero en efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos: el precio se genera cada vez que usted saca dinero a crédito de un cajero automático, en oficina o desde CaixaBankNow, traspasando dinero del límite de crédito de su tarjeta a su cuenta. Ese precio se adeuda en la cuenta de crédito a la que está asociada su tarjeta. Adicionalmente, la entidad titular del cajero puede cobrar un precio por el uso del cajero. En tal caso, nosotros le repercutiremos a usted íntegramente este importe. CaixaBank nunca cobrará un precio por el uso de sus cajero cuando, a través de ellos, retire efectivo con su tarjeta.
- > Retirada de efectivo a través del servicio de retirada de efectivo en comercios, que le permite la entrega de efectivo en compras por parte de un comercio que lo ofrezca a través de su TPV. El precio por el servicio se indica en el Anexo de precios.
- > Compensación (pago de deudas) por reembolso anticipado: el precio es el 1,00 % de la cantidad de dinero que usted reembolse (devuelva) anticipadamente («reembolso anticipado») y siempre que el contrato de crédito termine en un período de tiempo superior a un año. Si es de menos de un año, el porcentaje es del 0,50 %. El importe que se toma en consideración para el cálculo del período restante entre el reembolso anticipado y la terminación acordada del contrato de crédito es el de la última cuota pagada.
- > Compensación por costes de cobro ante un impago: Si usted incumple su obligación de pago, nos obliga de inmediato a destinar recursos para poner al día la deuda impagada.

1º) Se le reclamará por i) comunicaciones telemáticas (p. ej. SMS o similares medios), ii) correo electrónico y/o buzón de banca electrónica (como el actual CaixaBankNow), cuando usted haya acordado estas vías de comunicación con CaixaBank y iii) una o varias llamadas telefónicas al teléfono facilitado por usted que consta en nuestros sistemas (el número y progresión se adaptará a las circunstancias particulares de cada impagado y cada cliente –siempre se realizarán al menos dos (2) intentos para intentar establecer contacto personal con usted–) o cualquier otro método personalizado que nos permita ponernos en contacto con usted. La compensación de costes de cobro razonable y acorde con estas gestiones se indica en el Anexo de precios.

2º) Si el impago persistiere tras 15 días, se podrá remitir adicionalmente un burofax o equivalente con certificación de contenido y recibo. El coste postal actual de este envío es de 24 €.

La 1ª compensación i) solo se devengará en deudas superiores a 60 €, ii) únicamente después de realizar efectivamente las concretas gestiones de cobro descritas y iii) un mismo impago no podrá generar más de una compensación.

La 2ª compensación i) solo se devengará en deudas superiores a 300 €, ii) únicamente tras la remisión efectiva del burofax por persistencia del impago y iii) un mismo impago no generará más de una compensación. Costes de cobro e interés de demora son diferentes. Los recursos efectivamente destinados para poner al día la deuda impagada son los costes de cobro; el beneficio dejado de percibir que ocasiona el impago, es el interés de demora.

22.2. Puede consultar el «Anexo de Precios» de este contrato para conocer el detalle de los precios que aplicamos a la tarjeta y a los servicios que le ofrecemos.

## 23. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### 23.1. Responsable del tratamiento

CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U., domicilio en C/ Caleruega, 102, Madrid, con NIF A-08980153.

### 23.2. Datos de contacto del Delegado de Protección de datos

[www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos).

### 23.3. Finalidades del tratamiento y bases jurídicas del tratamiento

Tratamiento de datos con finalidades contractuales, legales y de prevención del fraude.

Los datos solicitados son necesarios para gestionar y ejecutar la contratación del producto o servicio, y serán tratados con dicha finalidad.

La base del tratamiento es la ejecución contractual.

Así mismo, serán tratados para cumplir con las obligaciones normativas requeridas a CaixaBank Payments & Consumer.

La base del tratamiento es el cumplimiento de las obligaciones legales exigibles a CaixaBank Payments & Consumer.

Finalmente, también serán tratados para prevenir el fraude y garantizar la seguridad tanto de sus datos como de nuestras redes y sistemas.

La base del tratamiento es el interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer en prevenir el fraude a sus clientes y garantizar la seguridad de redes y sistemas.

#### Tratamiento de datos con finalidades comerciales

(i) Basado en el interés legítimo (conocimiento del cliente, estudios estadísticos, actualización y envío de información acerca de productos y servicios similares a los que ya tenga contratados, de acuerdo con la información generada por los propios productos y servicios). Puede ejercer su derecho de oposición de conformidad con el apartado Ejercicio de derechos.

(ii) Basado en su consentimiento (de acuerdo con las autorizaciones que nos haya otorgado en cada momento). Puede consultar y gestionar sus autorizaciones en su oficina o mediante su banca por internet.

### 23.4. Comunicación de datos

Los datos podrán ser comunicados a autoridades y organismos públicos, para el cumplimiento de una obligación legal requerida, así como a

proveedores de servicios y a terceros necesarios para la gestión y ejecución de la solicitud y/o la contratación.

23.5. Comunicación de datos para la emisión de facturas

a) CaixaBank Payments & Consumer podrá comunicar sus datos personales y los datos de los titulares de la tarjeta a los beneficiarios de determinadas operaciones de pago, o sus colaboradores, iniciadas con la tarjeta para facilitar a estos últimos la emisión, entrega y conservación de las facturas relacionadas con productos y servicios cuyo pago se haya realizado mediante la tarjeta. En particular, tránsitos de vehículos por autopistas y estacionamientos en aparcamientos.

b) Los datos que se comunicarán serán el nombre y apellidos o razón social, domicilio, NIF y cualquier otro dato que, de acuerdo con la legislación vigente en cada momento, sea necesario para cumplir adecuadamente con las obligaciones tributarias relacionadas con la emisión de facturas.

23.6. Tratamiento de datos de terceros

El Contratante se obliga a informar a los titulares de las tarjetas, en el caso de que éstos sean distintos al Contratante, la comunicación de los siguientes datos de su titularidad (datos identificativos, esto es, nombre y apellidos, entre otros) a CaixaBank Payments & Consumer con las finalidades previstas en el presente Contrato y a proporcionarles la información sobre el tratamiento de sus datos por CaixaBank Payments & Consumer detallada en esta cláusula 23, con carácter previo a la comunicación de dichos datos.

El contratante será responsable de la veracidad y exactitud de los datos personales que facilite a CaixaBank Payments & Consumer.

Los datos personales de terceros que CaixaBank Payments & Consumer reciba del Contratante para la gestión y ejecución de las relaciones contractuales, serán tratados única y exclusivamente con dichos fines y no se comunicarán a terceros salvo en los casos en que la naturaleza del servicio implique necesariamente dicha comunicación, la cual se limitará a la finalidad expresada. CaixaBank Payments & Consumer mantendrá el secreto sobre los referidos datos y aplicará las medidas de seguridad legalmente exigibles.

23.7. Período de conservación de los datos

A los efectos del presente contrato, los datos serán tratados mientras permanezcan vigentes las relaciones contractuales.

En el supuesto de tener su autorización para el tratamiento de los datos con finalidades comerciales, los datos serán tratados hasta la revocación de dicha autorización, o bien transcurridos 12 (doce) meses una vez finalizadas las relaciones contractuales o de negocio establecidas con CaixaBank Payments & Consumer.

De acuerdo con la normativa de protección de datos, estos datos serán conservados (durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de las relaciones contractuales suscritas) a los únicos efectos de cumplir las obligaciones legales requeridas a CaixaBank Payments & Consumer, y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

23.8. Comunicación de datos a ficheros de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias

Se informa a las personas que son parte en este contrato que, en caso de impago de cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo, los datos relativos al débito podrán ser comunicados a ficheros de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

23.9. Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIR)

Se informa al contratante que CaixaBank Payments & Consumer está obligada a declarar a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIR) los datos necesarios para identificar a las personas con

quienes se mantengan, directa o indirectamente, riesgos de crédito, así como las características de dichas personas y riesgos, incluyendo en particular, las que afecten al importe y la recuperabilidad de éstos. En el caso de empresarios individuales, actuando en el ejercicio de su actividad empresarial, se hará constar tal condición. Asimismo, se le informa del derecho que asiste a CaixaBank Payments & Consumer para obtener de la CIR informes sobre los riesgos que pudiera tener registrados. El titular del riesgo declarado a la CIR podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación en los términos previstos legalmente, mediante escrito dirigido al Banco de España, calle Alcalá, 50, 28014-Madrid. En el caso de que el titular del riesgo sea una persona jurídica, también podrá ejercitar dichos derechos dirigiéndose a la entidad declarante.

**23.10. Comunicación de datos a autoridades u organismos oficiales de otros países**

Se informa a su vez de que las entidades de crédito y demás proveedores de servicios de pago, así como los sistemas de pago y prestadores de servicios tecnológicos relacionados a los que se transmitan los datos para llevar a cabo transacciones pueden estar obligados por la legislación del Estado donde estén situados, o por acuerdos concluidos por éste, a facilitar información sobre las transacciones a las autoridades u organismos oficiales de otros países, situados tanto dentro como fuera de la Unión Europea, en el marco de la lucha contra la financiación del terrorismo y formas graves de delincuencia organizada y la prevención del blanqueo de capitales.

**23.11. Ejercicio de derechos y reclamaciones ante la Autoridad de protección de datos**

El titular de los datos podrá ejercer los derechos en relación a sus datos de carácter personal (acceso, portabilidad, revocación del consentimiento, rectificación, oposición, limitación, supresión) de acuerdo con la normativa vigente, en las oficinas de CaixaBank, en el APARTADO DE CORREOS 209-46080 VALENCIA o en [www.caixabank.com/ejerciciodederechos](http://www.caixabank.com/ejerciciodederechos).

Así mismo, puede dirigir las reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).



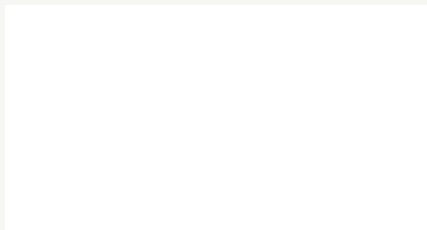
Firma y aceptación del contrato de tarjeta de crédito

CaixaBank, S.A. y CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. nos comprometemos a cumplir las condiciones que hemos pactado con usted en este documento.

Localidad y fecha

Después de leer este contrato, yo (titular del contrato) acepto las condiciones que se incluyen aquí.

El titular



Por parte de CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.

Apoderado

Proveedor de este servicio

CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U. | Caleruega 102, 28033 - Madrid, | w w.caixabankpc.com | NIF: A-8980153 | Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 36.556, Folio 29, Hoja M-656492 | Registro de Establecimientos de Crédito del Banco de España: número 8776 | Autoridad de supervisión: Banco de España | w w.bde.es

# ANEXO DE PRECIOS

## PRECIO DE OTROS SERVICIOS

Contrato	
Tarjeta	Visa &GO

	PRECIO
<b>TIPOS DEUDORES QUE SE APLICAN AL CONTRATO DE CRÉDITO</b>	
Pago aplazado del saldo deudor	20,88% / TIN anual (TAE: 23,00%)
Fraccionamiento de una operación de retirada de dinero en efectivo	19,68% / TIN anual (TAE: 21,55%)
Pago fraccionado de una operación destinada a la compra de bienes y servicios: <i>(No se aplica a pactos de fraccionamiento establecidos con coemisores de la tarjeta)</i>	0,00% / TIN anual (TAE: 0,00%)
Precio del servicio por fraccionamiento de una operación destinada a la compra de bienes y servicios en establecimientos, sin interés.  (El precio respetará la TAE pactada en las Condiciones Particulares que adaptaremos al marco regulatorio temporal vigente en el momento en el que se realice la operación, por lo que podrá variar. En cada caso, le informaremos del precio.)	7,00€ / operación fraccionada
<b>OPERATIVA EN CAJEROS AUTOMÁTICOS</b>	
<b>DISPOSICIONES DE DINERO EN EFECTIVO A DÉBITO</b>	
Cajeros/oficinas de CaixaBank y otras redes nacionales	Exento
Cajeros/oficinas en el resto de países del Espacio Económico Europeo	4,50% (mínimo 4,00€ / por operación)
Cajeros/oficinas en países no del Espacio Económico Europeo	4,50% (mínimo 4,00€ / por operación)
CaixaBank Payments & Consumer podrá cobrarle todo o una parte del importe del servicio que hayamos tenido que pagar a la empresa propietaria del cajero, en caso de que usted haya retirado dinero en efectivo con la tarjeta.	
<b>DISPOSICIONES DE DINERO EN EFECTIVO A CRÉDITO</b>	
Cajeros/oficina de CaixaBank y otras redes nacionales	4,50% (mínimo 4,00€ / por operación)
Cajeros/oficina en el resto de países del Espacio Económico Europeo	4,50% (mínimo 4,00€ / por operación)
Cajeros/oficina en países no del Espacio Económico Europeo	5,00% (mínimo 4,00€ / por operación)
Comercio que permite la disposición de efectivo a crédito.	1,00€ / por operación
CaixaBank Payments & Consumer podrá cobrarle todo o una parte del importe del servicio que hayamos tenido que pagar a la empresa propietaria del cajero, en caso de que usted haya retirado dinero en efectivo con la tarjeta.	

(Continúa en la siguiente página) >>

### Proveedor de este servicio

CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U. | Caleruega 102, 28033 - Madrid, | w w w.caixabankpc.com | NIF: A-8980153 | Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 36.556, Folio 29, Hoja M-656492 | Registro de Establecimientos de Crédito del Banco de España: número 8776 | Autoridad de supervisión: Banco de España | w w w.bde.es

CONSULTA INFORMACIÓN FINANCIERA	
Consultas en cajero Servired	1,00€ / por operación
Consultas en cajeros de otras entidades	1,00€ / por operación
COSTES EN CASO DE PAGOS ATRASADOS	
Interés de demora	TIN de cada disposición + 2 puntos porcentuales
Compensación por costes de cobro ante un impago	40,00€ por las gestiones personalizadas que CaixaBank Payments & Consumer se vea obligada a llevar a cabo para la recuperación de cada cuota pactada que resulte impagada a su vencimiento.
OTROS SERVICIOS	
Emisión de extractos especiales	0,30€ / por extracto
Comunicados remitidos por correo postal	0,60€ / por comunicado
Financiación de recibos con tarjeta	1,00€ / por recibo
Estampación en la tarjeta de imagen aportada o solicitada por el cliente	5,17€ / estampación (al importe de esta comisión debe sumar el IVA o impuesto correspondiente).