

Índice

A. Condiciones Particulares del contrato de financiación

B. Condiciones Generales del contrato de financiación

1. **La cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC.** Qué son y qué pueden hacer.
2. **Modalidades de pago y de disposición que permite su cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC.** Qué posibilidades tiene de pagar a crédito.
3. **Intereses.** Cómo se calculan los intereses y cuándo se pagan.
4. **Titularidad.** Quién se responsabiliza de este contrato y de la Tarjeta VISA FNAC.
5. **Cuenta corriente asociada.** Qué cuenta puede asociarse al contrato de Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC.
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 VISA FNAC, 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 VISA FNAC.** Su Tarjeta VISA FNAC puede quedar limitada o bloqueada temporalmente.
14. **Comunicaciones.** Cómo nos comunicamos con usted.
15. **Nuestros deberes y responsabilidades para la seguridad de su Tarjeta VISA FNAC.** La importancia de proteger su Tarjeta VISA FNAC y su PIN.
16. **Incidencias.** Qué hacer si observa irregularidades en los movimientos realizados con Tarjeta VISA FNAC.
17. **Ley aplicable a este contrato. Quejas y reclamaciones.** 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. **Derechos adicionales que podrá usted ejercer.** Cuándo y cómo puede ejercitar los derechos que le correspondan frente a CaixaBank Payments & Consumer teniendo el contrato de Cuenta de crédito el carácter de vinculado.
21. **Modificaciones.** Cómo y cuándo desde CaixaBank Payments & Consumer podemos modificar las condiciones del contrato, y qué puede hacer usted al respecto.
22. **Cesión.** Desde CaixaBank Payments & Consumer podremos ceder los derechos y obligaciones del contrato.
23. **Servicios vinculados o combinados.** Para contratar la Tarjeta VISA FNAC, si el producto contratado la ofrece, no es obligatorio contratar otro servicio más.
24. **Precios.** Cuánto cuesta la Tarjeta VISA FNAC y los servicios que con ella le ofrecemos.
25. **Tratamiento de datos de carácter personal.** Cómo tratamos sus datos personales.
26. **Políticas de sanciones, prevención de blanqueo y lucha contra el fraude.** En CaixaBank Payments & Consumer gozamos de políticas sobre sanciones económico-financieras internacionales, prevención de blanqueo y lucha contra el fraude.

Por una parte, usted (titular de la Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC)Titular
SONIA RODRIGUEZ RODRIGUEZDNI
40530807T**Por otra parte, nosotros**

CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.*, Sociedad Unipersonal (también, «CaixaBank Payments & Consumer» o «nosotros»)

Nº solicitud-contrato: 202402630322878

! Mediante la firma de este documento, que está dirigido a consumidores, formalizamos este contrato de Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC con las Condiciones Particulares y Generales que se establecen a continuación, de las que el Titular reconoce haber recibido una copia. Le informamos que CaixaBank Payments & Consumer dispone de copia archivada de estas Condiciones Generales entregadas bajo la denominación MOD. (M) 006.GSCC.F.720 (09) - 4 de marzo de 2025, siendo ellas un fiel reflejo de las protocolizadas notarialmente con idéntica referencia y bajo el número de orden 61/2025 en la notaría de Barcelona de D. Santiago M. Giménez Arbona.

A. CONDICIONES PARTICULARES**Qué regulan estas Condiciones Particulares**

Estas condiciones regulan los aspectos económicos más relevantes del contrato.

Producto	Contrato de Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC.
Modalidad de pago elegida	Pago Aplazado (Revolving). Por defecto, si no elige otra modalidad, se activará la modalidad de Pago Aplazado (Revolving). No obstante, le recordamos que las modalidades de pago que permite la tarjeta son: el Pago Fin de Mes, el Pago Aplazado (Revolving) y el Pago Fraccionado. Usted puede modificar la modalidad de pago elegida en cualquier momento.

Proveedor de este servicio

(Continúa en la siguiente página) >>

DATOS PERSONALES DEL TITULAR

Titular del contrato	SONIA RODRIGUEZ RODRIGUEZ						
Dirección	JAUME PONS Y MARTI 9 17220 GERONA						
NIF	40530807T	Cuenta corriente asociada informada en el contrato	ES79 0081 5384 1700 0609 3922				
Teléfono	667233686	E-mail	SONIARODRIODRI73@GMAIL.COM				
Nacionalidad:	ESPAÑOLA	Fecha de nacimiento:	31/03/1973				
Sexo:	M	Personas a su cargo:	0				
Estado civil:	CASADA	Situación vivienda:	PROPIEDAD	Antigüedad vivienda:	2020	Gastos vivienda:	0,00€
Otros créditos:	0,00€						

DATOS PROFESIONALES DEL TITULAR:

Nombre empresa:							
Domicilio empresa:							
Importe ingresos brutos anuales:							
Situación laboral:	FIJO	Profesión:	OTROS	Cargo:	EMPLEADO		
Actividad empresa:			Teléfono empresa:			Antigüedad en la empresa:	

SOLICITUD DE TARJETA ADICIONAL: DATOS DEL BENEFICIARIO **

Nombre y apellidos:							
N.I.F.:				Fecha de nacimiento:			
Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre	Parentesco con el titular:	<input type="checkbox"/> cónyuge/pareja <input type="checkbox"/> padre/madre <input type="checkbox"/> hijo/a <input type="checkbox"/> otro				
	<input type="checkbox"/> Mujer						

Firma del Beneficiario

** Sus datos serán tratados para la finalidad de gestionar la relación contractual derivada de la Tarjeta.

(Continúa en la siguiente página) >>

DATOS ECONÓMICOS

Número de contrato:	202402630322878
Fecha de firma:	28/02/2024
Límite de Crédito:	200,00 euros
Tipo de interés en las compras realizadas con modalidad de Pago Fraccionado.	TIN 19,80% anual (TAE 21,70%). En determinadas compras podrá ofrecerse un TIN inferior, incluso a 0%
Tipo de interés del Pago Fraccionado de las compras realizadas inicialmente bajo la modalidad de Pago Fin de Mes.	TIN 14,95% anual (TAE 16,02%) cuando se fraccione el importe a partir de 6 meses, inclusive. Cuando se fraccione el importe de las compras en 3 meses, el tipo de interés será 0%, aplicándose el coste indicado en el apartado "Precio de los Servicios" (TAE 19,77%).
Tipo de interés en las compras realizadas con modalidad de Pago Aplazado (Revolving).	TIN 21,72% anual (TAE 24,02%).
Tipo de interés por demora:	Tipo de interés aplicado a cada disposición/operación impagada más dos puntos porcentuales.
Forma de pago:	<p>Si usted ha elegido la modalidad de pago Fin de Mes, realizará el pago total del crédito dispuesto durante el mes, sin intereses, a final de mes. A este importe se le sumará el precio correspondiente al resto de los servicios que le hayamos prestado durante el periodo (comisión o precio por algún servicio que pudiera haber realizado, como por ejemplo, la comisión por retirada de efectivo a crédito a través de teléfono o la prima del seguro en caso de ser contratado, entre otras).</p> <p>Si usted ha elegido la modalidad de Pago Aplazado (Revolving), realizará el pago del crédito mediante una cuota mensual del importe que usted elija, que incluye capital (parte del crédito total que haya dispuesto ese mes así como anteriores) + intereses + prima del seguro (en caso de ser contratado).</p> <p>Si usted ha elegido la modalidad de Pago Fraccionado, realizará el pago del crédito mediante una cuota mensual en los plazos que acordemos, que incluye la cuota correspondiente al fraccionamiento de la operación solicitada por usted y el importe total de la cuota que haya elegido pagar por el resto del crédito usado + intereses + prima de seguro (en caso de tenerlo contratado).</p> <p>En la modalidad de Pago Aplazado (Revolving) y de Pago Fraccionado, a la cuota se le sumará el precio correspondiente al resto de los servicios que le hayamos prestado durante el periodo (comisión por algún servicio que pudiera haber realizado, como por ejemplo, la comisión por retirada de dinero en efectivo en un cajero, entre otras (excepto la prima del seguro, en caso de ser contratado, que ya se habría incluido en la cuota)).</p>
Cuota mensual elegida inicialmente para la modalidad de Pago Aplazado (Revolving):	
Cuota mínima para Pago Aplazado (Revolving):	Usted podrá escoger qué cuota quiere pagar mensualmente, siempre a partir de una cuota mínima que nosotros fijamos aplicando una fórmula que evita que tenga que pagar lo que vaya gastando durante un período de tiempo muy prolongado. Se lo explicamos a continuación.

Cómo calculamos la cuota mínima para Pago Aplazado (Revolving):

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:

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

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

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 de funcionamiento:

Si su TIN mensual 1,81% y su factor corrector es el 0,81%, el porcentaje que resulta de sumar ambos conceptos es el 2,62%. Por tanto, el importe a pagar cada mes será un 2,62% de su deuda pendiente desde la última operación que haya realizado.

- Situación 1. Si hace una compra de 1.000 euros, pagaría 26,20 euros al mes (2,62% 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 39,30 euros al mes (2,62% 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 efectivo a través de teléfono, 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 la aplicación FNAC Credit, su servicio de banca digital en el Área Privada de la web <https://clientesha.caixabankconsumer.com/fnac> o al teléfono 900 101 181 O 93 320 33 25.

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.

Período de liquidación:

mensual

! Cada una de las operaciones realizadas con la modalidad de Pago Aplazado (Revolving) genera intereses al tipo de interés acordado desde el mismo día en que se realiza.

(Continúa en la siguiente página) >>

Día de pago inicialmente escogido:

Identificación del Establecimiento

Denominación:	OSG SERVEIS GRUP, SLU		
Domicilio social:	JOAN TORRO CABRATOSA ,Nº 18 , 17005 GIRONA		
Código del establecimiento:	54613001	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A., domiciliada en Plaça del Gas, 1,de <08003> Barcelona, con C.I.F. nº A08431090	

Disposición que realiza en este acto:

Importe:

Objeto financiado:	CALDERA	Precio al contado:	2.100,00€
Fecha de vencimiento de la primera cuota:			
TIN:		TAE:	
Nº de cuotas:		Importe 1ª cuota:	Importe última cuota:
Importe restantes cuotas:		Modalidad de pago aplicable:	Fraccionado
Excepcionalidades:			

(Continúa en la siguiente página) >>

Precio de los servicios:

Mantenimiento de la Tarjeta VISA FNAC:	0€.
Duplicado de Tarjeta VISA FNAC:	0€.
Cancelación anticipada de la deuda:	0,50% o 1% del importe amortizado, tal como se indica en las Condiciones Generales.
Retirada de dinero en efectivo a crédito en cajeros, a través de la Tarjeta VISA FNAC:	5% del importe dispuesto, mínimo 4€.
Retirada de efectivo a crédito a través de teléfono:	4% del importe dispuesto, o porcentaje inferior si se indica en la campaña. Importe mínimo de disposición: 100€.
Retirada de efectivo a crédito a través de web:	4% del importe dispuesto, mínimo 3€, o porcentaje inferior si se indica en la campaña. Importe mínimo de disposición: 100€.
Servicio de fraccionamiento del importe de las compras realizadas con modalidad de pago Fin de Mes:	3% del importe nominal de la compra realizada cuando se fraccione el importe en 3 meses.
Cambio de divisa de las disposiciones o compras realizadas en moneda diferente al euro:	aplicamos el tipo de cambio publicado por el Banco Central Europeo (si usted se encuentra en un Estado Miembro de la Unión Europea) o el que la marca de la tarjeta (Visa) tiene publicado en su página web (si se encuentra en un Tercer Estado), en ambos casos, en el momento en que recibimos información de que usted ha realizado la operación incrementado en un 3,95%.
Reclamación de cuota impagada:	15€ por los recursos que destinaremos a poner al día la deuda impagada. Un mismo impago no podrá generar más de una compensación. Sólo se cobrará esta compensación en deudas iguales o superiores a 20€. Si después de 15 días se mantiene el impago, podemos enviarle un burofax o equivalente con certificación de contenido y recibo. Actualmente el precio del envío del burofax es de 24 euros y le reclamaremos su coste únicamente en deudas superiores a 300€.
Envío de documentación relativa al contrato por correo postal a petición de usted:	0,60€ por comunicado.

TRATAMIENTO DE LOS DATOS DEL TITULAR

Resumen de autorizaciones para el tratamiento de datos basados en el consentimiento

Usted nos ha autorizado, en este momento o con carácter previo, a tratar sus datos personales según los términos que se establecen en la condición general 25 de este contrato, con las siguientes finalidades:

Personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos:

¿Usted consiente este tratamiento de sus datos en los términos de la condición general "TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL"?

TITULAR

SI NO

Comunicación de la oferta de productos y servicios por determinados canales:

¿Usted consiente que contactemos con usted con finalidades comerciales en los términos de la condición general "TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL"?

TITULAR

Por aplicaciones móviles,
entornos digitales y

canales electrónicos SI NO

Por teléfono SI NO

Por carta SI NO

Cesión de sus datos a otras empresas para la remisión de ofertas de productos y servicios:

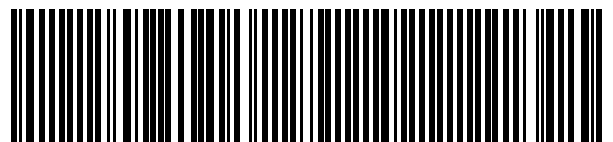
Usted acepta que cedamos sus datos a otras empresas en los términos de la condición general "TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL"?

TITULAR

SI NO

Firma del Titular

P. p.



020240263032287802100000210000010061

CONDICIONES GENERALES

Estas «Condiciones Generales» regulan los términos en los que, desde CaixaBank Payments & Consumer, le concedemos una cuenta de crédito (en adelante, también denominada «Cuenta de crédito») y emitimos a su nombre - y también, si así lo desea, a nombre de las personas que usted designe (en adelante, también denominados «Beneficiario»)-, la tarjeta o las tarjetas de crédito VISA (en adelante, también denominadas «Tarjeta VISA FNAC» o «Tarjeta») que se indican en las «Condiciones Particulares». Estas Condiciones Generales también regulan cómo deben usarse esas tarjetas de crédito, así como los servicios asociados que puedan tener.

1. LA CUENTA DE CRÉDITO CON TARJETA.

Qué son y qué pueden hacer.

1.1 Con la Tarjeta podrá atender los pagos que efectúen usted y el Beneficiario, si lo hay, con cargo al Límite de Crédito indicado en las Condiciones Particulares o el que resulte autorizado de una modificación posterior (en adelante, también denominado «Límite de Crédito Concedido»).

1.2 Con la Tarjeta usted y el Beneficiario, si lo hay, podrán, disponer del crédito asociado a ella, hasta el Límite de Crédito Concedido, para realizar cualquiera de las siguientes operaciones:

- **Pagar el precio de compra de bienes y/o servicios** adquiridos en Establecimientos FNAC y en aquellos otros establecimientos que admitan la Tarjeta.
- **Utilizar el límite de crédito que tiene disponible para traspasar dinero a su cuenta.**
- **Realizar disposiciones de efectivo metálico (dinero).**
- **Consultar** los movimientos de la Tarjeta y acceder a servicios de correspondencia y archivo de documentos.
- **Generar su firma electrónica para contratar nuevos servicios y/o acceder a otros servicios** que pongamos a su disposición en el futuro.

1.3 Por razones objetivas de riesgo y para prevenir situaciones de sobreendeudamiento, Usted (y el Beneficiario, si lo hay), con la Tarjeta, no podrá realizar operaciones en determinados sectores o comercios (físicos o electrónicos) que en cada momento pueda considerar esta Entidad (por ejemplo, de apuestas y de caza y armas), así como tampoco en aquellos otros que, en aras de cumplir con la legislación vigente en cada momento, determine CaixaBank Payments & Consumer.

Usted también puede bloquear ciertas operaciones como, por ejemplo, la posibilidad de realizar compras en comercios electrónicos y/o fuera de Europa. Podrá quitar estas restricciones en cualquier momento a través del apartado "Limitar el uso de la tarjeta" de su espacio privado de nuestra página web www.caixabankpc.com o a través del mismo apartado de nuestra APP.

1.4 **La Tarjeta es un instrumento de pago**, además de una **facilidad crediticia** (financiación que nosotros ponemos a su disposición).

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

1.5 La Cuenta de crédito **puede ser con modalidad de pago aplazado (revolving) "Pago Aplazado (Revolving)"**. Esta modalidad consiste en pagar a plazos, mediante cuotas, la totalidad del crédito utilizado. Se diferencia de otras 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 Payments & Consumer, 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 Cuenta de crédito con Tarjeta.

La devolución del crédito en la modalidad Pago Aplazado (Revolving) dependerá de la cuota mensual que elija pagar y de si continúa disponiendo de nuevo crédito a medida que lo vaya reconstituyendo. Cuanto mayor sea la cuota mensual elegida, antes pagará el crédito que haya dispuesto y, por tanto, pagará menos intereses, ya que los pagará durante menos tiempo y mayor importe de la cuota mensual irá destinado a amortizar capital.

ii. **Las operaciones que haga con la Cuenta de crédito generan intereses desde el mismo momento en que se realizan. Los intereses aplicables son los que se indican en las Condiciones Particulares.**

1.6 La Cuenta de crédito con Tarjeta tiene un límite de crédito del que puede disponer durante el período de liquidación que establezcamos. Ese período está indicado en las «Condiciones Particulares».

Esto significa que nosotros ponemos a su disposición una **extensión de dinero (Límite de Crédito Concedido)** y que **hemos acordado un límite de tiempo (período de liquidación: por ejemplo, un mes) para devolverlo.**

El período de liquidación va del día 21 del mes al día 20 del mes siguiente.

1.7 Usted puede utilizar el Límite de Crédito concedido cuando usted realice **compras** (u otras operaciones) con la 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 (Revolving) en las Condiciones Particulares). **Le cobraremos las cuotas en la cuenta que usted ha asociado a la Tarjeta.**

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 asociadas a la Cuenta de crédito, pudiendo así volver a disponer del crédito.

1.8 Usted puede solicitar un cambio en el límite de crédito (Límite de Crédito Concedido), que deberemos autorizarlo tras evaluar su capacidad de solvencia para asumir mayor límite. Asimismo, usted puede también solicitar una reducción de este límite que deberemos aplicar a la mayor brevedad.

De igual forma, nosotros también podremos modificarle el Límite de Crédito Concedido o incluso suprimírselo. En ambos casos, le comunicaremos la modificación propuesta en los términos y utilizando la vía de comunicación que se establecen en este contrato para esta circunstancia.

Si decidimos aumentar el Límite de Crédito Concedido de su Tarjeta, le comunicaremos nuestra propuesta de acuerdo con lo establecido en la Condición General "MODIFICACIONES". También podremos autorizar operaciones puntuales por encima del límite que tenga concedido sin que signifique que le hayamos ampliado el Límite de Crédito Concedido.

1.9 La Tarjeta con modalidad Pago Aplazado (Revolving) está pensada para personas que necesitan disponer de un límite de crédito de forma inmediata y quieren devolverlo mediante cuotas periódicas fijas.

1.10 Con un mismo contrato de Cuenta de crédito con 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 (denominadas en estas Condiciones Generales "Beneficiario"). 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 (Beneficiario) asociadas a su Cuenta de crédito. Tiene que asegurarse que el Beneficiario conoce el contenido de este contrato pues usted será el responsable ante nosotros también de esas otras Tarjetas asociadas a su Cuenta de crédito. Igualmente, usted será quien tendrá que abonar la totalidad del crédito que se haya utilizado con las Tarjetas.

1.11 La Tarjeta es válida hasta el último día del mes de la fecha de caducidad que aparece impresa en ella.

No obstante, en caso de renovación de la Tarjeta usted no podrá utilizarla del día 8 del mes en que caduca la misma y hasta que no tenga la nueva Tarjeta activada.

2. MODALIDADES DE PAGO Y DE DISPOSICIÓN QUE PERMITE SU CUENTA DE CRÉDITO CON TARJETA VISA FNAC.

Qué posibilidades tiene de pagar a crédito.

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

2.1 Pago a crédito.

La Tarjeta funciona bajo las siguientes modalidades, que usted podrá escoger indistintamente en el momento de la contratación y modificar después:

(i) **Pago a "Fin de Mes"**, es decir, a final de mes usted tendrá que **pagar la totalidad del crédito** que haya utilizado durante ese mes. **No tendrá que pagar intereses por ello.**

Con esta modalidad, usted va utilizando el crédito que le permite su Tarjeta (hasta el límite máximo asignado) y, a final del período de liquidación que se indica en las «Condiciones Particulares», nosotros le cobramos en la cuenta en la que haya domiciliado el pago el crédito utilizado.

No le cobraremos intereses por el crédito que usted haya utilizado y abonado íntegramente a final de mes.

Es importante que tenga saldo suficiente en su cuenta al final del período para que podamos cobrar el crédito utilizado y para que su impago (retraso en el pago) no le suponga tener que pagar intereses.

Usted podrá optar por fraccionar el pago de las compras que haya realizado con esta modalidad de Pago Fin de Mes con anterioridad al día de su liquidación. Podrá fraccionar el pago del importe **de una determinada compra**, de forma fraccionada en **3, 6, 10 o 12 meses**, cuando así se lo hayamos ofrecido. Esta opción implica que tendrá que pagar el precio que se indica en las Condiciones Particulares, que variará según el periodo de fraccionamiento. Si desea fraccionar el pago de sus compras, deberá solicitarlo antes del día 20 de cada mes.

(ii) **"Pago Aplazado (Revolving)"**, que consiste en **pagar a plazos, mediante cuotas, la totalidad del crédito utilizado por usted y el Beneficiario, si lo hay**. Para usar esta modalidad de pago, tendrá que solicitarla y **autorizarla expresamente**, porque **cada operación o compra genera intereses desde el mismo momento en que se realiza**.

Desde CaixaBank Payments & Consumer iremos **anotando los pagos** que se vayan realizando con la Tarjeta y, **posteriormente**, de acuerdo con la periodicidad que hayamos acordado en las «Condiciones Particulares» de este contrato, **iremos liquidando (cobrando) esos pagos**.

Sumaremos todas las operaciones que usted y/o el Beneficiario ha realizado contra el Límite de Crédito Concedido durante el período de liquidación 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 Cuenta de crédito con 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». Usted tiene que pagar esa cuota **al día siguiente del fin del período de liquidación** y se la cobraremos en la cuenta asociada en la que haya domiciliado el pago para la devolución del crédito.

Si elige la modalidad de pago a Fin de Mes, no le cobraremos intereses por el crédito que haya utilizado y abonado íntegramente a final de este período de tiempo mensual.

Asegúrese de que tiene saldo suficiente en su cuenta. Un impago (retraso en el pago) sí supone tener que pagar intereses.

La modalidad de **Pago Aplazado (Revolving)** tiene que solicitarla usted expresamente porque **cada operación (compra) genera intereses desde el mismo momento en que se realiza**.

En situaciones excepcionales que den lugar a la declaración de Estado de Alarma, o en otras situaciones análogas, usted podrá amortizar un importe inferior al que resulte de aplicar las normas que hemos establecido en este contrato para calcular la cuota mínima. Esto será vigente durante un período máximo de 6 meses consecutivos, prorrogables mes a mes, a no ser que desde CaixaBank Payments & Consumer le indiquemos otra cosa.

En tales casos, usted podrá amortizar (pagar) una cuota mensual que suponga el pago de 5€ de capital del saldo deudor, o aquellas otras cantidades que le posibilitemos pagar en cada momento, que se incrementarán con el precio del servicio que, si es preciso, le ofrezcamos.

La modalidad de Pago Aplazado (Revolving) de su Tarjeta puede resultarle muy interesante en determinadas circunstancias.

Puede prever, por ejemplo, que, por cualquier motivo (un gasto extraordinario, un aumento de sus gastos mensuales, etc.) le va a resultar difícil o imposible pagar de golpe, a final de mes, todo el crédito que haya usado durante ese mes, aunque sea sin intereses.

En su lugar, con el Pago Aplazado (Revolving) de su Tarjeta, puede decidir una cuota de pago mensual que le permita saber cuánto pagará, aunque esta opción implique que tendrá que pagar intereses asociados.

De este modo, si por ejemplo, el importe de las compras realizadas con esta modalidad de pago (comprando por ejemplo un televisor) es de 1.500€, teniendo en cuenta que el tipo de interés es 21,72% TIN anual (TAE 24,02%) y siempre que no utilice su Tarjeta para pagar otras cosas, tendrá que devolver 1.682,26€, en 12 cuotas de 140,19€.

(iii) **"Pago Fraccionado"** cuando realice compras (tienda física u online) en los Establecimientos FNAC o en otros establecimientos con los que CaixaBank Payments & Consumer haya suscrito un acuerdo de colaboración (en adelante, "Establecimientos") y así se le indique.

Esta modalidad de pago consiste en pagar el importe **de una determinada compra**, de forma fraccionada en **3, 10, 20 meses** o los meses que le sean ofrecidos. Esta modalidad de pago puede generar intereses; en su caso, el máximo que se indiquen en las Condiciones Particulares, pudiendo ofrecer intereses inferiores en cada campaña. Puede consultar el precio en cada campaña en los propios Establecimientos FNAC, en los Establecimientos o en la web https://www.fnac.es/financia_tus_compras#bl=MMServicios. Si usted desea hacer uso del Pago Fraccionado, **deberá solicitarlo y autorizarlo expresamente, siguiendo las instrucciones que le sean indicadas, también por medios electrónicos. A estos efectos, cada vez que realice una compra respecto de la que pueda solicitar su Pago Fraccionado, podrá hacerlo a través de su Área Privada de la web www.caixabankpc.com o de la Aplicación CaixaBank Payments & Consumer, sin perjuicio de poderle ser notificado vía SMS, e-mail u otros medios electrónicos.**

Con esta modalidad de Pago Fraccionado usted tiene que devolvemos 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.

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

Puede consultar y gestionar el cambio de modalidad de pago a través del teléfono 900 101 181, de lunes a sábado de 09:00 horas a 21:00 horas, o bien a través de la Aplicación FNAC Credit.

La modalidad de **Pago Fraccionado de una determinada compra** tiene que autorizarla usted mismo de forma expresa

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

-la cuota que corresponde al fraccionamiento de la operación solicitada por usted, y

-el importe total de la cuota que haya elegido pagar por el resto del crédito usado.

(iv) **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?
Fin de Mes	Al final del mes	La totalidad del crédito que haya utilizado durante ese mes.	No genera intereses ni costes específicos.
Pago Aplazado (Revolving)	Varios pagos en periodos mensuales sucesivos	Se indica en las Condiciones Particulares de este contrato.	Cada operación genera intereses desde el momento en que usted la realiza. Además, el reembolso (pago) anticipado genera un precio por compensación.
Pago Fraccionado	Una operación concreta puede pagarse en periodos de 3, 10, 20 meses o los meses que pudieran ofrecerse en cada caso, si la compra se realiza en Establecimientos FNAC o en Establecimientos (presencial u online).	Es una cuota de cantidad constante que pagará tantas veces como meses seleccionados y que comprende tanto intereses (los que se indican en las Condiciones Particulares) como parte del importe inicial de la operación fraccionada. La última cuota podrá ser de cantidad inferior debido al ajuste por decimales.	Puede generar intereses y también le podemos cobrar un precio por el servicio.

2.2 Retirada de dinero en efectivo.

Además de pagar a crédito, la Tarjeta VISA FNAC permite **retirar (sacar) dinero en efectivo a crédito**. Podrá hacerlo en cajeros automáticos. El precio del servicio es el que se ha informado en las Condiciones Particulares de este contrato.

3. INTERESES.

Cómo se calculan los intereses y cuándo se pagan.

3.1 Como indicamos en la Condición General «MODALIDADES DE PAGO Y DE DISPOSICIÓN QUE PERMITE SU CUENTA DE CRÉDITO CON TARJETA VISA FNAC», los pagos que usted o el Beneficiario realicen con cargo a la Tarjeta, cuando se trate de modalidad de pago Fin de Mes **no generan intereses** si los abona íntegramente a final del período de liquidación (a final de mes).

Sí generan intereses los pagos que realice con su Cuenta de crédito con o sin Tarjeta si tiene activada la modalidad de **Pago Aplazado (Revolving) o mediante Pago Fraccionado (*)**, esos intereses se generan desde la fecha en que usted o el Beneficiario realiza las Operaciones (compras) y se cobran el día que usted ha elegido para realizar el pago mensualmente.

En el caso de la modalidad de Pago Aplazado (revolving), los intereses se calculan aplicando la siguiente fórmula:

$$I = C \times d \times (\text{TIN} / 360)$$

Donde:

I= Importe de los intereses a pagar en cada cuota.

C= Importe dispuesto pendiente de pagar (Capital).

d = número de días del periodo transcurridos desde el día de la operación hasta el día de cierre del primer periodo de liquidación. En los periodos sucesivos, el cálculo se realiza con periodos mensuales de 30 días.

TIN = Tipo de Interés Nominal anual aplicable (en %).

En el caso de la modalidad de Pago Fraccionado, los intereses se calculan aplicando la siguiente fórmula:

$$I = C \times (\text{TIN} / 12)$$

Donde:

I= Importe de los intereses a pagar en cada cuota.

C= Importe dispuesto pendiente de pagar (Capital).

TIN = Tipo de Interés Nominal anual aplicable (en %).

(*) Si se trata de una compra en la que se ofrece el Pago Fraccionado sin aplicación de interés alguno, usted solo deberá abonar el precio de dicha compra en la forma fraccionada propuesta.

3.2 Podemos establecer **tipos de interés diferentes** según la modalidad de pago elegida: Pago Aplazado (Revolving) 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 del 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 establecido en la condición «MODIFICACIONES».

4. TITULARIDAD.

Quién se responsabiliza de este contrato y de la Tarjeta VISA FNAC.

4.1 Con la firma de este contrato, **usted adquiere la condición de «titular del contrato»**, adquiere los derechos y asume las obligaciones y responsabilidades que le indicamos en las «Condiciones Particulares» y en las «Condiciones Generales» de este documento.

4.2 El titular de la Tarjeta que está contratando puede **ser usted o una persona a la que usted autoriza el uso (Beneficiario)**. En ese caso, tenga en cuenta que, puesto que el contrato lo mantenemos con usted y no con esa otra persona, **usted es el único responsable de la Tarjeta ante nosotros**.

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

Aunque autorice el uso de la Tarjeta a otras personas (Beneficiarios), usted será el **único responsable de la Tarjeta** ante CaixaBank Payments & Consumer.

5. CUENTA CORRIENTE ASOCIADA.

Qué cuenta puede asociarse a la Tarjeta VISA FNAC.

5.1 Para realizar disposiciones en virtud del contrato y para poder ser utilizada su Tarjeta usted tiene que **designar una cuenta corriente o libreta de ahorro, abierta o no en CaixaBank S.A.**, que quedará asociada a ella. En esa cuenta o libreta de ahorro **se cargarán los pagos que deba realizar y le cobraremos el dinero** del que haya dispuesto con cargo a **Tarjeta**.

5.2 La **cuenta asociada** se indica en las Condiciones Particulares, así como en la Orden de domiciliación de adeudos SEPA que se adjunta al contrato; usted está obligado a mantenerla abierta y **operativa mientras dure este contrato**.

La Tarjeta va asociada a la cuenta corriente o libreta de ahorros que usted ha indicado para ello.

En esa cuenta o libreta de ahorros se cargarán los pagos que usted deba realizar en cumplimiento de este contrato, cobrándole, también, el dinero del que haya dispuesto con cargo a su Cuenta 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 Cuenta de crédito, es necesario que se dé alguna de estas dos opciones:

- El resto de los cotitulares de la cuenta consientan 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.

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 este contrato y su Tarjeta, si la tiene, comprar por internet, o contratar nuevos productos con nosotros, 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.

Es imprescindible que nos facilite su número de **teléfono móvil** para que podamos **enviarle por SMS los códigos** que necesitará para comprar por internet, contratar nuevos productos o acceder.

7. ACCESO Y USOS.

Cómo puede usar su Tarjeta VISA FNAC, y hacerlo de forma segura.

7.1 Usted puede disponer de **su Cuenta de crédito con Tarjeta de forma presencial o remota** (a través de aplicaciones informáticas, por teléfono o web).

El Beneficiario, mediante su Tarjeta, no podrá disponer en remoto.

Uso de la Tarjeta de forma remota (mediante aplicaciones informáticas, teléfono o web).

7.2 Cuando usted utilice la Tarjeta **de forma remota** para realizar compras electrónicas, **nos aseguraremos de que es usted quien la está utilizando**.

Redirigiremos a la aplicación de pagos seguros de CaixaBank, S.A. para finalizar la operación, desde donde firmará y validará la operación.

Le enviaremos **un código mediante SMS** al número de teléfono móvil que usted nos haya facilitado. Tendrá que introducir ese código al final del proceso de compra o de contratación que esté realizando para validarlo.

Podremos solicitarle que introduzca, además, el **PIN** u **otra contraseña** que hayamos acordado previamente con usted.

Cuando usted realice **operaciones de forma remota** (no presencial) con su Tarjeta, nos **aseguraremos de que es usted quien las realiza**.

Con esta finalidad, para validar su operación

· le redirigiremos a la aplicación de pagos seguros de CaixaBank, o

· le enviaremos un código por SMS a su teléfono móvil.

También podemos pedirle que introduzca su PIN u otra contraseña. Es muy importante que no revele a nadie sus códigos, contraseñas o PIN.

El Beneficiario, mediante su Tarjeta, no podrá realizar operaciones en remoto.

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras posibilidades de uso.

7.6 Para usar su Tarjeta cuando quiera **realizar pagos**, se tienen que seguir las instrucciones que reciba de CaixaBank Payments & Consumer o de los Establecimientos FNAC o de los Establecimientos, así como de los dispositivos o elementos técnicos que intervengan en el proceso.

Usted y el Beneficiario también tiene que **dar su consentimiento** a la operación de pago que realicen con la Cuenta de crédito con Tarjeta de las siguientes formas:

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

- **En operaciones virtuales (compras a través de aplicaciones informáticas).** Usted o el Beneficiario, dependiendo de quién de los dos pretenda utilizar su Tarjeta, tiene que proporcionar los datos de identificación de la misma que el comercio le solicite: por ejemplo, número de la Tarjeta, fecha de caducidad y código de verificación de la Tarjeta. Si se lo piden durante el proceso, usted y el Beneficiario también tendrán que introducir el **PIN y/u otras claves** que le facilitemos para este tipo de operaciones.

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, usted o el Beneficiario tendrá que **incorporar a la aplicación de pagos que tenga descargada 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.

Con su Tarjeta, usted o el Beneficiario puede hacer pagos y realizar una firma electrónica.

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

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 gastos necesarios para hacer uso de la financiación ofrecida con el contrato. El precio de mantenimiento anual de la Tarjeta, cuyo importe se determina en las Condiciones Particulares, no lo cobraremos (o devolveremos), cuando se aplaza o fracciona la devolución del crédito usado. Como no es necesario para acceder a la financiación que le ofrecemos con la Tarjeta, no lo incluimos en el cálculo de la TAE.

8.2 La TAE que se señala en las «Condiciones Particulares» es un indicador estandarizado que calculamos de acuerdo con los siguientes supuestos:

- **TAE en Pago Aplazado (Revolving).** Se calcula considerando que usted usa el total de su límite de crédito (Límite de Crédito Concedido) de forma inmediata, y que lo reembolsará 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 en establecimientos.** Se calcula considerando que la operación agota de forma inmediata todo el límite de crédito (Límite de Crédito Concedido) y que usted lo reembolsará, pagando cada mes un mismo importe.

Estos cálculos pueden ocasionar que la TAE que indicamos en este contrato no coincida con el tipo de interés nominal (TIN) 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, o el Beneficiario, inician con su Tarjeta a partir del **mismo día en que usted o el Beneficiario nos comunica su consentimiento**, y las ejecutamos inmediatamente.

9.2 Cuando usted o el Beneficiario 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 concedido días después de que usted o el Beneficiario los haya realizado.

Una vez recibida, la orden de pago cursada no podrá ser revocada.

Realizamos la orden de pago el mismo día en que usted o el Beneficiario 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 o el Beneficiario 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) 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%.**

Si se realizan pagos en moneda distinta al euro, **convertimos el importe en euros.**

Aplicamos el tipo de cambio que determine la marca de su tarjeta (VISA), **con un incremento del 3,95 %.**

Puede consultar los tipos que aplican las marcas de tarjetas (es decir, sin el diferencial de 3,95 %) en el siguiente enlace (o en los que en el futuro lo sustituya):

- * Visa: <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

Las variaciones de los tipos de cambio que se produzcan se aplicarán inmediatamente sin necesidad de comunicación previa al contratante.

11. INFORMACIÓN DE LOS PAGOS.

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

11.1 1 Si se ha descargado en su teléfono móvil la Aplicación FNAC Credit, o accediendo a "AREA PRIVADA PARTICULARES" de nuestra página web Privada Particular de la web <https://clientesha.caixabankconsumer.com/fnac>, en cualquier momento, así como al teléfono de Atención al Cliente 900 101 181 o 93 320 33 25 (de lunes a sábado de 9:00 horas a 21:00 horas, podrá **acceder al detalle de sus operaciones y consultar el Límite de Crédito Concedido que le queda disponible, así como cualquier otra información relacionada con la Cuenta de crédito y 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 las Tarjetas de forma separada.

11.2 Nosotros le enviaremos **información periódica mensual (extracto) con el detalle de los movimientos y de los pagos** que se hayan realizado con las Tarjetas asociadas a su Cuenta de crédito.

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 de la Aplicación CaixaBank Payments & Consumer o en el espacio "AREA PRIVADA PARTICULARES" de nuestra página web.

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.

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:

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

Donde:

I_d = Importe de los intereses de demora

I_i = Importe impagado

n = Número de días en impago

t_d = Tipo de interés de demora anual aplicable (en %)

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 aplicado a la operación de que se trate, incrementado en dos puntos porcentuales.**

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

12.3 Desde CaixaBank Payments & Consumer se puede **utilizar una cuenta o libreta de ahorros distinta a la de esa entidad bancaria asociada a su Tarjeta para cobrar el importe impagado.** Esto ocurre si el saldo de la cuenta o libreta de ahorro 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:

- **a cobrar el importe impagado con el saldo de cualquier otra cuenta y/o libreta de ahorros que tenga abierta como titular o cotitular en CaixaBank, S.A.,** en la medida en que lo permita su saldo. Esto puede ocurrir las veces que sea necesario.
- **a pedir información a CaixaBank, S.A. sobre las cuentas de las que usted es titular,** así como sobre el saldo de esas cuentas y/o libretas de ahorro. Aunque se cancele el contrato, la autorización seguirá siendo válida mientras queden importes pendientes de pago.

12.4 El impago del precio de cualquier comisión reflejada en este contrato puede generar interés de demora que, en su caso, será de dos puntos porcentuales.

13. BLOQUEO TARJETA VISA FNAC.

Su Tarjeta VISA FNAC puede quedar limitada o bloqueada temporalmente.

13.1 **Nosotros podemos bloquear o limitar temporalmente el uso de su Tarjeta y también del disfrute del saldo disponible de aquella (Cuenta de crédito)** si sospechamos que se está produciendo alguna de las siguientes circunstancias:

- La seguridad de la Cuenta de crédito o su Tarjeta está en riesgo.
- Usted, el Beneficiario o personas no autorizadas han utilizado la Cuenta de crédito o su Tarjeta de manera fraudulenta o negligente.
- Usted ha incumplido alguna condición de este contrato.
- Usted y/o el Beneficiario está/n utilizando la Cuenta de crédito o su/s Tarjeta/s asociada/s, de tal manera que no podrá hacer frente a los pagos. Esto puede ocurrir si observamos un aumento significativo en su uso o que incumple, además, con otras obligaciones de pago con otras personas o entidades. Entendemos que se da esta situación en casos como los siguientes, en los que usted:
 - o ha incumplido otras obligaciones de pago esenciales,
 - o no está al día de sus obligaciones tributarias, o
 - o está en situación de sufrir un embargo sobre sus bienes (a menos que ofrezca garantías suficientes).

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.

Desde CaixaBank Payments & Consumer **podemos bloquear o limitar temporalmente el uso del saldo disponible de su Cuenta de crédito y/o de su Tarjeta asociada, si la asociada a la misma** en determinados casos, lo que le comunicaremos puntualmente.

También puede interrumpirse el uso de su Tarjeta, si la tiene, **por razones de fuerza mayor o por circunstancias fortuitas** que escapen a nuestro control.

13.2 Las limitaciones en el uso del saldo disponible de la Cuenta de crédito y/o de la Tarjeta asociada que podemos establecer pueden ser las siguientes:

- establecer un importe máximo en determinadas operaciones (por ejemplo, para compras en comercios electrónicos).
- no permitirle realizar con el saldo disponible y/o la Tarjeta algún tipo de operación como sacar dinero en efectivo, por ejemplo.

13.3 Nosotros le comunicaremos que le hemos bloqueado o limitado la Cuenta de crédito y/o su Tarjeta asociada a la misma, 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 la Cuenta de crédito y/o de su Tarjeta asociada a la misma puede/n quedar también interrumpido/s por razones de fuerza mayor o por circunstancias fortuitas.

Desde CaixaBank Payments & Consumer no asumimos responsabilidad alguna 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.

14. COMUNICACIONES.

Cómo nos comunicamos con usted.

14.1 Nosotros le enviaremos los comunicados relacionados con este contrato preferentemente a través del "ÁREA PRIVADA PARTICULARES" de nuestra página web <https://clientesha.caixabankconsumer.com/fnac> o de la Aplicación FNAC Credit.

También le podremos enviar comunicados por correo electrónico y a su teléfono (mediante SMS o notificaciones PUSH) para informarle de incidencias operativas o de seguridad o para advertirle que tiene un comunicado importante por leer en su "ÁREA PRIVADA PARTICULARES" de la web de <https://clientesha.caixabankconsumer.com/fnac> o de la Aplicación FNAC Credit.

14.2 Si prefiere otra vía de comunicación, también podemos enviarle comunicados al domicilio que nos ha indicado en las Condiciones Particulares o el que nos indique con posterioridad. En ese caso, podemos cobrarle un precio por este servicio.

14.3 Cualquiera de los canales anteriores, digitales o no, serán válidos para enviarle comunicados fehacientes: es decir, documentos que nos permiten tener constancia de que usted los ha recibido y que tienen valor ante los tribunales de justicia, el Banco de España y otras autoridades, como burofaxes con acuse de recibo o burofaxes electrónicos.

14.4 Usted se compromete a comunicarnos, lo antes posible, cualquier variación relacionada con los datos que le afecten del contrato, sus datos personales y, en especial, sobre sus datos de contacto: número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección postal.

14.5 Usted tiene a su disposición un teléfono gratuito de atención al cliente para que pueda hacernos llegar cualquier incidencia o queja, o al que podrá llamar si tiene conocimiento de cualquier irregularidad de la Tarjeta asociada a su Cuenta de crédito. En el apartado siguiente se especifican las irregularidades que tiene obligación de comunicarnos.

El teléfono es el siguiente: 900802974.

Le enviaremos comunicados sobre este contrato a través del "ÁREA PRIVADA PARTICULARES" de nuestra página web <https://clientesha.caixabankconsumer.com/fnac>, o de la Aplicación FNAC Credit, por correo electrónico o por teléfono. Consulte como mínimo una vez al mes los comunicados que le enviamos mediante el "ÁREA PRIVADA PARTICULARES" de nuestra página web <https://clientesha.caixabankconsumer.com/fnac> o de la Aplicación FNAC Credit. Son 5 minutos y puede ahorrarle muchas sorpresas.

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

La importancia de proteger su Tarjeta VISA FNAC y su PIN.

15.1 Por su seguridad, usted tiene que cumplir con las siguientes obligaciones, así como a hacer que también las cumpla el Beneficiario, si lo hay:

1. Para confirmar la identidad de quien opere con su Tarjeta, facilitaremos determinados elementos de seguridad, como contraseñas (PIN) o códigos remitidos por SMS a su teléfono móvil o, en su caso, al del Beneficiario. Así lo indicamos en la Condición General «ACCESO Y USOS» de este contrato. **Usted se compromete a proteger y mantener en secreto estos códigos y contraseñas**, así como a que también lo haga el Beneficiario, si lo hay. Para ello:
 - Debe mantener en secreto el PIN, sin anotarlo, ni cualquiera otra clave de seguridad en la Tarjeta, en documentos que puedan encontrarse junto a ella ni en su teléfono móvil.
 - Debe evitar que el PIN de la Tarjeta 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.
 - Deben tomar precauciones razonables para evitar el robo, la falsificación o la pérdida de la Tarjeta. Si dispone de una Tarjeta virtual, las precauciones incluyen evitar la pérdida o el robo del dispositivo en el que la misma (Tarjeta virtual) está dada de alta.
 - No debe facilitar el PIN a persona alguna, ni las claves de seguridad que se envíen al móvil o por correo electrónico del titular de la Tarjeta, ni siquiera a personas que afirmen trabajar para CaixaBank Payments & Consumer o para empresas dedicadas a resolver incidencias técnicas en teléfonos móviles u ordenadores y que se dirijan al titular de la Tarjeta por cualquier canal.

Usted debe saber que nosotros nunca le pediremos que nos facilite sus códigos, contraseñas o claves y tampoco los del Beneficiario, si lo hay. **Si, en algún momento, usted o el Beneficiario, si lo hay, recibe/n una supuesta comunicación de CaixaBank Payments & Consumer en la que le/s solicita/n este tipo de información, no la facilite/n, ya que posiblemente estará/n siendo víctima/s de un fraude.**

2. **No se deben 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 del teléfono móvil en el que esté incorporada. Usted y el Beneficiario, si lo hay, también tiene/n que adoptar las medidas necesarias para impedir su copia o la copia de los datos que llevan incorporados.
3. **Cuando la Tarjeta caduque o usted reciba una nueva que la sustituya, tiene que destruir la Tarjeta antigua**; queda obligado/a a devolvérsela si se la pedimos antes de que le indiquemos que la destruya.

En caso de haber recibido la Tarjeta por correo, usted y el Beneficiario, si lo hay, tienen que seguir las indicaciones que se adjunten a la misma respecto de la activación; todo ello, sin perjuicio de poder notificar usted a CaixaBank Payments & Consumer la no conformidad por su parte con la emisión de la Tarjeta recibida y proceder a su inmediata devolución o destrucción siguiendo, igualmente, las instrucciones indicadas a tal efecto.

Nosotros nunca le pediremos que nos facilite sus códigos, contraseñas o claves; tampoco se los pediremos al Beneficiario, si lo hay.

Si usted o el Beneficiario, si lo hay, recibe/n un comunicado a nombre de CaixaBank Payments & Consumer en el que le piden esta información, puede estar siendo víctima de un fraude.

Proteja y mantenga en secreto los códigos y contraseñas de la Tarjeta asociada a la Cuenta 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 usted o el Beneficiario, si lo hay, pueda/n observar en el uso de la misma (Tarjeta), su pérdida o sustracción.

Cuando se reciba una Tarjeta VISA FNAC nueva destruya o devuelva la antigua.

4. **En cuanto tenga conocimiento de ello, y sin dilaciones indebidas, usted tiene que comunicarnos** lo siguiente a través de los medios que ponemos a su disposición y que especificamos en la Condición General «COMUNICACIONES»:

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

5. Asimismo, usted podrá acceder a determinados servicios, relacionados con el producto de financiación que tenga contratado, y contratarlos, ofrecidos a través de la página web <http://www.caixabankpc.com> ("Servicios Web"). Las credenciales de seguridad para la utilización de los Servicios Web serán las mismas que las utilizadas para el uso de la Tarjeta. Por su seguridad, deberá usted asimismo cumplir con las obligaciones de diligencia indicadas en los precedentes apartados de esta Condición General.

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

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

▪ Podremos poner a su disposición información incluida en el apartado de seguridad de la web de CaixaBank Payments & Consumer (www.caixabankpc.es).

▪ 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 **le enviaremos el PIN de su Tarjeta a través de SMS**, y usted lo puede modificar, **escogiendo el que desee** a través de los cajeros de CaixaBank. Cuando le entreguemos una Tarjeta (en soporte físico o electrónico), estará desactivada. Para activarla, usted tendrá que seguir las instrucciones que le indiquemos y escoger su PIN durante el proceso de activación.

3. **Ponemos a su disposición el teléfono gratuito, las 24 horas al día, los 7 días de la semana: 900 80 29 74** o aquel otro que con la misma finalidad figure en su página web, y fuera de este horario, a través del **Área Privada de la web www.caixabankpc.com "Bloqueo de tarjeta"**. A través de ese número y en web, usted podrá **comunicarnos** cualquier **operación irregular o incidencia** que pueda afectar a la seguridad o funcionamiento normal de su Tarjeta.

4. Nos comprometemos a **aceptar las operaciones que usted o el Beneficiario ordene, solicite o realice con la Tarjeta física o virtual**, excepto si tenemos indicios razonables de que usted o el Beneficiario 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. Impediremos y/o invalidaremos cualquier operación mediante uso de la Tarjeta que se realice con posterioridad a recibir su notificación de su extravío, sustracción, uso indebido y/o fraudulento y, en todo caso, asumiremos la responsabilidad de las operaciones que puedan efectuarse a través de la misma (Tarjeta) con posterioridad a dicha comunicación, salvo en casos de uso negligente, fraudulento, malintencionado, por parte de usted o del Beneficiario, o cuando no se hayan observado de forma diligente las obligaciones asumidas en virtud de la firma del presente contrato.

6. Indicaremos en el Extracto de operaciones detallado en la Condición General "INFORMACIÓN DE LOS PAGOS" las transacciones realizadas por usted y/o los Beneficiarios mediante la Tarjeta.

Desde CaixaBank Payments & Consumer nos comprometemos a velar por la seguridad de la Tarjeta y de sus operaciones de pago con medidas de información y control.

7. Las Tarjetas pueden tener una fecha de caducidad impresa. **Para renovar la Tarjeta le enviaremos la nueva Tarjeta desactivada a su domicilio**; también podremos hacerlo en caso de que tenga que renovar la Tarjeta **para incorporar nuevas funcionalidades**. Solamente podrá activar la Tarjeta usted mismo cuando nos confirme que la ha recibido. Tratándose de la Tarjeta del Beneficiario, este podrá activarla por teléfono previo recibir un PIN por SMS.

CaixaBank Payments & Consumer no emitirá una nueva Tarjeta cuando usted le haya comunicado su oposición a tal renovación.

Usted autoriza a CaixaBank Payments & Consumer para que su Tarjeta, y también la del Beneficiario, si lo hay, le sea/n remitida/s por correo ordinario, incluso cuando se trate de renovación/renovaciones y también de la activada con las precisas medidas de seguridad e instrucciones de uso, cuando esta entidad financiera lo considere oportuno.

16. INCIDENCIAS.

Qué hacer si observa irregularidades en los movimientos realizados con su Tarjeta VISA FNAC.

16.1 Como indicamos en la Condición General 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.

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

16.2 Si usted nos comunica que una operación es incorrecta o que no la ha realizado usted o el Beneficiario, nos corresponde a nosotros demostrar que esa operación ha sido autorizada y realizada correctamente, así como 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 la pérdida, sustracción o apropiación indebida de la Tarjeta, **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 General «NUESTROS DEBERES Y RESPONSABILIDADES PARA LA SEGURIDAD DE SU CUENTA DE CRÉDITO Y, DE LA TARJETA ASOCIADA»;
- operaciones irregulares que se deban a la **acción o inacción de empleados** de CaixaBank Payments & Consumer;
- operaciones realizadas de forma **no presencial**, utilizando únicamente los datos impresos en su Tarjeta;
- operaciones en las que **no hayamos confirmado su identidad mediante la exigencia de un doble factor** (autenticación reforzada), excepto si usted y/o el Beneficiario ha/n 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 comunicaremos por escrito a usted y también al Banco de España los motivos de la sospecha.

16.4 Desde CaixaBank Payments & Consumer **podremos cobrarle nuevamente el importe de la operación devuelta en la cuenta asociada** si se da cualquiera de 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; y/o
- Tras estudiar la operación, nosotros confirmamos que esta ha cumplido con todos los requisitos legales establecidos y/o usted ha incumplido deliberadamente o por negligencia grave alguna de sus obligaciones de seguridad.

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

- Cuando actúe de forma fraudulenta o niegue falsamente que es el autor o que lo es el Beneficiario de una operación.
- Cuando incumpla deliberadamente o por negligencia grave uno o más de sus compromisos de seguridad enumerados en la Condición General «NUESTROS DEBERES Y RESPONSABILIDADES PARA LA SEGURIDAD DE SU CUENTA DE CRÉDITO Y, DE LA TARJETA ASOCIADA».
- Cuando se demore injustificadamente en notificarnos una irregularidad de la Tarjeta, Usted tiene la obligación de comunicarnos cualquier irregularidad en cuanto tenga conocimiento de ella.

16.6 **Usted y CaixaBank Payments & Consumer compartiremos responsabilidad** en el resto de supuestos no indicados en los anteriores apartados 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.

17. LEY APLICABLE A ESTE CONTRATO. QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Cómo puede hacernos llegar sus quejas y reclamaciones.

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

17.2 En CaixaBank Payments & Consumer no estamos adheridos a la junta arbitral de consumo. Usted puede dirigirnos sus **quejas o reclamaciones a nuestro 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 la calle Pintor Sorolla, 2-4, 46002, Valencia.
- a través del formulario especialmente habilitado para ello en el apartado «Reclamaciones» de la página web de CaixaBank Payments & Consumer (<http://www.caixabankpc.com>).
- mediante correo electrónico enviado a la dirección de email servicio.cliente@caixabank.com
- mediante escrito entregado en cualquiera de las oficinas de CaixaBank, S.A.
- o aquel otro que en el futuro se comunique debidamente a tal fin.

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

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 responderá a la reclamación en **quince días hábiles**.

Excepcionalmente, este servicio podrá ampliar el plazo hasta un máximo de un (1) 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 esta Condición General.

17.4 En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente del Grupo CaixaBank, o si transcurren los plazos que indique la normativa de aplicación desde la presentación del escrito de reclamación o queja sin obtener resolución, usted podrá dirigirse a cualquiera de los Comisionados por la Defensa del Cliente de Servicios Financieros -o aquella otra instancia que, en su caso, llegado el momento, reglamentariamente sustituya a estos-, siendo imprescindible haber presentado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank Payments & Consumer.

Puede dirigimos sus quejas o reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank Payments & Consumer y/o también al de CaixaBank o en cualquiera de sus oficinas.

CaixaBank Payments & Consumer está sometida a la supervisión del Banco de España, con domicilio en Madrid, calle Alcalá, 48, siendo su página web www.bde.es

17.5 En el supuesto de que CaixaBank Payments & Consumer tuviera que reclamar judicialmente el pago de las cantidades adeudadas en virtud del presente contrato, determinará la cantidad total exigible de conformidad con lo que resulte de sus registros contables, practicando al efecto la oportuna liquidación, conforme a lo pactado en el mismo, y expidiendo certificación en la que figure el saldo deudor que corresponda a la fecha en que se expida.

18. DURACIÓN Y CANCELACIÓN.

Quién puede cancelar el contrato, cuándo y cómo.

18.1 **El contrato de Cuenta de crédito con Tarjeta es de duración indefinida.** La Tarjeta asociada a su Cuenta de crédito, sin embargo, puede tener fecha de caducidad. La caducidad de la Tarjeta no implica la cancelación de este contrato. Por ello, cuando caduque su Tarjeta, podemos emitir y enviarle otra Tarjeta asociada a este mismo contrato.

18.2 **Tanto usted como nosotros podemos dar por cancelado este contrato de Cuenta de crédito con Tarjeta** sin tener que explicar los motivos:

- **Si es CaixaBank Payments & Consumer quien solicita cancelar este contrato, le avisaremos por escrito al menos dos meses antes** de que la cancelación sea efectiva.
- **Si es usted quien cancela, en CaixaBank Payments & Consumer cumpliremos con su solicitud de cancelación en menos de 24 horas desde que nos lo comunique.**

18.3 Igualmente, tanto usted como nosotros, podemos dar por cancelado este contrato en cualquier momento cuando existan motivos para ello; por ejemplo, si usted o nosotros incumpliéramos nuestras obligaciones, usted las de pago y/o las relativas a facilitar datos personales y/o económicos veraces y nosotros las concernientes al servicio financiero ofrecido por la Cuenta de crédito. En estos casos, no es necesario que ni usted ni nosotros avisemos a la otra parte con la antelación indicada anteriormente para que la cancelación sea efectiva.

18.4 Para dar por cancelado este contrato de Cuenta de crédito es necesario que **pague anticipadamente las cantidades que pueda deber** y, si se trata de un contrato de Cuenta de crédito con Tarjeta, también nos deberá **devolver antes la Tarjeta asociada al mismo**.

El contrato es de duración indefinida pero su Tarjeta puede tener fecha de caducidad. La caducidad de la Tarjeta no implica la cancelación del contrato.

18.5 Si se cancela el contrato, se procederá al cierre de la Cuenta de crédito y, en su caso, a cancelar la Tarjeta asociada a la misma (Cuenta de crédito), no pudiendo usted ni tampoco el Beneficiario, si lo hay, efectuar nuevas disposiciones. Le podemos **cobrar la parte proporcional de los precios y gastos correspondientes a los servicios que haya utilizado** desde que hubiera empezado el período hasta el momento de la cancelación. Si hubiéramos cobrado la totalidad de los precios y gastos de manera anticipada, le devolveríamos la parte proporcional, que quedaría ingresada en la cuenta asociada a la Cuenta de crédito en la que usted haya domiciliado los pagos relativos a la devolución del crédito.

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 de Cuenta de crédito o a dejarlo sin efecto**, durante los **primeros 14 días naturales** desde que lo firmó. No es necesario que exprese motivo alguno para renunciar a su contrato.

19.2 Usted puede desistir por escrito, en soporte electrónico duradero a la dirección hola@caixabankpc.com o en papel dirigido a Gran Vía Corts Catalanes, 159-163, de (08014) Barcelona, o por cualquier otro medio admitido en derecho, que permita dejar constancia de su recepción y contenido.

19.3 Una vez que haya desistido, el contrato de Cuenta de crédito quedará sin efecto y automáticamente **se darán de baja todas las Tarjetas, físicas o virtuales asociadas al mismo**, emitidas en el marco de este contrato 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.

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

El derecho a desistir del contrato de Cuenta de crédito no implica, en modo alguno, el derecho a desistir de la/s compraventa/s realizada/s en el ámbito del mismo (contrato de Cuenta de crédito), que se regirá por su normativa específica.

20. DERECHOS ADICIONALES QUE PODRÁ USTED EJERCER.

Cuándo y cómo puede ejercitar los derechos que le correspondan frente a CaixaBank Payments & Consumer teniendo el contrato de Cuenta de crédito el carácter de vinculado.

El Contrato de crédito puede tener el carácter de vinculado, es decir, estar vinculado al contrato de adquisición de los productos o servicios adquiridos en Establecimientos FNAC o en Establecimientos. Esto significa que usted, además de **poder ejercitar los derechos que le correspondan frente a los Establecimientos o a los Establecimientos FNAC**, podrá **ejercitar esos mismos derechos frente a CaixaBank Payments & Consumer**, siempre que concurren todos los requisitos siguientes:

- Que los **bienes o servicios** adquiridos financiados objeto del contrato vinculado **no hayan sido entregados** en todo o en parte, **o no sean conforme** a lo pactado en el mismo.
- Que usted **haya reclamado**, judicial o extrajudicialmente, por cualquier medio acreditado en Derecho, contra el Establecimiento/Establecimiento FNAC y **no haya obtenido la satisfacción** a que tiene derecho.

Cuando ejerza el derecho de desistimiento y, por tanto, renuncie respecto de algún contrato de adquisición de bienes y/o servicios financiado/s por medio del presente contrato, usted **dejará de estar obligado en cuanto a dicha financiación, sin penalización alguna**. No obstante, en su caso, usted quedará **obligado a la devolución del capital financiado más el interés acumulado**, al tipo pactado, sobre dicho capital, computado entre la fecha de disposición del citado capital y la fecha de su reembolso, que no deberá superar los treinta (30) días naturales, a contar desde el envío de la notificación de desistimiento; a partir de esos 30 días naturales, se devengará el interés de demora pactado.

Este contrato es **ajeno e independiente**, asimismo, de las operaciones mercantiles que usted pueda concertar con el Establecimiento FNAC/Establecimiento, así como de las incidencias o responsabilidades derivadas de tales operaciones; usted se obliga a satisfacer puntualmente las cuotas y los demás conceptos a que se refiera este contrato de Cuenta de crédito.

21. MODIFICACIONES.

Cómo y cuándo desde CaixaBank Payments & Consumer podemos modificar las condiciones del contrato, y qué puede hacer usted al respecto.

21.1 **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 meses antes** de que entre en vigor. Cuando la modificación sea favorable para usted, la podemos aplicar de forma inmediata.

21.2 En este sentido, CaixaBank Payments & Consumer puede proponerle modificar el coste del crédito concedido (TIN y/o precio de los servicios), al alza o a la baja, en función de la evolución de los precios del mercado o de acuerdo al marco regulatorio vigente en cada momento, cumpliendo, siempre con el preaviso establecido en esta condición general.

21.3 **Si usted no estuviera de acuerdo con la modificación que le notifiquemos, tiene derecho a oponerse a esa modificación solicitando la resolución (cancelación) del contrato de forma inmediata y sin coste alguno. Podrá solicitar esa resolución desde el momento en el que recibe la notificación de la modificación propuesta y hasta que la modificación entra en vigor.** La resolución del contrato tendrá efecto 24 horas después de que nos la solicite, y la modificación propuesta no llegará a entrar en vigor.

Entenderemos que usted 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.

22. CESIÓN.

Desde CaixaBank Payments & Consumer podremos ceder los derechos y obligaciones del contrato.

Usted acepta la **cesión total o parcial** que CaixaBank Payments & Consumer pueda efectuar respecto a los **derechos y obligaciones** de los que sea titular en virtud del presente contrato de Cuenta de crédito, a favor de cualquier persona física o jurídica con capacidad para ser cesionaria, por cualquier negocio jurídico que suponga transmisión de la titularidad de dichos derechos y obligaciones, tales como compraventa, cesión u otros análogos, asumiendo, por tanto, la cesionaria todos los citados derechos y obligaciones que le hayan sido cedidos, derivados del mismo (contrato de financiación). En todo caso, cedente y/o cesionario le deberán notificar la correspondiente cesión.

23. SERVICIOS VINCULADOS O COMBINADOS.

Para contratar la Tarjeta VISA FNAC, si el producto contratado la ofrece, no es obligatorio contratar otro servicio más

23.1 Para **contratar la Tarjeta**, o hacerlo con las condiciones que le ofrecemos, **no es necesario contratar algún otro servicio** (financiero o no financiero) **más**.

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

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

23.2 Desde CaixaBank Payments & Consumer podemos ofrecerle distintos **servicios**, además de la Tarjeta o de la Cuenta de crédito, **que usted también puede contratar**. Si decide contratar cualquiera de esos servicios simultáneamente a la contratación de la Cuenta de crédito con Tarjeta FNAC, lo hará, igualmente, de forma independiente. Los detalles y condiciones de su contratación constan en la documentación contractual de cada servicio.

Contratar la Tarjeta **no obliga a contratar otros servicios**.

24. PRECIOS.

Cuánto cuesta la Tarjeta VISA FNAC y los servicios que con ella le ofrecemos.

La Tarjeta y **los servicios** que con ellas le ofrecemos tienen **diferentes precios**. Le indicamos aquí esos precios y el momento en que se los cobraremos:

- **Mantenimiento de la Tarjeta VISA FNAC:** el precio se genera a lo largo de cada período anual de este contrato y es el que consta en las «Condiciones Particulares». Se paga por anualidad vencida, es decir, al final de cada período anual: así, por ejemplo, si el contrato se ha firmado el 19 de junio este precio se genera en el período que va del 19 de junio de ese año al 18 de junio inclusive del año inmediato siguiente, y se cargará junto con el pago de la cuota correspondiente a ese mes. El precio de mantenimiento se genera por tener la Tarjeta y las prestaciones que esta le ofrece como instrumento de pago (puede consultar los usos de su Tarjeta en la Condición General "LA CUENTA DE CRÉDITO CON TARJETA VISA FNAC") además de ofrecer la financiación asociada. No hay que pagar el precio de mantenimiento (se lo devolveremos) si usa la Tarjeta para financiar pagos con cualquiera de las modalidades: "Fin de Mes", "Pago Aplazado (Revolving)" o "Pago Fraccionado".
- **Duplicado de Tarjeta VISA FNAC:** el precio se genera una sola vez por cada duplicado de Tarjeta solicitado y se abonará por usted tras haberse emitido junto con el siguiente pago mensual correspondiente a la cuenta de crédito.
- **Retirada de dinero en efectivo a crédito mediante la Tarjeta VISA FNAC en cajeros automáticos:** el precio se genera cada vez que usted saca dinero a crédito de un cajero automático, traspasando dinero del Límite de Crédito Concedido de su Tarjeta a su cuenta. Ese precio se carga a la Cuenta de crédito a la que está asociada su Tarjeta VISA FNAC. Adicionalmente, la entidad titular del cajero puede cobrar un precio por el uso del cajero. En tal caso, nosotros le repercutiremos íntegramente este importe. CaixaBank nunca cobrará un precio por el uso de sus cajeros cuando, a través de ello, retire efectivo con su Tarjeta VISA FNAC.
- **Retirada de dinero en efectivo a crédito a través de teléfono o de web:** el precio se genera cada vez que usted realiza una disposición en efectivo con cargo al crédito, a través de teléfono o web. Ese precio se carga al crédito de su Tarjeta. En ese caso, nosotros podremos cobrarle ese precio, pero la cantidad que usted pagará no será nunca superior a la que usted está disponiendo en ese acto concreto.
- **Compensación (pago de deudas) por reembolso anticipado:** el precio es el 1% 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 incumple su obligación de pago, nos obliga de inmediato a destinar recursos para poner al día la deuda impagada. 1º) Le reclamaremos: i) mediante comunicaciones telemáticas (p. ej. SMS o similares medios); ii) por correo electrónico y/o comunicación remitida por correo postal y/o en el "AREA PRIVADA PARTICULARES" de nuestra página web www.caixabankpc.com, cuando usted haya acordado estas vías de comunicación con CaixaBank Payments & Consumer; y iii) a través de una o varias llamadas telefónicas al número de teléfono facilitado por usted que consta en nuestros sistemas (el número y frecuencia se adaptará a las circunstancias particulares de cada impago y cada cliente -siempre realizaremos al menos dos (2) intentos con el fin de 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 es de 15€ (aunque el coste estimado de las gestiones de cobro asciende a 40€ se prevé su repercusión parcial, atendido el importe medio que resulta impagado en esta tipología de producto) salvo que se indique otro precio en las condiciones particulares (prevalece el indicado en las condiciones particulares). 2º) Si el impago persiste tras 15 días, podremos 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 iguales o superiores a 20€; ii) únicamente después de realizar efectivamente las concretas gestiones de cobro descritas; y iii) no pudiendo generar un mismo impago 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) no pudiendo un mismo impago generar más de una compensación. Costes de cobro e Interés de demora son conceptos 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.
- Envío de documentación relativa al contrato por correo postal a petición de usted:** 0,60€ por comunicado.

25. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Información básica sobre el tratamiento de datos personales

25.1 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 <https://www.caixabankpc.com/es/politica-de-privacidad>

¿Quién trata sus datos?

Responsable del tratamiento: CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A., Sociedad Unipersonal («CaixaBank Payments & Consumer») - NIF: A-08980153 y domicilio en la avenida de Manoteras nº 20. Edificio Paris. 28050 Madrid (28050).

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.

¿Qué tratamientos realizamos con sus datos?

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

- Personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos.
- Comunicación de la oferta de productos y servicios por canales.
- Cesión de datos a otras empresas para la remisión de ofertas comerciales.

Estos tratamientos se realizan únicamente si usted ha dado su autorización para ello (puede habernos dado su autorización en la entrevista en la que usted se dio de alta como cliente, a través de nuestros prescriptores o agentes, 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, con las finalidades de:

- Formalización, mantenimiento y ejecución de las Relaciones Contractuales.
- Análisis de la solvencia y de la capacidad de devolución para la concesión y seguimiento del riesgo de crédito.

Operaciones de tratamiento adicionales derivadas de la ejecución de las Relaciones Contractuales:

- **Verificación de datos:** CaixaBank Payments & Consumer podrá contactarle, incluido por vía telefónica, en relación con la operación de financiación solicitada para verificar sus datos personales, su conformidad con las condiciones de la operación, que Usted haya firmado el contrato de financiación, y/o si el Establecimiento le ha entregado el bien financiado o prestado el servicio financiado. Esta información podrá ser contrastada con la que el Establecimiento hubiera facilitado a CaixaBank Payments & Consumer.
- **Seguimiento de la entrega del producto o ejecución del servicio financiado:** CaixaBank Payments & Consumer podrá solicitar al Establecimiento que le informe (puntal o periódicamente) sobre el estado de la entrega del bien o de la prestación del servicio financiado de acuerdo con lo establecido en la Cláusula de Contrato Vinculado de este Contrato, con la finalidad de hacer un seguimiento del riesgo asumido por CaixaBank Payments & Consumer frente al Establecimiento. Esta información podrá ser contrastada con la que Usted facilite a CaixaBank Payments & Consumer en las llamadas de verificación de datos.

Estas operaciones de tratamiento derivadas de la ejecución de las Relaciones Contractuales se realizan en base al interés legítimo de la Entidad en que los Establecimientos cumplan con sus obligaciones frente a los clientes (entrega del bien o prestación del servicio financiado) así como para la prevención de posibles escenarios de impago y fraude.

Para la realización de la operación de tratamiento de verificación de datos, se tratarán las siguientes categorías de datos:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos de contratación
- Datos de las comunicaciones mantenidas con el interesado
- Nivel de entrega del bien o ejecución del servicio financiado.

Tratamientos necesarios para **cumplir con obligaciones normativas** impuestas por la normativa aplicable a la actividad del Grupo CaixaBank, con las finalidades de:

- Tratamiento para cumplir con la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Tratamiento para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las políticas de sanciones y contramedidas financieras internacionales.
- Tratamiento para la atención de quejas y reclamaciones.
- Supervisión y control interno.
- Gestión de los oficios requerimientos de información y/o embargos.

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.

- Políticas de sanciones y contramedidas financieras internacionales de OFSI y OFAC
- Prevención del fraude
- Consulta y comunicación a sistemas de información crediticia en el marco de la solicitud y posterior gestión de productos que impliquen financiación
- Obtención de datos de contacto adicionales para la gestión de situaciones de impago
- Elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos
- Envío de comunicaciones comerciales basadas en un perfil comercial básico
- Realización de encuestas a clientes
- Defensa de los derechos e intereses de CaixaBank Payments & Consumer por vía judicial o administrativa

Delegado de Protección de Datos, ejercicio de derechos y presentación de reclamaciones

CaixaBank Payments & Consumer 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.

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, S.A. abiertas al público.
- Mediante las opciones habilitadas en su espacio privado en la web www.caixabankpc.com y en nuestras aplicaciones móviles.
- En la dirección electrónica: 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).

Destinatarios de los datos

Con carácter general no se comunicarán los datos personales a terceros, salvo obligación legal, entre las que pueden estar las comunicaciones, siempre con la máxima seguridad y confidencialidad, a Jueces y Tribunales, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, así como a autoridades u organismos oficiales.

En caso de impago de cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo, los datos relativos al débito podrán ser comunicados a sistemas de información crediticia.

Sólo si tenemos su consentimiento, cederemos sus datos a otras empresas con las que tengamos acuerdos, con el propósito de que le hagan ofertas comerciales de los productos y servicios que comercializan.

Puede consultar la información **referente a destinatarios de los datos, a la cesión de los mismos, así como a las transferencias de datos fuera del Espacio Económico Europeo** en nuestra Política de Privacidad: <https://www.caixabankpc.com/es/politica-de-privacidad>.

Conservación de datos

Los datos personales proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recaban y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los mismos.

Información adicional

Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos, incluido el uso de perfiles y decisiones automatizadas, en nuestra Política de Privacidad, a la que puede acceder en cualquier momento desde: <https://www.caixabankpc.com/es/politica-de-privacidad>

CaixaBank Payments & Consumer realizará una revisión de su Política de Privacidad cada vez que resulte necesario; por ejemplo, con motivo de la publicación de nuevas normas o criterios o la realización de nuevos tratamientos.

Siempre que se produzcan cambios sustanciales o importantes, en esta política de privacidad, le mantendremos debidamente informado y le avisaremos mediante los canales habituales.

25.2. Otras obligaciones relacionadas con los datos de los beneficiarios de las tarjetas.

Usted es el responsable de la veracidad y exactitud de los datos personales de los beneficiarios de las Tarjetas que, en su caso, nos facilite, así como de cumplir con la normativa de protección de datos y manifiesta que esta comunicación de datos se ha realizado bajo un título habilitante adecuado y de que se ha informado adecuadamente a los titulares de los datos de los aspectos que exige dicha normativa. Nosotros mantendremos el secreto sobre esos datos y aplicaremos las medidas de seguridad legalmente exigibles. Ud. se obliga a proporcionar a los beneficiarios de las tarjetas emitidas al amparo de este Contrato la información sobre el tratamiento de sus datos por CaixaBank Payments & Consumer detallada en esta cláusula, con carácter previo a la comunicación de dichos datos.

Usted mantendrá totalmente indemne a CaixaBank Payments & Consumer frente a cualquier reclamación, responsabilidad, perjuicio y/o sanción (incluidas sanciones de la Agencia Española de Protección de Datos) derivada del tratamiento de los datos de los beneficiarios de las Tarjetas que lleve a cabo CaixaBank Payments & Consumer en virtud de este Contrato, así como por el incumplimiento de sus obligaciones en materia de protección de datos y de la obligación de informar a los beneficiarios de las Tarjetas de lo indicado en el párrafo anterior.

25.3. Tratamientos basados en el consentimiento

Estos tratamientos tienen como base jurídica su **consentimiento**, según se establece en el art. 6.1.a) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Podemos haberle solicitado ese consentimiento por diferentes canales; en la entrevista en la que usted se dio de alta como cliente, a través de su gestor o gestora (presencial o remoto) o a través de alguna de las empresas con las que mantenemos un acuerdo de colaboración (“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. **Si por alguna circunstancia, nunca le hemos solicitado su consentimiento, estos tratamientos no le aplicarán.**

Encontrará el resumen de las autorizaciones que usted nos ha consentido o denegado en las «Condiciones Particulares» de este contrato, dentro del apartado «Resumen de autorizaciones para el tratamiento de datos basados en el consentimiento».

Asimismo, **puede consultar las autorizaciones que usted nos ha consentido o denegado, y modificar su decisión en cualquier momento** y de manera gratuita en la web de CaixaBank Payments & Consumer (www.caixabankpc.es) y en la de cada una de las empresas corresponsables del concreto tratamiento, en las oficinas de CaixaBank, o en su área privada de la web o aplicaciones móviles de CaixaBank Payments & Consumer.

Los tratamientos basados en su consentimiento se indican a continuación ordenados de la (A) a la (C). Señalaremos para cada uno de ellos: la descripción de la finalidad (**Finalidad**), el detalle de los datos tratados (**Tipologías de datos tratados o Datos tratados**), si aplica, información sobre el uso de perfiles (**Uso de Perfiles**), otra información necesaria acerca del tratamiento (**Otra información relevante**) y si son o no tratamientos realizados en régimen de corresponsabilidad con otras empresas del Grupo CaixaBank (**Corresponsables/Responsable del tratamiento**).

A. Personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos

Finalidad: si tenemos su consentimiento, utilizaremos los datos que le indicamos a continuación, para elaborar un perfil comercial suyo que nos permita deducir sus preferencias o necesidades para ofrecerle, a través de su gestor o gestora (presencial o remoto), los productos y servicios comercializados por las empresas corresponsables que creamos que pueden interesarle en función de las preferencias y necesidades deducidas.

Mediante este tratamiento de sus datos podremos hacerle ofertas personalizadas que creamos que pueden interesarle más que las ofertas genéricas.

Además, en caso de que usted nos autorice la “Comunicación de la oferta de productos y servicios por

canales" (Apartado 6.1.B de la Política de Privacidad) le ofreceremos los productos y servicios comercializados por las empresas corresponsables que creamos que pueden interesarle en función de las preferencias y necesidades deducidas a través de cualquier otro canal que nos autorice.

Datos tratados: no usaremos para este tratamiento datos que contengan información que revele su origen étnico o racial, sus opiniones políticas, sus convicciones religiosas o filosóficas, su afiliación sindical, el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificarle de manera unívoca, datos relativos a la salud o datos relativos a su vida u orientación sexual.

Los datos que trataremos para esta finalidad son:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad, fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo.
- **Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos:** actividad profesional o laboral, ingresos o retribuciones, unidad o círculo familiar, nivel de estudios, patrimonio, datos fiscales y datos tributarios.
- **Datos de contratación:** productos y servicios contratados o solicitados (propios o de terceros), condición de titular, autorizado o representante del producto y servicio contratado, categorización según la normativa en materia de mercados de valores e instrumentos financieros (categoría MIFID), información sobre inversiones realizadas y su evolución e información y movimientos de las operaciones de financiación.
- **Datos financieros básicos:** saldos actuales e históricos de productos y servicios e historial de pago de los productos y servicios contratados (propios o de terceros).
- **Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago:** la información de los apuntes y movimientos que terceros emisores realicen en sus cuentas, incluyendo el tipo de operación, el emisor, el importe y el concepto que aparecen en los recibos y extractos de operaciones con tarjetas de débito, crédito y prepago.
- **Datos de su condición de accionista, o no, de CaixaBank:** si tiene o no acciones de CaixaBank.
- **Datos de las comunicaciones mantenidas con usted:** datos obtenidos en chats, muros, videoconferencias, llamadas telefónicas o medios equivalentes.
- **Datos de navegación propios:** si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación los datos obtenidos de sus navegaciones por nuestras páginas web o aplicaciones móviles y la navegación que realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP y versión instalada de la aplicación).
- **Datos geográficos:** cuando así lo haya autorizado en la configuración de la propia aplicación los datos de la ubicación de los comercios de sus operaciones con tarjeta y los datos de geolocalización de su dispositivo móvil proporcionados por la instalación y/o el uso de nuestras aplicaciones móviles.
- **Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en la Política de Privacidad:**
 - **Datos de evaluación de riesgo o scoring:** en las operaciones de financiación o pago por cuotas, deduciremos su capacidad de pago o impago, o los límites de riesgo, aplicando modelos matemáticos estadísticos que se calculan con sus datos (tratamiento definido en el epígrafe 6.2.B de la Política de Privacidad).
 - **Datos de clasificación de clientes.** (tratamiento definido en el epígrafe 6.4.A de la Política de Privacidad de CaixaBank).
- **Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos:** utilizamos los resultados de la aplicación de modelos matemáticos con los datos de los clientes, para deducir sus hábitos de consumo, preferencias/propensiones de contratación o clasificación de clientes.
- **Datos demográficos y socioeconómicos:** datos estadísticos no asociados a personas determinadas sino a zonas geográficas, sectores de edad o sectores de actividad profesional, que utilizaremos para ponerlos en relación con la información de los clientes.

- **Datos sobre inmuebles y vehículos asociados a tu persona:** datos obtenidos del catastro y datos básicos de vehículos obtenidos de la Dirección General de Tráfico que utilizaremos para complementar la información sobre sus inmuebles y vehículos.
- **Datos sobre administradores, cargos funcionales y vinculaciones societarias:** datos extraídos de las bases de datos de INFORMA que utilizaremos para complementar la información sobre su actividad.
- **Datos de subvenciones y seguros agrarios:** datos publicados por el Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA) y por la Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA)
- **Datos de terceras empresas a las que usted haya dado su consentimiento para compartirlos con nosotros:** datos suyos tratados por otras empresas con las que tengamos acuerdos, y a las que usted haya autorizado compartir su información con nosotros
- **Datos de navegación:** si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación, los datos obtenidos de sus navegaciones por páginas web o aplicaciones móviles de terceros y la navegación que realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP.
- **Datos de redes sociales o internet:** datos de redes sociales o internet que usted autorice a consultar.

Uso de perfiles: para este tratamiento elaboraremos un perfil comercial que utilizaremos exclusivamente para personalizarle nuestra oferta de productos y servicios:

- **Finalidad del perfil:** el perfil utilizado tiene como finalidad deducir los productos y servicios que creamos que pueden interesarle, en base a la información que tenemos sobre usted, para ofrecerle su contratación en lugar de dirigirle ofertas comerciales genéricas.
- **Consecuencias:** si usted autoriza el tratamiento utilizaremos perfiles comerciales para decidir qué productos o servicios le ofrecemos comercialmente. Si no lo autoriza, no usaremos su información para personalizarle la oferta de productos y servicios.

Este perfilado no lo utilizamos, en ningún caso, para la denegación de ningún producto o servicio, ni para determinar límites de crédito. La no aceptación de este tratamiento no impide, limita o condiciona su acceso a nuestro catálogo completo de productos y servicios que usted tiene siempre a su disposición.

En caso de que solicite la contratación de cualquier producto o servicio, su solicitud será evaluada con usted conforme a nuestros procedimientos ordinarios, sin que la aceptación o no del análisis de sus datos para la personalización de la oferta de productos y servicios afecte a esta evaluación.

La no aceptación de este tratamiento tampoco impedirá que contactemos con usted para la gestión operativa de los productos y servicios que tenga contratados.

- **Lógica:** el perfil de un cliente se calcula a partir de los datos indicados en el apartado “datos tratados”.

A estos datos se les aplican fórmulas matemáticas obtenidas a partir de comportamientos observados en el pasado en clientes de similares características para de esta forma inferir el comportamiento del cliente a futuro. Estas fórmulas matemáticas permiten determinar la importancia de cada uno de los datos tratados en el resultado final del perfil del solicitante.

Dicho resultado final es la probabilidad de que el cliente esté interesado en un producto o servicio.

Otra información relevante: a continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Comprobación previa de su capacidad de pago:** cuando las ofertas que queramos transmitirle consistan en productos o servicios que impliquen el pago de cuotas o en financiación, comprobaremos previamente su capacidad de pago.

Esta comprobación previa la realizaremos mediante el tratamiento detallado en el epígrafe 6.2.B de nuestra Política de Privacidad, con el fin de ofrecerle un límite de crédito y un plazo de devolución adecuados al conocimiento que tengamos de su situación financiera, de acuerdo con los principios de responsabilidad en la oferta de productos de financiación exigidos por el Banco de España, y por la normativa sobre supervisión prudencial y de solvencia de las entidades de crédito y de préstamo responsable.

La no aceptación de este tratamiento no impide, limita o condiciona su acceso a nuestro catálogo de

productos y servicios de financiación que, en caso de solicitud por su parte, será evaluada con usted conforme a nuestros procedimientos ordinarios.

- **Elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos.**

Los datos tratados y resultantes de este tratamiento se utilizarán también para la elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos en los términos que se detallan en el tratamiento definido en el epígrafe 6.4.E) de la Política de Privacidad.

Vigencia del tratamiento: solo realizaremos este tratamiento de sus datos si usted nos ha dado su consentimiento para ello, y su consentimiento permanecerá vigente mientras usted no lo retire. Si cancela todos sus productos o servicios con nosotros, pero olvida retirar su consentimiento, nosotros lo haremos automáticamente.

Corresponsables del tratamiento: las siguientes empresas del Grupo CaixaBank tratarán sus datos en corresponsabilidad para este tratamiento:

- > CaixaBank, S.A.
- > CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- > Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- > Facilitea SelectPlace, S.A.U.
- > ImaginersGen, S.A.
- > VidaCaixa S.A.U. de Seguros y Reaseguros

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: www.caixabank.es/empresasgrupo.

B. Comunicación de la oferta de productos y servicios por canales

Finalidad: si tenemos su consentimiento, pondremos a su disposición nuestra oferta de productos y servicios a través de los siguientes canales que usted nos autorice: aplicaciones móviles, entornos digitales y canales electrónicos, carta o teléfono.

Los datos que usaremos para la comunicación por los canales que nos autorice, variarán en función de si nos ha autorizado, o no, la personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos:

- Si no tenemos su consentimiento para personalizarle nuestra oferta de productos y servicios (tratamiento A anterior), utilizaremos únicamente sus datos identificativos y de contacto para trasladarle ofertas genéricas.
- Si nos ha dado su consentimiento para personalizarle nuestra oferta de productos y servicios (tratamiento A anterior), también utilizaremos la información de su perfil comercial que se detalla en el tratamiento 6.1. A de la Política de Privacidad, para trasladarle ofertas personalizadas

Datos tratados: no usaremos para este tratamiento datos que contengan información que revele su origen étnico o racial, sus opiniones políticas, sus convicciones religiosas o filosóficas, su afiliación sindical, el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificarle de manera unívoca, datos relativos a la salud o datos relativos a su vida u orientación sexual.

Los datos que trataremos para esta finalidad son:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal, telefónica y electrónica, domicilio de residencia, idioma de comunicación.
- **Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política:**
 - **Datos de la personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos:** si nos ha dado su consentimiento para personalizarle nuestra oferta de productos y servicios

(tratamiento A anterior), también utilizaremos la información de su perfil comercial que se detalla en el tratamiento 6.1. A de la Política de Privacidad, para trasladarle ofertas personalizadas.

Otra información relevante: a continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Vigencia del tratamiento:** solo realizaremos este tratamiento de sus datos si usted nos ha dado su consentimiento para ello, y su consentimiento permanecerá vigente mientras usted no lo retire. Si cancela todos sus productos o servicios con nosotros, pero olvida retirar su consentimiento, nosotros lo haremos automáticamente.

Corresponsables del tratamiento: las siguientes empresas del Grupo CaixaBank tratarán sus datos en corresponsabilidad para este tratamiento:

- > CaixaBank, S.A.
- > CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- > Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- > Facilitea SelectPlace, S.A.U.
- > ImaginersGen, S.A.
- > VidaCaixa S.A.U. de Seguros y Reaseguros

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: www.caixabank.es/empresasgrupo.

C. Cesión de datos a otras empresas para la remisión de ofertas comerciales

Finalidad: si tenemos su consentimiento, cederemos los datos que le indicaremos a continuación a otras empresas con las que tengamos acuerdos, con el propósito de que le hagan ofertas comerciales de los productos y servicios que comercializan.

Si no nos consiente este tratamiento, no cederemos sus datos. Si lo consiente, los datos que comunicaremos a otras empresas variarán en función de si nos ha autorizado, o no, la personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos.

- Si no tenemos su consentimiento para personalizarle nuestra oferta de productos y servicios (tratamiento A anterior), facilitaremos a esas empresas únicamente sus datos identificativos y de contacto.
- Si nos ha dado su consentimiento para personalizarle nuestra oferta de productos y servicios (tratamiento A anterior), también comunicaremos a esas empresas información de su perfil comercial, que consiste en la información deducida sobre sus preferencias y necesidades, así como información deducida sobre su probabilidad de pago o impago, o sobre límites de riesgo.

Esas terceras empresas a las que podríamos ceder sus datos se dedican a las siguientes actividades:

- bancarias
- servicios de inversión
- seguros y reaseguros
- capital riesgo
- inmobiliarias

- viarias
- venta y distribución de bienes y servicios,
- servicios de consultoría
- ocio y
- benéfico-sociales

Datos tratados: no usaremos para este tratamiento datos que contengan información que revele su origen étnico o racial, sus opiniones políticas, sus convicciones religiosas o filosóficas, su afiliación sindical, el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificarle de manera unívoca, datos relativos a la salud o datos relativos a su vida u orientación sexual.

Los datos que trataremos para esta finalidad son:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad, fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo.
- **Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política:**
 - **Datos de la personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos:** si nos ha dado su consentimiento para personalizarle nuestra oferta de productos y servicios (tratamiento A anterior), también utilizaremos la información de su perfil comercial que se detalla en el tratamiento 6.1.A de la Política de Privacidad, para trasladarle ofertas personalizadas.

Otra información relevante: a continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Información sobre la cesión:** si llegamos a algún acuerdo con una tercera empresa para cederle sus datos, la empresa destinataria le informará de esta circunstancia, así como de los datos cedidos y los detalles del tratamiento que pretende llevar a cabo.
- **Vigencia del tratamiento:** solo realizaremos este tratamiento de sus datos si usted nos ha dado su consentimiento para ello, y su consentimiento permanecerá vigente mientras usted no lo retire. Si cancela todos sus productos o servicios con nosotros, pero olvida retirar su consentimiento, nosotros lo haremos automáticamente.

Corresponsables del tratamiento: las siguientes empresas del Grupo CaixaBank tratarán sus datos en corresponsabilidad para este tratamiento:

- > CaixaBank, S.A.
- > CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- > Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- > Facilitea SelectPlace, S.A.U.
- > ImaginersGen, S.A.
- > VidaCaixa S.A.U. de Seguros y Reaseguros

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: www.caixabank.es/empresasgrupo.

26. POLÍTICAS DE SANCIONES, PREVENCIÓN DE BLANQUEO Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE.

En CaixaBank Payments & Consumer gozamos de políticas sobre sanciones económico-financieras internacionales, prevención de blanqueo y lucha contra el fraude.

26.1 CaixaBank Payments & Consumer tiene unas **políticas muy exigentes sobre sanciones económico-financieras internacionales, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, lucha contra el fraude u otros tipos de delincuencia**, a fin de colaborar de manera decidida en el mantenimiento de la integridad y la seguridad del sistema financiero. Por lo tanto, usted, a partir del establecimiento de relaciones con CaixaBank Payments & Consumer, se compromete a colaborar activamente en la aplicación de estas políticas y acepta que su falta de colaboración puede dar lugar a la **suspensión o a la cancelación del contrato** de financiación aquí formalizado.

26.2. Al efecto del cumplimiento de la política de sanciones, usted, manifiesta expresamente que:

i. Es persona física que: (i) no está incluida en leyes, regulaciones, directrices, resoluciones, programas o medidas restrictivas en materia de sanciones económico-financieras internacionales ("Personas Sancionadas"), impuestas por las Naciones Unidas, la Unión Europea o cualesquiera de sus países miembros, el Reino de España, Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of Her Majesty's Treasury (HMT) del Reino Unido y/o el U.S. Department of the Treasury's office of Foreign Assets Control (OFAC) (en adelante "Sanciones"), (ii) no mantiene relaciones de negocio, ni lleva a cabo operaciones con clientes de países, territorios, jurisdicciones de riesgo o que supongan transferencia de fondos desde o hacia estos países, territorios o jurisdicciones sujetos de Sanciones.

ii. Reconoce y acepta el derecho de CaixaBank Payments & Consumer a poner fin al contrato de financiación aquí formalizado de forma inmediata, siempre que las circunstancias manifestadas por usted en esta condición general varíen o se vean alteradas de cualquier forma, y/o CaixaBank Payments & Consumer no pudiera garantizar la aplicación de la política de sanciones y el cumplimiento de la normativa aplicable o incluso, el cumplimiento de los requisitos recomendados por los diferentes organismos nacionales o internacionales a los cuales CaixaBank Payments & Consumer hubiere decidido vincularse con estas finalidades.

26.3 Al efecto del cumplimiento de las políticas de prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, la lucha contra el fraude o cualquier otro tipo de delincuencia, usted **se obliga a colaborar activamente** con CaixaBank Payments & Consumer en la aplicación y el cumplimiento de las medidas de la debida diligencia derivada de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y del financiamiento del terrorismo y a entregar a CaixaBank Payments & Consumer toda aquella información y/o documentación que esta considere necesaria durante la vigencia de este contrato, relativa a sus circunstancias personales y aquellas que conciernen las operaciones que se llevan a cabo mediante los productos y servicios contratados por usted con la finalidad prevista en el apartado anterior. A tales efectos, usted reconoce y acepta el **derecho de CaixaBank Payments & Consumer a poner fin a este contrato de forma inmediata** en el caso de que no se produzca la colaboración activa en la aplicación y el cumplimiento de las medidas de colaboración expresadas en esta condición general, así como en el caso de no entregar a CaixaBank Payments & Consumer toda aquella información y/o documentación referida, asimismo, en esta Condición General.