

## 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 bien de retirar dinero en efectivo 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. **Contrato de Crédito Vinculado**
23. **Precios**
24. **Tratamiento de datos de carácter personal**

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

**Por una parte, usted**

Primer titular

**Por otra parte, nosotros**

CaixaBank Payments &amp; Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.

**Oficina gestora**

Oficina gestora del contrato

**Número de contrato**

Contrato n.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.

<b>Tarjeta</b>	Visa &GO
<b>Modalidad de pago</b>	Crédito de pago aplazado
<b>Titular del contrato</b>	
<b>Dirección</b>	

(Continúa en la siguiente página) >>

**Proveedor de este servicio**

CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U. | Avenida de Manoteras nº 20. Edificio París. 28050 Madrid | [www.caixabankpc.com](http://www.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 | [www.bde.es](http://www.bde.es)

<b>NIF</b>		<b>Cuenta corriente asociada</b>	
<b>Teléfono</b>		<b>Contrato</b>	
<b>Correo electrónico</b>			
<b>Fecha de alta</b>			
<b>Límite de crédito</b>			
<b>Tipo de interés por pago aplazado</b>	20,40 % TIN anual (TAE: 22,42 %)		
<b>Tipo de interés por demora</b>	TIN de cada disposición + 2 puntos porcentuales		
<b>Forma de pago</b>	<p>Pago del crédito de forma aplazada, abonando mensualmente la cuota que usted ha elegido ( 100,00 euros).</p> <p>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).</p>		
<b>Periodo de liquidación</b>	Mensual		
<p> Las operaciones generan intereses al tipo de interés previsto para el pago aplazado desde el mismo día en que se realizan.</p>			
<b>Cuota mensual elegida inicialmente</b>			
<b>1. PRECIO DE LOS SERVICIOS</b>			
<b>Emisión y mantenimiento de tarjeta de crédito primer titular</b>	36,00 euros al año por tarjeta		
<b>Emisión y mantenimiento de tarjeta de crédito adicional (beneficiario)</b>	36,00 euros al año por tarjeta		
<b>Duplicado</b>	4,00 euros cada vez que solicite un duplicado		
<b>Cancelación anticipada de la deuda</b>	0,50 % o 1,00 % del importe amortizado, tal como se indica en las Condiciones Generales.		

(Continúa en la siguiente página) &gt;&gt;

### 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:

$$[(\text{Factor corrector ( 1,53\%)} + \text{TIN mensual ( 1,70 \%)}) \times \text{el importe pendiente desde su último movimiento}]$$

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.

Ejemplo:

Si su TIN mensual es del 1,70 % y su factor corrector es el 1,53 %, el porcentaje que resulta de sumar ambos conceptos es el 3,23%. Por tanto, el importe a pagar cada mes será un 3,23% de su deuda pendiente desde la última operación que haya realizado.

- Situación 1. Si hace una compra de 1.000 euros, pagaría 32,30 euros al mes ( 3,23% 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 48,45 euros al mes ( 3,23% de 1.500 euros) hasta que realice nuevas compras.

El factor corrector que sumamos al TIN mensual cambia de acuerdo con la variación que pudiera experimentar el TIN. Y también variará si un cambio normativo establece plazos máximos de devolución de la deuda de su tarjeta distintos al que hemos previsto para este contrato.

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

Después de efectuar 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.

Puede ampliar el importe de la cuota cuando lo desee. El importe máximo que podrá elegir de cuota mensual, es el 100% del límite de crédito.

- ! 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 Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U., «CPC» 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 (independientemente de su modalidad de pago).

**CPC** es con quien usted contrata la emisión de la tarjeta. Somos una entidad distinta de CaixaBank, S.A. (de ahora en adelante, **CaixaBank**). Por ello, en este contrato, cuando nos refiramos a «nosotros» estaremos haciendo referencia a CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.

CaixaBank, es nuestro agente, inscrito en el registro de agentes del Banco de España. Tenga en cuenta que, cuando CaixaBank se relación con usted para contratar la emisión de una de nuestras tarjetas o para facilitarle el acceso a alguno de los servicios contratados, está actuando en nuestro nombre y bajo nuestras instrucciones.

## 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 CaixaBank Payments & Consumer pone a su disposición).  
Consiste en una **aplicación informática** que se puede incorporar en una tarjeta física, virtual, 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 a crédito** 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 a débito** y realizar otras operaciones **en cajeros** de la red de CaixaBank, como ingresos, traspasos, transferencias o envíos de dinero.
  - › **Retirar dinero a débito 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 débito 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.
  - › **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».**

**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.**

- 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** 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 operaciones en comercios de apuestas esas compras no se harán a crédito y, por lo tanto, se cobrarán de su cuenta asociada 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 dichos comercios 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 notificaríamos 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 con una antelación mínima de un mes. No obstante, podremos autorizarle excepcionalmente, sin realizar la referida comunicación, disposiciones de crédito por

encima del límite concedido, siempre que sean por un importe inferior al 25% de dicho límite. En tal caso, el importe dispuesto por encima del límite se incluirá en su totalidad en la cuota correspondiente a la siguiente liquidación, con independencia de la modalidad de pago que tenga establecida en su tarjeta.

- 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 débito

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

- 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 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**.

**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.**

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 período 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, si el importe de las compras es de 1.000 €, teniendo en cuenta que el tipo de interés es del 20,40 % TIN anual (TAE del 22,42 %) y siempre que no utilice su tarjeta para pagar otras cosas, tendrá que devolvernos un total de 1.104,82 €, en 11 cuotas de 100 €, y una última cuota de 4,82 €.

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.

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.

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:

Modalidad de devolución	Momento del pago	Importe del pago	¿Genera intereses o costes específicos?
<b>Pago aplazado</b>	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.
<b>Pago fraccionado</b>	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.

2.6 Retirada de dinero en efectivo a débito.

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.

[Retirada de dinero en efectivo a crédito y traspaso del crédito de la tarjeta a la cuenta](#)

2.7. Le hemos concedido el límite de crédito de esta tarjeta exclusivamente para que pueda usarlo en compras en comercios. No obstante, de forma completamente discrecional, podremos ofrecerle la posibilidad de utilizar ese límite para realizar de forma ocasional un reintegro en efectivo o un traspaso de fondos a su cuenta. Cuando le hagamos este tipo de oferta debe saber que no nos comprometemos a reiterarla en el futuro, en ningún caso.

Consulte el precio de ambos servicios (retirada y traspaso) en el anexo de precios, apartado "disposiciones de dinero en efectivo a crédito y traspaso de crédito a la cuenta".

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 retirado utilizando su límite de crédito según la modalidad de pago que tenga activada: a final de mes sin intereses si tiene activada la modalidad de pago a los 2 días o la de fin de mes; o de forma aplazada o fraccionada, con intereses, si tiene activada alguna de estas modalidades de pago que conllevan intereses asociados (puede consultar la condición "Acceso y usos" para más información acerca del servicio de retirada de efectivo en comercios).

### 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.

Los intereses se generan desde la fecha en la que usted realiza la operación (por ejemplo, efectúa una compra), hasta la fecha del final del periodo de liquidación. Tras finalizar el periodo de liquidación acordado (ejemplo: mensual) se cobra la cuota que corresponda y por el crédito que siga quedando pendiente de amortizar, se siguen generando intereses hasta el final del siguiente periodo de liquidación. Así, hasta la completa amortización del crédito dispuesto.

Los intereses se calculan aplicando la siguiente fórmula:

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

**I** = Importe de 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 periodo de liquidación después de que esta se haya hecho; o para los sucesivos periodos, 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 Payments & Consumer 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**.

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.

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 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.

## 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 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.

## 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, o bien la persona beneficiaria, tienen descargada **la aplicación CaixaBankNow** (o la aplicación que corresponda), en sus smartphones, les redirigiremos a esa aplicación para finalizar la compra. Desde ahí la autorizarán.  
**Si no tiene la aplicación** o si, por razones técnicas, la aplicación no funciona, podrán finalizar el proceso de compra a través de la página web de CaixaBankNow.  
Si no podemos garantizar el uso de la página web o la aplicación CaixaBankNow con esta finalidad, 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 (por ejemplo, una contraseña), si se lo solicitamos, para finalizar el proceso de autorización de la compra.
- 7.3. **Para confirmar la identidad de la persona que está usando la tarjeta, también aplicaremos la normativa europea (PSD2)**, que introduce la figura de la **«autenticación reforzada»** (SCA, por sus siglas en inglés: Strong Customer Authentication) o **«confirmación de su identidad mediante doble factor»:**  
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 (o la persona beneficiaria) conoce (por ejemplo, un PIN u otra contraseña),
  - › **factor de posesión:** algo que solo usted (o la persona beneficiaria) posee (por ejemplo, su teléfono móvil), y

› **factor de inherencia:** algo que solo usted (o la persona beneficiaria) es (por ejemplo, cualquier dato biométrico: cara, iris, huella).

- 7.4. Mientras este contrato esté vigente, 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. Con la misma finalidad de confirmar la identidad, podremos pedir elementos adicionales e, incluso, suspender una operación si detectamos que esta conlleva un riesgo de fraude superior al promedio. Si se diera esa situación, se lo comunicaremos oportunamente.

**Para realizar las autenticaciones anteriores, es imprescindible que quien usa la tarjeta disponga de un teléfono móvil.**

**Pediremos a usted y a las personas beneficiarias de la tarjeta sus números de teléfono.**

**Si cambian de número, tendrán que comunicárnoslo a través del servicio de banca digital CaixaBankNow o acudiendo a su oficina de CaixaBank.**

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 remotas (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.

**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.

- 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.
- › **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.

## 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 de las modalidades de pago aplazado o fraccionado. No obstante, sí se incluye en el cálculo de la TAE de la modalidad de pago total.

- 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.
- › **TAE en la modalidad de pago total 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 su totalidad mediante pago único mensual, de forma sucesiva durante un año, al finalizar cada uno de los meses sucesivos.

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** descargado, 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. CaixaBank Payments & Consumer le enviará **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.

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.



## 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:

$$I_d = (S_e \times n \times t_d) / 365$$

$I_d$  = Importe de los intereses de demora

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

$n$  = días del periodo

$t_d$  = 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**.

**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.

- 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.

## 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, suspendiendo temporalmente el uso y/o la concesión de crédito nuevo**, 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 esencial de este contrato.
- › Usted presenta muestras objetivas de que está en riesgo su capacidad de cumplir con la obligación esencial de pago por empeoramiento de su situación financiera. Esto puede ocurrir si observamos objetivamente que incumple con otras obligaciones de pago con otras personas o entidades. CaixaBank Payments & Consumer verificará si se da esta situación de empeoramiento objetivo de la situación financiera en casos como los siguientes:
  - ha incumplido su obligación de pago esencial en este contrato o en otros con obligaciones dinerarias con el Grupo CaixaBank,
  - se le inscribe en ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias como Asnef, Equifax o Badexcug,
  - no está al día de sus obligaciones tributarias, o
  - sufre un embargo sobre sus bienes y todo ello mientras estén presentes estas situaciones objetivas y no se corrijan o terminen.

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. CaixaBank Payments & Consumer **le comunicará que le ha 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

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.

#### 14.1. Comunicaciones por medios electrónicos

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 temas relacionados con su tarjeta, como advertencias, incidencias operativas o de seguridad, propuestas de modificación de condiciones, newsletter con consejos sobre seguridad o con otra información relacionada con su contrato, o advertencias de que tiene un comunicado importante pendiente de leer en CaixaBankNow.

Usted nos autoriza, a CaixaBank Payments & Consumer y a CaixaBank, a intercambiar la información que resulte necesaria para que podamos enviarle comunicaciones por medios electrónicos en los términos que hemos indicado en este apartado.

#### 14.2. Comunicaciones por medios postales

Si no dispone de CaixaBankNow ni correo electrónico, le enviaremos los comunicados al domicilio que haya indicado en las "Condiciones Particulares" de este contrato. Si dispone de CaixaBankNow o correo electrónico pero prefiere que le enviemos los comunicados a ese domicilio, podrá solicitarlo. En ese caso, podemos cobrarle un precio por este servicio.

#### 14.3. Cualquiera de los dos canales anteriores (electrónico o postal) 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. Puede hacerlo a través del servicio de banca digital CaixaBankNow o acudiendo a su oficina.

#### 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

**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.**

#### 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.
- › 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 el grupo 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.**

**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.

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.

Cuando reciba una tarjeta nueva, destruya la antigua.

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.
5. **Informar a la persona o personas beneficiarias titulares de la tarjeta**, al menos de (a) las condiciones de uso de la tarjeta que indicamos en la condición general «Condiciones de uso»; (b) las obligaciones que presentamos en esta condición general «Nuestros deberes y responsabilidades para la seguridad de su tarjeta», y (c) el régimen de responsabilidades que establecemos en la condición general «Incidencias».
6. **Responder ante nosotros si usted o la persona o personas beneficiarias titulares de la tarjeta incumplen las obligaciones** que se derivan de este contrato y, en particular, las que recogemos en esta condición general «Nuestros deberes y responsabilidades para la seguridad de su tarjeta».

## 15.2. Desde CaixaBank Payments & Consumer debemos cumplir con las siguientes obligaciones

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

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 Payments & Consumer y 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)). En ese apartado compartimos consejos y advertencias sobre posibles ciberataques. De este modo, tendrá información útil y veraz sobre cómo actuar en tales casos y prevenir que ocurran. Le invitamos a que consulte ese apartado.
  - › 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 o a la persona beneficiaria, 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**. 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.

## 16. INCIDENCIAS

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

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.

- 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 o una persona beneficiaria de la tarjeta, 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 Payments & Consumer** 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 Payments & Consumer o de CaixaBank;
  - › operaciones realizadas de forma **no presencial**, utilizando únicamente los datos impresos en su tarjeta;
  - › operaciones en las que **no hayamos confirmado la identidad de su titular mediante la exigencia de un doble factor** (autenticación reforzada), excepto si usted o la persona beneficiaria de la tarjeta han 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 Payments & Consumer **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 o la persona beneficiaria han 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 usted o la persona beneficiaria actúen de forma fraudulenta o nieguen falsamente que son el autor de una operación.
  - › Cuando usted o la persona beneficiaria incumplan 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 usted o la persona beneficiaria se demoren injustificadamente en notificarnos una irregularidad de su tarjeta. Usted, como titular de este contrato, tiene la obligación de comunicarnos cualquier irregularidad en cuanto tenga conocimiento de ella.
- 16.6. **Usted y CaixaBank Payments & Consumer compartirán 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.
- 16.7. Usted puede limitar el dinero en efectivo que se retire en cajeros automáticos, las compras que se realicen con su tarjeta en establecimientos comerciales electrónicos o en determinados sectores y, también, que la tarjeta opere en el extranjero. Podrá retirar esas restricciones en cualquier momento.
- Para establecer esas limitaciones o retirarlas dispone del servicio de banca digital CaixaBankNow. En la actualidad, tiene que acceder el apartado «Control de uso» de CaixaBankNow

## 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

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

- 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.

## 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 desde CPC, podemos emitir y enviarle otras tarjetas asociadas a este mismo contrato.

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.

- 18.2. **Tanto usted como nosotros podemos dar por cancelado este contrato** en cualquier momento sin tener que explicar los motivos:

- › **Si es usted quien desea cancelarlo, en CaixaBank Payments & Consumer cumpliremos con su solicitud de cancelación en menos de 24 horas desde que nos lo comuniqué, siempre que no haya deuda pendiente.**
  - › **Si es CaixaBank Payments & Consumer quien solicita cancelar este contrato, le avisaremos por escrito al menos dos (2) meses antes** de que la cancelación sea efectiva. Aunque el contrato quede resuelto a partir de entonces, si a la fecha de cancelación hubiera deuda pendiente no vencida, no la venceremos anticipadamente, usted podrá seguir pagándola como venía haciendo en base a su contrato recién resuelto.
- 18.3. Si usted optase por cancelar el contrato para oponerse a una modificación contractual que le propusiéramos desde CPC, cumpliremos con su solicitud de cancelación en menos de 24 horas desde que nos lo comuniqué y el contrato quedará resuelto. En este caso, si a la fecha de cancelación hubiera deuda pendiente no vencida, no la venceremos anticipadamente, usted podrá seguir pagándola como venía haciendo en base a su contrato recién resuelto.
- 18.4. Si usted incumpliera gravemente su obligación principal de pago en el plazo establecido, es decir que además de impagar, mantuviese el impago durante más de 3 meses, CPC podrá cancelar su contrato sin preaviso mínimo y además exigir el pago de todas las cantidades que pudiera usted deber; tanto la deuda vencida impagada, como la deuda pendiente no vencida.
- 18.5. Actuar fraudulentamente o negar haber realizado una operación, cuando ha sido autorizada por usted (autofraude) o incumplir deliberadamente o por negligencia grave uno o más de sus compromisos de seguridad afecta a la buena fe y a la confianza necesaria para mantener la relación. En cualquiera de estas situaciones desde CPC también podremos cancelar el contrato y además exigir el pago de todas las cantidades que pudiera usted deber (tanto la deuda vencida impagada, como la deuda pendiente no vencida).
- 18.6. Asimismo, con objeto de que no incurra en costes/gastos adicionales, la relación jurídica se cancelará una vez transcurran doce (12) meses sin que usted utilice su tarjeta de forma ininterrumpida. En este caso, siempre que lo desee, podrá ponerse en contacto con nosotros con objeto de volver a contratar una nueva tarjeta.
- 18.7. Si se cancela el contrato, habrá **una distribución proporcional de precio y gastos. Se realizará un cobro de 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 se hubiera 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.

## 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.
- 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 Payments & Consumer podemos modificar las condiciones del contrato, y qué puede hacer usted al respecto

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.

- 20.1. Las normas legales aplicables a contratos de duración indeterminada, como este, permiten cambiar las condiciones de los contratos mediante comunicación previa, transcurso de un periodo de tiempo y respeto al Cliente de su derecho de cancelación, en caso de no estar de acuerdo (ver. 20.3).
- 20.2. **Desde CaixaBank Payments & Consumer 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 (2) meses antes** de que entre en vigor. Cuando la modificación sea favorable para usted, la podemos aplicar de forma inmediata.
- 20.3. **Si usted no estuviera de acuerdo con la modificación que le notifiquemos, tiene derecho a oponerse a esa modificación solicitando la cancelación del contrato de forma inmediata y sin coste alguno. Podrá solicitar esa cancelación desde el momento en el que recibe la notificación de la modificación propuesta y hasta que la modificación entra en vigor.** La cancelación del contrato tendrá efecto 24 horas después de que nos la solicite, y la modificación propuesta no llegará a entrar en vigor.
- 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.

## 22. CONTRATO DE CRÉDITO VINCULADO

- 22.1. Cuando usted utilice la tarjeta para financiar (pagar a crédito) la adquisición de bienes y /o servicios **específicos** para los que **dicha financiación se conceda en exclusiva para su adquisición**, ambos contratos (financiación y compra) constituirán una unidad comercial ya que **el contrato de crédito estará vinculado a esa compra específica**. Ello ocurre, por ejemplo, con la financiación concedida en exclusiva para la compra de bienes a PromoCaixa, S.A.
- 22.2. En estos casos de crédito vinculado, si usted ejercita su derecho de desistimiento respecto del contrato de suministro de bienes y/o servicios financiado total o parcialmente mediante un contrato de crédito vinculado, dejará de estar también obligado por el contrato de crédito en cuestión, sin penalización alguna.
- 22.3. Adicionalmente, usted, en su calidad de consumidor, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes y/o servicios adquiridos mediante el contrato de crédito vinculado que le ofrece la tarjeta, también podrá ejercitar esos mismos derechos frente a CaixaBank Payments&Consumer, siempre que se los dos requisitos siguientes:
- i) Los bienes y/o servicios no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en contrato.
  - ii) Que usted haya reclamado judicial o extrajudicialmente primero contra el proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.

## 23. PRECIOS

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

- 23.1. 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 anticipado, 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 cajeros 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 impago 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.

23.2. 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.

## 24. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### Información básica sobre el tratamiento de datos personales

A continuación, le facilitamos la información básica sobre el tratamiento de sus datos. Puede consultar el detalle completo de cómo utilizaremos sus datos en nuestra Política de Privacidad, a la que puede acceder en cualquier momento desde [www.caixabank.com/politicaprivacidad](http://www.caixabank.com/politicaprivacidad).

#### ¿QUIÉN TRATA SUS DATOS?

##### Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de sus datos personales en sus relaciones contractuales y de negocio con nosotros es CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. («**CaixaBank Payments & Consumer**»), con NIF A-08980153 y domicilio en la Avenida de Manoteras nº 20. Edificio París. 28050 Madrid.

##### Corresponsables de tratamiento

Además, para determinados tratamientos que le informamos en detalle en nuestra política, CaixaBank Payments & Consumer tratará conjuntamente sus datos con otras empresas, decidiendo de manera conjunta los objetivos (“**para qué se usan los datos**”) y los medios utilizados (“**cómo se usan los datos**”) siendo, por tanto, corresponsables de esos tratamientos.

Los tratamientos para los cuales CaixaBank Payments & Consumer tratará conjuntamente sus datos con otras empresas se describen detalladamente en el epígrafe 6 de nuestra Política de Privacidad “Qué tratamientos realizamos con sus datos”.

Además, encontrará la lista de las empresas que tratan sus datos, así como los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

#### ¿QUÉ TRATAMIENTOS REALIZAMOS CON SUS DATOS?

Tratamientos basados en el **consentimiento** con el fin de:

- › Personalización de la oferta de productos según el análisis de sus datos.
- › Comunicación de la oferta comercial por otros canales.
- › Cesión de datos a otras empresas.
- › Identificación de clientes y firma de documentación mediante uso de biometría.

**Estos tratamientos se realizan únicamente si usted ha dado su autorización para ello** (puede habernos dado su autorización en el momento que se dio de alta como cliente, a través alguno de nuestros prescriptores, a través de nuestros canales electrónicos y aplicaciones móviles, o en alguna de las empresas del Grupo CaixaBank que resulte corresponsable del concreto tratamiento).

Tratamientos necesarios para la **ejecución de las relaciones contractuales** formalizadas con usted.

Tratamientos necesarios para **cumplir con obligaciones normativas** impuestas por la normativa aplicable a la actividad del Grupo CaixaBank.

Tratamientos para la satisfacción de **intereses legítimos** perseguidos por CaixaBank Payments & Consumer o por un tercero, siempre que sobre esos intereses no prevalezcan los intereses de usted, o sus derechos y libertades fundamentales.

## DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS, EJERCICIO DE DERECHOS Y PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

---

CaixaBank y las empresas del Grupo CaixaBank han nombrado un **Delegado de Protección de Datos**, que le atenderá para responder a cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales y al ejercicio de sus derechos.

Puede contactar con el Delegado de Protección de Datos para hacerle llegar sus sugerencias, consultas, dudas o reclamaciones a través de esta dirección:  
[www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos).

Usted puede **ejercer sus derechos** de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación, portabilidad de datos personales, a retirar su consentimiento y a no ser objeto de una decisión automatizada de acuerdo con la ley, a través de los siguientes canales:

- › En las oficinas de CaixaBank abiertas al público.
- › Mediante las opciones habilitadas en su espacio privado en la web [www.caixabankpc.com](http://www.caixabankpc.com) y en nuestras aplicaciones móviles.
- › En la dirección electrónica: [www.caixabankpc.com/ejerciciodederechos](http://www.caixabankpc.com/ejerciciodederechos);
- › Mediante un escrito dirigido al Apartado de Correos número 209 de Valencia (46080).

Además, si tiene alguna reclamación derivada del tratamiento de sus datos, puede dirigirla a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

### Justificante electrónico de evidencia de la autorización realizada a través de banca digital

---

Sello de operación:

Sello de firma:

### Lista de firmantes que han causado la autorización

---

Nombre del firmante:

NIF del firmante:

### Proveedor de este servicio

---

CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U. | Avenida de Manoteras nº 20. Edificio París. 28050 Madrid | [www.caixabankpc.com](http://www.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 | [www.bde.es](http://www.bde.es)

# ANEXO DE PRECIOS

PRECIO DE OTROS SERVICIOS	
Contrato	
TARJETA	Visa 8GO
PRECIO	
TIPOS DEUDORES QUE SE APLICAN AL CONTRATO DE CRÉDITO	
Pago aplazado del saldo deudor	20,40% / TIN anual (TAE: 22,42%)
Fraccionamiento de una operación de retirada de dinero en efectivo	19,20% / TIN anual (TAE: 20,98%)
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
OPERATIVA EN CAJEROS AUTOMÁTICOS	
DISPOSICIONES DE DINERO EN EFECTIVO A DÉBITO	
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.	
DISPOSICIONES DE DINERO EN EFECTIVO A CRÉDITO	
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. | Avenida de Manoteras nº 20. Edificio París. 28050 Madrid | [www.caixabankpc.com](http://www.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 | [www.bde.es](http://www.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).