

## Ordainketa-zerbitzuen esparru-kontratua(informazio-liburuxka)

### 1. Ordainketa-zerbitzuen hornitzailea:

**Kutxabank, S.A.**, IFZ A95653077  
Kale Nagusia 30-32, 48009 - Bilbo,  
Espainiako Bankuaren Erakunde Finantzarioen erregistroa, 2095 zk.  
info@kutxabank.es

### 2. Aplikazio-esparrua:

Esparru-kontratu honek honako hauek arautzeko xedea du: (I) ordainketa-eragiketak, (II) ordainketa-kontu bateko diru-ateratzeak edo -sartzeak, (III) ordainketa-tresnak jaulkitzea eta eskuratzea eta (IV) ordainketak abiarazteko zerbitzuak eta kontuak gehitzekoak. Babesaren mugak daude bezeroa kontsumitzailea ez den kasuetarako. Ikusi kontratua.

### 3. Ordainketa-eragiketen erregimena:

**3.1. Eragiketaren baimena.** Ordainketa-eragiketak Bezeroak baimendutakotzat joko dira hark abiarazteko edo exekutatzeko onespina eman duenean. Ulertuko da onespina hori eman dela eragiketa exekutatzeko agindua bera Bezeroak eman duenean, hark edozein Ordainketa Tresna erabili duenean, edo Kutxabanki jakinarazi dionean —edozein bitartekoren bidez— ados dagoela hirugarrenek abiarazitako edo egindako ordainketa-eragiketekin, exekutatu aurretik.

Bezeroaren ordainketa-aginduek agindu-onuradunaren identifikatzaile eskusiboa eduki beharko dute: BKK edo IBAN.

Bezeroak emandako identifikatzaile eskusiboa zuzena ez bada, Kutxabank ez da izango ordainketa-agindua ez exekutatzearen edo gaizki exekutatzearen erantzulea.

**3.2. Ordainketa-aginduen harrera.** Bezeroak ordainketa-aginduak egun baliodun bateko 15:00ak baino lehen egiten baditu —zuzenean abiarazte-zerbitzuen hornitzaile batek Bezeroaren kontura edo zeharka onuradun baten bidez—, Kutxabankek egun baliodun horretan bertan jaso dituela ulertuko da. Bestela, agindua hurrengo egun baliodunean jaso dela ulertuko da.

**3.3. Eragiketa baztertea.** Kutxabankek behar bezala justifikatutako arrazoi objektiboengatik soilik baztertu ahal izango du ordainketa-agindu bat exekutatzeko edo ordainketa-eragiketa bat abiarazteko. Eragiketa bat baztertuz gero, Kutxabankek Bezeroari emango dio baztertzeko arrazoi berri eta baztertea eragin duten balizko akatsak zuzentzeko prozedura ere jakinaraziko dio.

**3.4. Aginduen errebokagarritasuna.** Agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak ordainketa-agindua jaso ondoren, Bezeroak ezingo du ordainketa-agindu hori errebokatu, kasu jakin batzuetan izan ezik. Ikusi kontratua.

**3.5. Baimendu gabeko ordainketak edo oker exekutututakoak konpontzea.** Bezeroak baimenik gabeko edo oker exekutututako ordainketa bat egin dela jakiten duenean, justifikatu gabeko atzerapenik gabe jakinarazi beharko dio Kutxabanki, jakin bezain laster. Halakoetan, zordunketaren edo abonuaren datatik hasi eta hamahiru (13) hilabeteko gehieneko epearen barruan jakinarazi beharko du Bezeroak.

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

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

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

a) Bezeroak baimena eman zuenean, baimenak ez zuen zehazten ordainketa-eragiketaren zenbateko zehatza; eta

b) zenbateko hori Bezeroak arrazoiz espero izan lezakeena baino handiagoa da, bere aurreko gastu-pautak eta kasuaren inguruabar pertinentek kontuan hartuz.

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

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

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

### 4. Ordainketa-tresnak

**4.1. Erregimen aplikagarria:** Bezeroak eskatutako ordainketa-tresnak esparru-kontratu honetan aurreikusitako gastu-erregimenaren eta -mugen mende daude.

"Ordainketa-tresnatzat" joko da edozein gailu pertsonalizatu —eta/edo Kutxabanken eta Bezeroaren artean adostutako prozeduren multzoa—, Bezeroak ordainketa-agindu bat abiarazteko erabilia.

**4.2. Blokeoa:** Kutxabankek ordainketa-tresna baten erabilera blokeatu ahal izango du ordainketa-tresna horren segurtasunarekin zerikusia duten eta objektiboki justifikatutako arrazoiengatik, edo kreditu-linea bati lotuta baldin badago, erabilerak berarekin ekar bidezake Bezeroak ordaintzeko betebeharrari aurre egin ahal ez izateko arriskua handitzea. Kutxabankek Ordainketa-tresnaren blokeoaren berri emango dio Bezeroari.

### 4.3. Bezeroaren betebeharrak:

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

b) Edozein ordainketa-tresna galdu, ostu, bidegabe jabetu edo haien erabilera ez-baimendua eginez gero, atzerapenik gabe jakinarazi beharko dio Kutxabanki, horren berri izan eta berehala, doako 900 44 55 66 telefonoan.

### 4.4. Kutxabanken betebeharrak:

a) Bezeroari hark eskatu ez duen ordainketa-tresnarik ez bidaltzea, lehendik emandako ordainketa-tresna bat ordeztu behar ez bada.

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

c) Hilean behin, doan, araudian aurreikusitako informazioa ematea.

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

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

Kutxabankek ordainketa-konturako sarbidea ukatu ahal izango dio kontuei buruzko informazio-zerbitzua eskaintzen duen ordainketa-zerbitzuen hornitzaile bati edo ordainketa abiarazteko zerbitzuen hornitzaile bati behar bezala justifikatutako eta dokumentatutako arrazoi objektiboak direla-eta, baimenik gabe edo iruzurra eginez sartzearaino loturik. Kasu horietan, Kutxabankek Bezeroari jakinaraziko dio ordainketa-konturako sarbidea ukatzea eta horretarako arrazoiak azalduko dizkio.

## 6. Exekuzio-epaia eta balio-data

**6.1. Aplikazio-esparrua:** Bezeroak Kutxabanken bidez eurotan egiten dituen ordainketa-eragiketa guztiak, baita euroguneko kide ez den Estatu kide baten dibisan egindako ordainketa-eragiketa nazionalak ere, eta Euroaren eta eurogunekoa ez den Estatu kide baten diruaren arteko bihurketa bat soilik inplikatzan duten ordainketa-eragiketak ere bai, baldin eta bihurketa hori eurogunekoa ez den Estatu kide batean egiten bada, eta mugaz gaindiko ordainketa-eragiketen kasuan, mugaz gaindiko transferentzia eurotan egiten bada, 6.2 apartatuan adierazitako erregimenaren mende egongo dira. Aurreko paragrafoan jasotakoez bestelako ordainketa-eragiketak arautuko dira, exekuzio-epari eta balio-datari dagokionez, eragiketa bakoitzari dagozkion baldintza partikularren arabera (baldintza partikularrak Bezeroari jakinaraziko zaizkio berak onar ditzan). Baldintza horiek ezarriko dituzte, orobat, eragiketari aplikatuko zaizkion kanbio-tasa eta balio-data.

**6.2. Erabilgarritasuna eta balio-data:** Esparru Kontratu honetan aurreikusitakoaren ondoretarako, "balio-datatzat" joko da Kutxabankek Bezeroaren ordainketa-kontu batean abonatutako edo kargatutako funtsen gainean interesa kalkulatzeko erreferentzia gisa erabilitako unea.

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

b) Kutxabankek ziurtatuko du Bezeroak agindutako ordainketa-eragiketaren zenbatekoa onuradunaren zerbitzu-hornitzailearen kontuan abonatutako dela, gehienez Kutxabankek ordainketa-agindua jasotzen duen unearen hurrengo egun baliodunaren amaieran.

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

(I) Bezeroaren ordainketa-kontuko abonatuaren balio-data ez da izango eragiketaren zenbatekoa Kutxabanken kontuan abonatutako egun baliodunaren ondorengoa.

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

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

**7.1 Agindu-emaileak abiarazitako ordainketa-aginduak:** Bezeroak zuzenean ordainketa-agindu bat abiarazten badu, Bezeroaren aurrean Kutxabank izango da erantzulea eragiketaren exekuzioari dagokionez, hariak eta eragiketaren zenbatekoa onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzailearen kontuan abonatu arte. Halakoetan, agindua exekutatzan ez bada edo oker exekutatzan bada, eragiketari dagokion zenbatekoa itzuliko dio Kutxabankek Bezeroari justifikatu gabeko atzerapenik gabe.

Bezeroa hirugarren batek abiarazitako ordainketa-agindu baten onuraduna bada, Bezeroaren aurrean Kutxabank izango da erantzulea eragiketaren exekuzioari dagokionez, eragiketaren zenbatekoa Kutxabanken kontuan abonatzan den unetik hasita. Une horretatik aurrera, agindua exekutatzan ez bada edo oker exekutatzan bada, eragiketari dagokion zenbatekoa jarriko du Kutxabankek berehala Bezeroaren esku.

**7.2 Onuradunak abiarazitako edo haren bidez abiarazitako ordainketa-agindua:** Bezeroak onuradun gisa ordainketa-agindu bat abiarazten badu, Kutxabank izango da ordainketa-agindua agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileari behar bezala transmititzeko arduraduna.

Apartatu honetan xedatutakoaren arabera onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzailea erantzule denean, ordainketa-aginduaren zenbatekoa berehala itzuliko dio agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuaren hornitzaileari.

Ordainketa-eragiketa bat ez bada exekutatu edo gaizki exekutatu bada eta onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzailea ez bada erantzule, agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzailea izango da erantzule agindu-emailearen aurrean.

## 8. Bezeroen Autentifikazio indartua

Autentifikazioa ezagutza, edukitza edo inherentzia gisa kategorizatutako bi elementutan edo gehiagotan oinarrituko da, eta horren emaitza Kutxabankek behin bakarrik onartuko duen kode bat sortzea izango da.

## 9. Komisioak

Tarifa Liburuan jasota dauden komisio eta gastu jasanarazgarriak aplikatuko dira.

## 10. Iraupena eta suntsiaraztea

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

Bezeroak aurrez abisatu gabe suntsiarazi ahal izango du Esparru Kontratu hau, eta Kutxabankek eskumena izango du bi (2) hilabete lehenago abisatuta suntsitzeko.

## 11. Esparru-kontratuaren aldaketa

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

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

Nolanahi ere, Bezeroentzat zalantzarik gabe onuragarrienak diren aldaketak berehala aplikatu ahal izango dira. Aurrekoari kalterik egin gabe, erreferentziako interes- edo kanbio-tasen aldaketak, hala dagokionean, berehala aplikatuko dira, eta horren berri emango zaio Bezeroari.

## 12. Oinarritzko ordainketa-kontuen kontratuak suntsiaraztea

Kutxabankek bere kabuz suntsiarazi ahal izango du oinarritzko ordainketa-kontuaren esparru-kontratuak, unean-unean aplikatzeko den ordainketa-zerbitzuei buruzko araudian ezarritakoari kalterik eragin gabe, kontratuan zehaztutako baldintzetakoren bat betetzen denean.

### 13. Balorazio-arau orokorrak

Kontu aktibo eta pasiboetako kargu- eta abonu-eragiketen balorazio-arau orokorrak ematen dira Esparru Kontratuarekin batera.

### 14. Datu pertsonalak

Esparru Kontratuarekin batera ematen den Eranskin espezifiko batek arautzen ditu.

### 15. Gorabeherak izapidetzea eta judizioz kanpoko erreklamazio-prozedura

Gorabeherak ebazteko, eragiketak egiteko erabili ohi duen Entitatearen bulegora joan ahal izango da Bezeroa, eta, jasotzen duen erantzuna gogobetekoa ez bada, kexa edo erreklamazioa jarri ahal izango du, Kutxabankeko Bezeroentzako Arreta Zerbitzura zuzendutako idazki bidez (Kale Nagusia 30-32, 2. solairua 48009 - BILBO). Kutxabanken Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak planteatzen diren gai guztiak erantzungo ditu, hamabost egun baliioduneko epean beranduenik.

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

### 16. Legeria aplikagarria

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

### 17. Komunikazioak, komunikazio-kanalak eta kontratuaren kopia

Bezeroak, kontratu-harremanaren edozein unetan, Kutxabankengandik eskura dezake —paperean edo beste euskarri iraungarri batean— edozein kontraturen baldintza orokorren kopia bat. Gainera, Bezeroaren esku daude Kutxabanken webgunean ([www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es)) edozein unetan kontsultatu ahal izateko.

Kutxabank bere Bezeroekin komunikatuko da erabilgarri duen edozein bide telematiko edo elektronikorekin, baita Kanal Anitzeko Bankuaren zerbitzu operatiboekin ere: Online banka, mugikorra, etab. Eta SMS mezuak eta bestelako mezuak ere bidali ahal izango dira bankuko erregistroetan agertzen diren Bezeroaren edozein helbidetara. Bezeroak bankuari jakinarazi ahal izango dio, halaber, uneko kontratuari buruzko edozein komunikazio, zalantza edo kontsulta, bankuak horretarako haren eskura jarritako bideak erabiliz (bulegoak, online banka, etab.) edo doako 900 44 55 66 telefonora deituz.

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

Kudeatzaile batek artatutako Kutxako zerbitzuaren ordutegia, bai eta zerbitzu horren bidez emandako eragiketak ere (bereziki, izaera mugatzailerik gabe: hirugarrenentzako diru-sarrerak, kopuru jakin batetik gorako edo beherako itzulketak, helbideratu gabeko ordainagiriaren ordainketa, etab.), ordu-tarte eta asteko egun jakin batzuetara mugatu edo murriztu ahal izango dira.

Ezar daitezkeen mugak edozein bulegotan kontsultatu ahal izango dira, eta dagokion karteldegia bidez ikusteko moduan egongo dira.

Izen-abizenak / Sozietatearen izena:

NAN / Identifikazio agiria:

lekua eta data

bulegoak o. e.

titularra/k