

Índice

A. Condiciones Particulares del contrato

B. Condiciones Generales del contrato

1. **La cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC.** Qué es y qué puedes hacer con ella.
2. **Modalidades de pago que permite tu cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC.** Qué posibilidades tienes para devolver el crédito.
3. **Intereses.** Cómo se calculan los intereses y cuándo se pagan.
4. **Titularidad.** Quién es responsable de este contrato y de la Tarjeta VISA FNAC.
5. **Cuenta bancaria asociada.** Qué cuenta bancaria puedes asociar al contrato de Cuenta de crédito con VISA FNAC.
6. **Número de teléfono asociado.** Por qué es necesario que nos facilites tu número de teléfono.
7. **Acceso y usos.** Cómo puedes disponer de tu 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 realizamos un pago que nos has ordenado.
10. **Divisa (moneda extranjera).** Qué tipo de cambio aplicamos si pagas en una moneda distinta al euro.
11. **Información de los pagos.** Cómo y cuándo sabrás cuánto has pagado y cuánto te queda por pagar.
12. **Impagos (retrasos en el pago).** Impagos (retrasos en el pago) e intereses de demora.
13. **Bloqueo de la Tarjeta VISA FNAC.** Tu Tarjeta VISA FNAC puede quedar bloqueada o limitada temporalmente
14. **Comunicaciones.** Cómo nos comunicamos.
15. **Nuestros deberes y responsabilidades para la seguridad de tu Tarjeta VISA FNAC.** La importancia de proteger tu Tarjeta VISA FNAC y tu PIN.
16. **Incidencias.** Qué hacer si observas movimientos extraños hechos con tu Tarjeta VISA FNAC.
17. **Ley aplicable a este contrato. Quejas y reclamaciones.** Cómo puedes comunicarnos tus quejas y reclamaciones.
18. **Duración y cancelación.** Quién puede cancelar el contrato, cuándo y cómo.
19. **Desistimiento (renuncia).** Cuándo y cómo puedes desistir (renunciar) de este contrato.
20. **Contrato de crédito vinculado.** Cuándo y cómo ejercitar los derechos que te corresponden 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 puedes hacer 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 no es obligatorio contratar otro servicio más.
24. **Precios.** Cuánto cuesta la Tarjeta VISA FNAC y los servicios que con ella te ofrecemos.
25. **Tratamiento de datos de carácter personal.** Cómo tratamos tus 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.
27. **Accesibilidad**

Por una parte, tú (titular de la Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC)

Titular

DNI

Por otra parte, nosotros

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

Nº solicitud-contrato:

! Con 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. También te informamos que CaixaBank Payments & Consumer ha protocolizado notarialmente estas Condiciones Generales con el número de referencia MOD. (M) 006.GSCC.F.720 (10) - 17 de marzo de 2026, bajo el número de orden 11/2026 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 eliges otra modalidad, se activará la modalidad de Pago Aplazado (Revolving). Sin embargo, te recordamos que las modalidades de pago que se permiten son: el Pago Fin de Mes, el Pago Aplazado (Revolving) y el Pago Fraccionado. Puedes cambiar la modalidad de pago que elijas en cualquier momento. |

DATOS PERSONALES DEL TITULAR

| | | | | |
|---------------------------|--|------------------------------------|----------------------------|------------------------|
| Nombre y apellidos | | | | |
| Dirección | | | | |
| DNI/NIF/NIE | | Cuenta bancaria asociada | | |
| Teléfono | | Correo electrónico (e-mail) | | |
| Nacionalidad | | Fecha de nacimiento | | |
| Sexo: | | Personas a tu cargo | | |
| Estado civil | | Situación vivienda | Antigüedad vivienda | Gastos vivienda |
| Otros créditos | | | | |

DATOS PROFESIONALES DEL TITULAR:

| | | | |
|---|--|--|--|
| Nombre de la empresa en la que trabajas | | | |
| Domicilio de la empresa en la que trabajas | | | |
| Importe de ingresos brutos anuales | | | |
| Situación profesional | Profesión | Cargo | |
| Actividad de la empresa en la que trabajas | Teléfono de la empresa en la que trabajas | Fecha en la que empezaste a trabajar en la empresa en la que trabajas | |

SOLICITUD DE TARJETA ADICIONAL: DATOS DEL BENEFICIARIO *

| | | | |
|---------------------------|---|--------------------------------|---|
| Nombre y apellidos | | | |
| NIF/DNI/NIE | | Fecha de nacimiento | |
| Sexo | <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer | Relación con el titular | <input type="checkbox"/> cónyuge/pareja <input type="checkbox"/> padre/madre <input type="checkbox"/> hijo/a <input type="checkbox"/> otro |

Firma del Beneficiario

| |
|------------------|
| |
|------------------|

* Los datos del Beneficiario serán tratados para la finalidad de gestionar la relación contractual derivada de la Tarjeta.

(Continúa en la siguiente página) >>

DATOS ECONÓMICOS

| | |
|--|---|
| Número de contrato | |
| Fecha de firma | |
| Límite de Crédito | |
| Tipo de interés en las compras hechas 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 hechas inicialmente bajo la modalidad de Pago Fin de Mes. | <p>TIN 14,95% anual (TAE 16,02%) cuando se fraccione el importe a partir de 6 meses, inclusive.</p> <p>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%).</p> |
| Tipo de interés en las compras hechas con modalidad de Pago Aplazado (Revolving). | TIN 21,72% anual (TAE 24,02%). |
| Tipo de interés por demora | <p>Tipo de interés aplicado a cada disposición/operación impagada más dos puntos porcentuales.</p> <p>Los intereses de demora no generan a su vez nuevos intereses de demora.</p> |
| Forma de pago | <p>Si has elegido la modalidad de pago Fin de Mes, pagarás el crédito dispuesto durante el mes, sin intereses, a final de mes. A este importe se le sumará el precio correspondiente del resto de servicios que te hayamos podido prestar durante el periodo (por ejemplo, el precio del servicio de retirada de dinero en efectivo en un cajero, si lo has usado, o la prima del seguro voluntario, en caso de que lo hayas contratado).</p> <p>Si has elegido la modalidad de Pago Aplazado (Revolving), pagarás el crédito que hayas utilizado mediante una cuota mensual del importe que elijas. Esta cuota incluye capital (es la parte del crédito que hayas dispuesto ese mes y meses anteriores, en su caso) + intereses.</p> <p>Si has elegido la modalidad de Pago Fraccionado para alguna operación o compra concreta, pagarás de esta operación o compra concreta mediante una cuota mensual en los plazos que acordemos. Esta cuota incluye capital (es la parte del crédito que hayas dispuesto ese mes y meses anteriores, en su caso) + intereses, si los hay.</p> <p>En las modalidades Pago Aplazado (Revolving) y Pago Fraccionado, a la cuota se le sumará el precio correspondiente al resto de los servicios que te hayamos prestado durante el periodo (por ejemplo, el precio por el servicio de retirada de dinero en efectivo en un cajero, si lo has usado, o la prima del seguro voluntario, en caso de que lo hayas contratado).</p> |
| Cuota mensual elegida inicialmente para la modalidad de Pago Aplazado (Revolving) | |
| Cuota mínima para Pago Aplazado (Revolving) | Puedes escoger qué cuota quieres pagar mensualmente, siempre a partir de una cuota mínima fijada por nosotros que evita que tengas que pagar lo que vas gastando durante un período de tiempo muy largo. Te lo explicamos a continuación. |

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

Podrás escoger qué cuota quieres pagar mensualmente, siempre a partir de una cuota mínima fijada por nosotros para evitar que tengas que pagar lo que vas gastando durante un período de tiempo muy largo.

PRIMERO, APLICAMOS UNA FÓRMULA

Calculamos esa cuota mínima con una fórmula que garantiza un período de devolución máximo de tu deuda. Según esta fórmula, la cuota mensual mínima que tienes que pagar es el resultado de la siguiente operación:

[(Factor corrector + TIN mensual) x el importe pendiente desde tu último movimiento]

Donde el Factor corrector será un porcentaje que dependerá del TIN de tu 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 te lo comunicaremos en el extracto mensual.

Esto implica que tu cuota mensual mínima variará en función del gasto que hagas con tu tarjeta. A mayor gasto, la cuota mínima será más elevada. En cualquier caso, se establece una amortización mínima de capital de 5 euros.

Ejemplo de funcionamiento:

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

- Situación 1. Si haces una compra de 1.000 euros, pagarías 26,20 euros al mes (2,62% de 1.000) hasta que hagas nuevas compras u operaciones.

- Situación 2. Si tienes una deuda pendiente acumulada de 1.000 euros y haces nuevas compras u operaciones por valor de 500 euros, pagarías 39,30 euros al mes (2,62% de 1.500 euros) hasta que hagas nuevas compras.

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

SEGUNDO, SUMAMOS EL PRECIO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Después, a la cuota mínima resultante le sumaremos el precio de los servicios que te hayamos prestado durante el período que corresponda (por ejemplo, el precio del servicio de retirada de efectivo a través de cajero, si has usado ese servicio).

Con esta suma, el importe de la cuota mensual que te cobraremos puede ser superior al de la cuota que has elegido pagar. Recuerda que puedes consultar en cualquier momento el importe de tu cuota en la aplicación de CaixaBank Payments & Consumer, en tu Área Privada Particular de la web www.CaixaBankPC.com o a través de los teléfonos 900.101.161 o 933 268 036.

Puedes ampliar el importe de la cuota cuando lo desees. El importe máximo que podrás elegir de cuota mensual, es el 100% del límite de crédito.

Cuanto mayor sea la cuota que elijas, menos tiempo tardarás en devolver el crédito dispuesto (utilizado), por lo que pagarás menos intereses. Cuanto menor sea la cuota que elijas, tardarás más tiempo en pagar el crédito dispuesto (utilizado) y, por lo tanto, pagarás más intereses.

Período de liquidación

mensual

! Cada una de las operaciones hechas con la modalidad Pago Aplazado (Revolving) genera intereses desde el mismo día en que se hace.

(Continúa en la siguiente página) >>

Día de pago inicialmente escogido

Identificación del Establecimiento

Denominación

Domicilio social

Código del establecimiento

Empresa asociada y entidad colaboradora (identidad y domicilio)

Operación o compra que haces en este acto

Importe

Objeto financiado

Precio al contado

Fecha de vencimiento de la primera cuota

TIN

TAE

Número de cuotas

Importe 1ª cuota

Importe última cuota

Importe de cada una de las cuotas restantes

Modalidad de pago aplicable

Fraccionado

Excepcionalidades

Precio de los servicios

| | |
|---|--|
| Mantenimiento de la Tarjeta VISA FNAC | 0€. |
| Duplicado de Tarjeta VISA FNAC | 0€. |
| Amortización anticipada (pago por adelantado) 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, con la Tarjeta VISA FNAC | 5% del importe retirado, mínimo 4€. |
| Traspaso de crédito a cuenta bancaria a través de teléfono | 4% del importe traspasado, o porcentaje inferior si se indica en la campaña comercial concreta. Importe mínimo a traspasar: 100€. |
| Traspaso de crédito a cuenta bancaria a través de web o app (aplicación móvil) | 4% del importe traspasado, mínimo 3€, o porcentaje inferior si se indica en la campaña comercial concreta. Importe mínimo a traspasar: 100€. |
| Servicio de fraccionamiento del importe de las compras hechas con modalidad de pago Fin de Mes | 3% del importe nominal de la compra hecha cuando se fraccione el importe en 3 meses. |
| Cambio de divisa (moneda extranjera) de las disposiciones o compras realizadas en moneda diferente al euro | <p>Si estás en un país de la Unión Europea, aplicamos el tipo de cambio publicado por el Banco Central Europeo en el momento en que recibimos información de que has hecho la operación incrementado en un 3,95%.</p> <p>Si estás en un Tercer Estado, 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 has hecho la operación incrementado en un 3,95%.</p> |
| Reclamación de cuota impagada | 15€ por los recursos que destinaremos a poner al día la deuda impagada. Un mismo impago (retraso en el pago) no podrá generar más de una compensación. Sólo se cobrará esta compensación en deudas iguales o superiores a 20€. |

(Continúa en la siguiente página) >>

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.



B. CONDICIONES GENERALES

Estas Condiciones Generales regulan los términos en los que, desde CaixaBank Payments & Consumer, te concedemos una cuenta de crédito con tarjeta de crédito VISA FNAC asociada. Estas Condiciones Generales también regulan cómo debe usarse esa tarjeta de crédito, así como los servicios asociados que pueda tener.

1. LA CUENTA DE CRÉDITO CON TARJETA.

Qué es y qué puedes hacer con ella.

1.1 Con la cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC se podrán atender los pagos que hagas tú y/o el Beneficiario, si lo hay, con cargo al límite de crédito indicado en las Condiciones Particulares de este contrato. Este límite se podrá modificar posteriormente cuando así lo autoricemos. En adelante, este límite de crédito también se podrá llamar "Límite de Crédito Concedido".

1.2 Con la cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC (la tarjeta de crédito VISA FNAC en adelante, también será denominada "Tarjeta VISA FNAC" o "Tarjeta") tú y el Beneficiario, si lo hay, podréis utilizar el crédito disponible, para hacer 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 VISA FNAC.
- **Utilizar el límite de crédito que tienes disponible para traspasar dinero a tu cuenta bancaria.**
- **Hacer retiradas de efectivo a través de cajeros automáticos.**
- **Consultar** los movimientos de la Tarjeta VISA FNAC y acceder a comunicaciones y documentos.
- **Crear tu firma electrónica para contratar nuevos servicios** que pongamos a tu disposición en el futuro.

1.3 Por razones de riesgo y para prevenir situaciones de sobreendeudamiento, tú y el Beneficiario, si lo hay, no podréis hacer operaciones con la Tarjeta en los sectores o comercios físicos o electrónicos que en cada momento podamos decidir (por ejemplo, de apuestas y de caza y armas). Tampoco podréis hacer operaciones con la Tarjeta en los sectores o comercios físicos o electrónicos que determinemos, para cumplir con las leyes vigentes en cada momento.

Tú también puedes bloquear ciertas operaciones como hacer compras en comercios electrónicos y/o fuera de Europa. Podrás eliminar estos bloqueos en cualquier momento a través del apartado "Limitar el uso de la tarjeta" de tu espacio privado de nuestra página web www.caixabankpc.com o de nuestra APP.

1.4 La Tarjeta es un instrumento de pago y una facilidad crediticia. Una facilidad crediticia significa que es una financiación que nosotros ponemos a tu disposición.

La Tarjeta la puedes tener como una tarjeta física, en un teléfono móvil, en un ordenador o en otro dispositivo electrónico o informático que lo permita.

1.5 La Cuenta de crédito dispone de la modalidad de pago "Pago Aplazado (Revolving)". Esta modalidad consiste en pagar el crédito utilizado a plazos con cuotas mensuales. Se diferencia de otras modalidades de pago por dos aspectos principales:

i. Tú puedes **decidir el importe de las cuotas que pagarás cada mes.** Sin embargo, el importe de la cuota que elijas deberá respetar la cuota mínima que establecemos desde CaixaBank Payments & Consumer. Esta cuota mínima la aplicamos para reducir el riesgo de duración excesiva del plazo de devolución de tu deuda y el posible aumento del coste de la deuda.

La devolución de tu crédito en la modalidad Pago Aplazado (Revolving) dependerá de la cuota mensual que elijas pagar y de si continuas utilizando de nuevo el crédito a medida que lo vayas devolviendo. Cuanto mayor sea la cuota mensual que elijas, antes pagarás el crédito que hayas utilizado. Esto ocurre porque pagarás menos intereses, ya que la deuda la devolverás en menos tiempo. Además, al elegir una cuota mensual más alta, el importe de esta cuota mensual que se destina a amortizar (pagar) capital es mayor.

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

1.6 La Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC tiene un límite de crédito del que puedes disponer durante el período de liquidación que establezcamos. Ese período de liquidación está indicado en las condiciones particulares de este contrato.

Esto significa que nosotros ponemos a tu disposición **una cantidad de dinero (Límite de Crédito Concedido)** y que **hemos acordado un límite de tiempo (que es el 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.

El límite de crédito disponible disminuye cuando se hacen cargos (por ejemplo, compras, disposiciones de efectivo y traspasos a cuenta) y se repone con abonos (por ejemplo, con el pago de las cuotas mensuales y devoluciones de compras).

1.7 Tú **puedes utilizar el límite de crédito concedido** cuando realices **compras** (u otras operaciones) con la Tarjeta.

En ese caso, **no gastarás el dinero** que tienes en tus cuentas bancarias **en el momento de hacer una compra** (u otra operación) sino que lo **pagarás a crédito y lo devolverás con la modalidad de pago que elijas** de las que te ofrecemos en este contrato. **Te cobraremos las cuotas en la cuenta bancaria que has asociado a la cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC.**

Este límite de crédito es revolving. Esto significa que disminuye a medida que realizas operaciones (por ejemplo, compras en comercios) y aumenta a medida que devuelves el importe de esas operaciones cuando pagas las cuotas mensuales de la cuenta de crédito, pudiendo así volver a utilizar el crédito devuelto.

1.8 Puedes pedir un cambio en el límite de crédito (Límite de Crédito Concedido), que deberemos autorizarlo después de evaluar tu capacidad de solvencia para asumir mayor límite. También, puedes pedir una reducción de este límite que deberemos aplicar lo antes posible.

Igualmente, nosotros podremos modificarte el Límite de Crédito Concedido o incluso suprimírtelo. En ambos casos, te lo comunicaremos 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, te lo comunicaremos según lo establecido en la Condición General "MODIFICACIONES". También podremos autorizar operaciones puntuales por encima del Límite de Crédito Concedido. Esto no significará que te hayamos ampliado el Límite de Crédito Concedido.

1.9 La Tarjeta y la modalidad Pago Aplazado (Revolving) están pensadas para personas que necesitan disponer de un límite de crédito de inmediato y quieren devolverlo con cuotas periódicas.

1.10 Con un mismo contrato de cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC puedes solicitar **tener varias Tarjetas, todas distintas entre sí, que podrán ser físicas o virtuales**. Una tarjeta virtual es la que puedes dar de alta en tu smartphone o en tu smartwatch (o en cualquier otro dispositivo inteligente que lo permita).

También puedes solicitar disponer de una o varias Tarjetas que podrán **utilizar otras personas que actúen en tu nombre**, si las nombras **beneficiarias** de ellas (nombradas 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 tu disposición. Las condiciones, derechos y deberes que te afectan en este contrato también incluirán a los otros titulares de las Tarjetas (Beneficiario) asociadas a tu cuenta de crédito. Tienes que asegurarte que el Beneficiario conoce el contenido de este contrato, ya que tú serás el responsable ante nosotros también de esas otras Tarjetas asociadas a tu cuenta de crédito. Igualmente, tú serás quien tendrá que pagar la totalidad del crédito que se haya utilizado con tu Tarjeta y las Tarjetas del Beneficiario.

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

2. MODALIDADES DE PAGO QUE PERMITE TU CUENTA DE CRÉDITO CON TARJETA VISA FNAC.

Qué posibilidades tienes para devolver el crédito.

La Tarjeta funciona con las siguientes modalidades de pago, que podrás elegir en el momento de la contratación y modificar después:

(i) Pago a "Fin de Mes", es decir, a final de mes tendrás que **pagar todo el crédito** que tú y el Beneficiario, si lo hay, hayáis utilizado durante ese mes. **No tendrás que pagar intereses por ello.**

Con esta modalidad de pago, vas utilizando el crédito que te permite tu Tarjeta (hasta el Límite de Crédito Concedido) y, al final del período de liquidación, te lo cobraremos. El cobro del crédito utilizado lo haremos en la cuenta bancaria que hayas designado.

No te cobraremos intereses por el crédito que hayas utilizado y pagado en su totalidad a final de mes.

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

Podrás optar por fraccionar el pago de las compras u operaciones que hayas realizado con la modalidad de Pago Fin de Mes antes del día de su liquidación. Podrás fraccionar el pago del importe **de una determinada compra** u operación, de forma fraccionada en **3, 6, 10, 12 meses o los meses que te ofrezcamos, si así te lo ofrecemos**. Esta opción implica que tendrás que pagar el precio que se indica en las Condiciones Particulares, que variará según el plazo de fraccionamiento. Si deseas fraccionar el pago de tus compras u operaciones, deberás solicitarlo antes del día 20 de cada mes.

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

Recuerda que, cuanto mayor sea la cuota que elijas, menos tiempo tardarás en devolver el crédito dispuesto, por lo que pagarás intereses durante menos tiempo. Cuanto menor sea la cuota que elijas, más tiempo tardarás en pagar el crédito dispuesto y, por tanto, pagarás intereses durante más tiempo (pagarás más intereses en total).

Nosotros iremos **anotando los pagos** que se vayan realizando con la Tarjeta. **Después**, de acuerdo con la periodicidad acordada en las Condiciones Particulares de este contrato, **iremos liquidando (cobrando) esos pagos**.

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

Si eliges la modalidad de pago Fin de Mes, no te cobraremos intereses por el crédito que hayas utilizado y pagado totalmente a final de este período de tiempo mensual. Asegúrate de que tienes saldo suficiente en tu cuenta bancaria. Un impago (retraso en el pago) sí supone tener que pagar intereses.

La modalidad **Pago Aplazado (Revolving)** tienes que solicitarla expresamente porque **cada operación o compra genera intereses desde el mismo momento en que se hace**.

Sumaremos todas las operaciones que tú y el Beneficiario hagáis contra el Límite de Crédito Concedido durante el período de liquidación más los intereses que genera cada operación desde el mismo momento en que se haga cada operación.

El importe resultante de esa suma es "**el saldo deudor de la Cuenta de crédito con Tarjeta**" y será la cantidad que **tendrás que devolvernos**.

Para devolvernos esa **cantidad**, en lugar de pagarla de golpe al final del período de liquidación, la **pagarás a plazos**, según la **cuota que elijas**. Podrás modificar la cuota, al alza o a la baja, respetando siempre la cuota mínima que se indica en las Condiciones Particulares. Tienes que pagar esa cuota **al día siguiente del fin del período de liquidación** y te la cobraremos en la cuenta bancaria en la que hayas domiciliado el pago del crédito.

En situaciones excepcionales que declaren el Estado de Alarma, o en otras situaciones parecidas, podrás pagar un importe inferior al que resulte de aplicar las normas establecidas en este contrato para calcular la cuota mínima. Esto estará vigente durante un período máximo de 6 meses consecutivos, prorrogables mes a mes, a no ser que te indiquemos otra cosa.

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

La modalidad **Pago Aplazado (Revolving)** de la Tarjeta puede resultarte muy interesante en determinadas circunstancias. Puedes prever que, por cualquier motivo (por ejemplo, un gasto extraordinario o un aumento de tus gastos mensuales) te va a ser difícil o imposible pagar de golpe, a final de mes, todo el crédito que hayas usado durante ese mes, aunque sea sin intereses. En su lugar, con el Pago Aplazado (Revolving) de tu Tarjeta, puedes decidir pagar una cuota mensual que te permita saber cuánto pagarás. **Esta opción implica que tendrás que pagar intereses asociados**. Así, si por ejemplo, el importe de las compras hechas con esta modalidad de pago es de 1.500€ (comprando, por ejemplo, un televisor), teniendo en cuenta que el tipo de interés es 21,72% TIN anual (TAE 24,02%) y si quisieras pagarlas en 12 meses, tendrás que devolver 1.682,26€, en 12 cuotas de 140,19€ cada una de ellas. Este ejemplo se ha hecho teniendo en cuenta que no utilices tu Tarjeta para pagar otras cosas.

(iii) "Pago Fraccionado". Solo podrás usar esta modalidad de pago cuando hagas compras en los Establecimientos Afiliados, tanto en tienda física como online, o en los Establecimientos que se te indique.

Esta modalidad de pago consiste en pagar el importe **de una determinada compra**, de forma fraccionada en **3, 6, 10 meses o los meses que te podamos ofrecer** en los Establecimiento FNAC o en los Establecimientos. Esta modalidad de pago puede generar intereses. En este caso, serán el máximo que se indiquen en las Condiciones Particulares, pudiendo ofrecerte intereses inferiores en cada campaña comercial en los propios Establecimientos FNAC, en la web de FNAC o en los Establecimientos que te digamos. **Si deseas hacer uso del Pago Fraccionado, deberás solicitarlo y autorizarlo expresamente, siguiendo las instrucciones que se te indiquen. A estos efectos, cada vez que realices una compra respecto de la que puedas solicitar su Pago Fraccionado, podrás hacerlo a través de tu Área Privada de la web www.caixabankpc.com o de la Aplicación de CaixaBank Payments & Consumer. También te podremos ofrecer esta posibilidad vía SMS, correo electrónico u otros medios electrónicos.**

Con esta modalidad de pago tienes que devolvemos las cantidades fraccionadas en los plazos que acordemos. Tendrás que pagar el importe que corresponda a cada período el día inmediatamente después a que ese período termine.

Los pagos por fraccionamiento de compras concretas se suman al pago del importe que tienes que pagar mensualmente por el resto del crédito utilizado; lo que corresponde a la cuota que hayas escogido.

Puedes consultar y gestionar el cambio de modalidad de pago a través de los teléfonos 900 101 181, de lunes a domingo de 09:00 horas a 23:00 horas, o bien a través de la Aplicación de CaixaBank Payments & Consumer.

(iv) Cuadro resumen: En el siguiente cuadro te resumimos las características de cada una de las modalidades de pago que te hemos explicado anteriormente:

La modalidad de **Pago Fraccionado de una determinada compra** tienes que autorizarla de forma expresa.

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

- la cuota que corresponde al fraccionamiento de la operación solicitada por tu parte, y
- el importe de la cuota que hayas elegido pagar por el resto del crédito usado.

| Modalidad de pago | Momento del pago | Importe del pago | ¿Genera intereses o costes específicos? |
|----------------------------------|---|--|---|
| Fin de Mes | Al final del mes | La totalidad del crédito que hayas utilizado durante ese mes. | No genera intereses, pero te podemos cobrar un precio por los servicios que utilices (por ejemplo, por retirar dinero de cajero). |
| Pago Aplazado (Revolving) | Varios pagos mensuales sucesivos | Se indica en las Condiciones Particulares de este contrato. | Cada operación genera intereses desde el momento en que la haces. Además, te podemos cobrar un precio por los servicios que utilices (por ejemplo, por retirar dinero de cajero). |
| Pago Fraccionado | Una operación concreta hecha en los Establecimientos FNAC (presencial u online) o en los Establecimientos puede pagarse en plazos de 3, 10, 20 meses o los meses que puedan ofrecerse en cada caso. | Es una cuota de cantidad constante que pagarás tantas veces como meses seleccionados y que incluye tanto intereses (los que se indican en las Condiciones Particulares), si los hay, como parte del importe inicial de la operación fraccionada. La última cuota podrá ser de menor cantidad debido al ajuste por decimales. | Puede generar intereses y también te podemos cobrar un precio por los servicios que utilices (por ejemplo, por retirar dinero de cajero). |

3. INTERESES.

Cómo se calculan los intereses y cuándo se pagan.

3.1 Como te hemos indicado, cuando se trate de la modalidad de pago **Fin de Mes**, los pagos que tú o el Beneficiario, si lo hay, realicéis con cargo a la Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC, **no generan intereses**. Esto es así siempre que los pagos se abonen completamente a final del período de liquidación (a final de mes).

Los pagos que hagas con tu Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC si tienes activada la modalidad **Pago Aplazado (Revolving) o la modalidad Pago Fraccionado, sí generan intereses**. Estos intereses se generan desde la fecha en que tú o el Beneficiario, si lo hay, realicéis las operaciones (compras) y se cobran el día que has elegido para hacer el pago mensualmente.

Si se trata de una compra en la que se ofrece el **Pago Fraccionado** sin aplicación de interés alguno, solo deberás abonar el precio de esta compra en la forma fraccionada propuesta.

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

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

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:

$$I = C \times (TIN / 12)$$

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 %).

3.2 Podemos establecer **tipos de interés diferentes** según la modalidad de pago elegida: Pago Aplazado (Revolving) y Pago Fraccionado, así como según las operaciones se realicen en Establecimientos Afiliados o en otros establecimientos. 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. Ten en cuenta que podrá variar en cada una de las operaciones que se hagan con la 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. Te comunicaremos nuestra propuesta de variación del TIN de acuerdo con lo establecido en la condición general "MODIFICACIONES".

4. TITULARIDAD.

Quién es responsable de este contrato y de la Tarjeta VISA FNAC.

4.1 Con la firma de este contrato, **adquieres la condición de "titular del contrato"**. Esto significa que adquieres los derechos y asumes las obligaciones y responsabilidades acordadas en las Condiciones Particulares y en las Condiciones Generales de este contrato.

4.2 El titular de la Tarjeta que estás contratando puede **ser tú o una persona a la que autorizas el uso (Beneficiario)**. En ese caso, ten en cuenta que, puesto que el contrato lo mantenemos contigo y no con esa otra persona, **tú eres el único responsable de la Tarjeta ante nosotros**.

Con tu firma, adquieres la condición de **titular del contrato**.

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

5. CUENTA BANCARIA ASOCIADA.

Qué cuenta bancaria puedes asociar a la Tarjeta VISA FNAC.

5.1 Para realizar operaciones y compras en virtud de este contrato y para poder usar la Tarjeta tienes que **designar una cuenta bancaria, abierta o no en CaixaBank, S.A.**, que quedará asociada a ella. En esa cuenta bancaria **se cargarán los pagos que debas hacer y te cobraremos el dinero** del que hayas dispuesto con cargo a **tu Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC**.

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

Por tanto, si cancelas esa cuenta bancaria, este contrato se cancelará automáticamente, a menos que nos indiques otra cuenta bancaria a la que asociarlo.

5.3 Si la cuenta bancaria asociada tiene varios titulares, para que tú puedas usar la Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC, es necesario que se dé alguna de estas dos opciones:

- El resto de los cotitulares de la cuenta bancaria consientan expresamente los cargos derivados de la Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC.
- Tienes que disponer de facultades solidarias o indistintas en la cuenta bancaria asociada; es decir, tu sola firma puede autorizar esos cargos sin necesidad de que lo sepan o intervengan el resto de los cotitulares.

La Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC va asociada a la cuenta bancaria que nos has indicado para ello.

En esa cuenta bancaria se cargarán los pagos que debas realizar para cumplir con este contrato y te cobraremos, también, el dinero del que hayas dispuesto con cargo a tu Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC.

6. NÚMERO DE TELÉFONO ASOCIADO.

Por qué es necesario que nos facilites tu número de teléfono.

6.1 Para poder disfrutar de los servicios que te ofrece este contrato o contratar nuevos productos con nosotros, es necesario que nos proporciones **tu número de teléfono móvil**. También te comprometes a **comunicarnos cualquier cambio de número**.

En ese número de teléfono recibirás los códigos que te enviaremos mediante mensajes de texto (SMS), que te servirán para confirmar cada una de tus operaciones.

7. ACCESO Y USOS.

Cómo puedes disponer de tu Tarjeta VISA FNAC, y hacerlo de forma segura.

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

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

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

7.2 Cuando utilices la Tarjeta **de forma remota** para hacer compras electrónicas, **nos aseguraremos de que eres tú quien la está utilizando**.

Te rediregiremos a nuestra aplicación de pagos seguros para finalizar la operación. Ahí firmarás y validarás la operación.

Te enviaremos **un código mediante SMS (mensaje de texto)** al número de teléfono móvil que nos hayas facilitado. Tendrás que introducir ese código al final del proceso de compra o de contratación que estés haciendo para validarla.

Podremos solicitarte que introduzcas, además, el **PIN** u **otra contraseña** que hayamos acordado previamente contigo.

7.3 La combinación de finalizar una operación mediante un código SMS (mensaje de texto) con el PIN u otra contraseña responde a una exigencia legal. Esta exigencia legal 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 te explicamos en esta Condición General.

Por esta razón, cuando quieres realizar operaciones con tu Tarjeta de forma no presencial, te tenemos que pedir que uses **dos o más elementos de autenticación**. Estos elementos los categorizamos como:

- **factor de conocimiento:** algo que solo tú conoces (por ejemplo, un PIN u otra contraseña),
- **factor de posesión:** algo que solo tú posees (por ejemplo, tu teléfono móvil), y
- **factor de inherencia:** algo que solo tú eres (por ejemplo, cualquier dato biométrico: cara, iris, huella).

Es necesario que nos facilites tu número de **teléfono móvil** para que podamos **enviarte por SMS los códigos** que necesitarás para comprar por internet y contratar nuevos productos.

Cuando hagas **operaciones de forma remota** (no presencial) con tu Tarjeta, nos **aseguraremos de que eres quien las realiza**.

Con esta finalidad, para validar tu operación:

- te rediregiremos a nuestra aplicación de pagos seguros, o
- te enviaremos un código por SMS a tu teléfono móvil.

También podemos pedirte que introduzcas tu PIN u otra contraseña. **Es muy importante que no reveles a nadie tus códigos, contraseñas o PIN.**

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

7.4 Durante la vida de este contrato, podremos variar los elementos que combinamos para confirmar tu identidad. Estos elementos siempre deben pertenecer a alguna de las categorías que te hemos indicado antes y combinarse.

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

En determinadas operaciones, podemos introducir una **excepción a la exigencia del doble factor** para confirmar tu identidad. Por ejemplo, en operaciones de pequeño importe, de bajo riesgo de fraude o, incluso, en operaciones hechas en comercios o con beneficiarios de confianza que nos hayas indicado previamente.

7.5 También podremos pedirte elementos adicionales para confirmar tu identidad e incluso suspender una operación si detectamos que tiene un riesgo de fraude superior al promedio. Si esto pasara, te lo comunicaríamos oportunamente.

Otras posibilidades de uso.

7.6 Para usar tu Tarjeta, se tienen que seguir las instrucciones de CaixaBank Payments & Consumer y de los Establecimientos FNAC o de los Establecimientos. También se tienen que seguir las instrucciones de los dispositivos o elementos técnicos que intervengan en el proceso.

Tú y el Beneficiario también tenéis que **dar vuestro consentimiento** a la operación de pago que realicéis con la Tarjeta de las siguientes formas:

- **En operaciones presenciales (compras físicas) con Tarjeta.** Tienes 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 haga la operación. El dispositivo puede pedirte el código **PIN**.
- **En operaciones virtuales (compras a través de aplicaciones informáticas).** Tú o el Beneficiario, dependiendo de quién de los dos pretenda utilizar la Tarjeta, tiene que proporcionar los datos de identificación que el comercio solicite: por ejemplo, número de la Tarjeta, fecha de caducidad y código de verificación de la Tarjeta. Si lo piden durante el proceso, tú y el Beneficiario también tendréis que introducir el **PIN y/u otras claves** que os facilitemos para este tipo de operaciones.

7.7 Si quieres **usar la Tarjeta virtual que tengas dada de alta en tu teléfono móvil o en otro dispositivo inteligente**, podrás hacerlo si el dispositivo dispone de tecnología contactless y te has descargado alguna de las aplicaciones de pago que te facilitemos. Las aplicaciones de pago siempre deben estar debidamente actualizadas. En ese caso, tú o el Beneficiario tendréis que **incorporar en la aplicación de pagos descargada vuestros datos personales y los datos de la Tarjeta**.

7.8 Si quieres usar tu Tarjeta para **hacer una firma electrónica**, tienes que utilizar tu **PIN**, combinado **con otras claves o datos** que te hayamos proporcionado. También tendrás que utilizar otros datos que te pida la aplicación de pagos o el cajero automático que estés usando.

En este contrato pactamos que **la firma electrónica** tiene **los mismos efectos que la firma manuscrita** en los documentos que se generen por la aplicación de pagos o el cajero automático que estés usando.

Con la Tarjeta, tú o el Beneficiario podéis hacer pagos y 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 (Tasa Anual Equivalente) es un porcentaje que indica el coste de la Cuenta de crédito con Tarjeta. Se calcula con una fórmula matemática que tiene en cuenta el tipo de interés nominal (TIN) de la operación, la frecuencia de los pagos (mensuales, trimestrales, etc.), los precios de los servicios y el resto de gastos necesarios para hacer uso de la financiación ofrecida con este contrato.

La TAE te permite comparar el coste total del crédito con el de otros créditos para que puedas elegir la oferta que más te interese.

Por tanto, la TAE no es el tipo de interés que se paga por el crédito utilizado (el tipo de interés que pagarás por el crédito utilizado es el TIN), sino un indicador que incluye, además del tipo de interés, otros costes que debes asumir al contratar la Cuenta de crédito con Tarjeta.

No se incluyen en el cálculo de la TAE otros gastos de la Cuenta de crédito con Tarjeta, como pueden ser, por ejemplo, los gastos que tuvieras que pagar si incumplieras tus obligaciones.

8.2 La TAE que se indica en las Condiciones Particulares de este contrato es un indicador estandarizado que calculamos de acuerdo con los siguientes supuestos:

- **TAE en Pago Aplazado (Revolving).** Se calcula considerando que usas el total de tu Límite de Crédito Concedido de inmediato, que lo devolverás pagando cada mes un mismo importe y que no vuelvas a usar más crédito para operaciones posteriores.
- **TAE en Pago Fraccionado de una operación.** Considerando que la operación es una compra en Establecimientos FNAC. Se calcula considerando que la operación agota inmediatamente todo el Límite de Crédito Concedido y que lo devolverás 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 tus operaciones.

9. ÓRDENES DE PAGO.

Cuándo realizamos un pago que nos has ordenado.

9.1 Nosotros recibimos las órdenes de pago que tú o el Beneficiario, si lo hay, iniciáis con la Tarjeta a partir del **mismo día en que nos comunicáis vuestro consentimiento**. La ejecución de estas ordenes de pago por nuestra parte es inmediata.

9.2 Cuando tú o el Beneficiario dais la orden a través de quien recibe el pago (por ejemplo, cuando pagas 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 tú o el Beneficiario, si lo hay, los hayáis realizado.

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

Realizamos el pago el mismo día en que tú o el Beneficiario, si lo hay, nos comunicáis vuestro consentimiento o el mismo día en que nos lo comunica el destinatario o beneficiario del pago.

10. DIVISAS (MONEDA EXTRANJERA).

Qué tipo de cambio aplicamos si pagas en una moneda distinta al euro.

10.1 Si tú o el Beneficiario, si lo hay, hacéis 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 te encuentres en el momento de hacer la operación con moneda distinta al euro:

- 1) Si te encuentras 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 has hecho la operación. **Añadiremos al tipo de cambio un 3,95%.**
- 2) Si te encuentras 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 has realizado la operación. **Añadiremos al tipo de cambio un 3,95%.**

Puedes 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 comunicártelo antes.

11. INFORMACIÓN DE LOS PAGOS.

Cómo y cuándo sabrás cuánto has pagado y cuánto te queda por pagar.

11.1 A través de **nuestra Aplicación, de tu "AREA PRIVADA PARTICULARES"** de nuestra página web www.CaixaBankPC.com, así como de los teléfonos de Atención al Cliente 900 101 181 o 93 320 33 25 (de lunes a domingo de 9:00 horas a 23:00 horas), podrás **acceder al detalle de tus operaciones y consultar el Límite de Crédito Concedido que te queda disponible, así como cualquier otra información relacionada con la Cuenta de crédito y con tu Tarjeta.** Además, en caso de que tengas más de una Tarjeta del mismo contrato, podrás ver el detalle de los movimientos hechos con cada una de las Tarjetas de forma separada.

11.2 Nosotros te enviaremos **información mensualmente (extracto) con el detalle de los movimientos y pagos** que se hayan hecho con la Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC.

Además, siempre puedes pedirnos de manera gratuita un cuadro de amortización en el que te detallaremos los importes, plazos y condiciones de pago de las operaciones aplazadas.

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

Te enviaremos **información mensualmente** con el detalle de los **movimientos y pagos de tu Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC.**

También puedes consultar esa información en cualquier momento a través de nuestra Aplicación, de tu "AREA PRIVADA PARTICULARES" de nuestra página web o por teléfono.

12. IMPAGOS (RETRASOS EN EL PAGO)

Impagos (retrasos en el pago) e intereses de demora.

12.1 Si te retrasas en un pago porque no lo has hecho cuando debías, **el importe impagado genera diariamente intereses**. Estos intereses se llaman **intereses de demora**.

Los intereses de demora **se calculan** de acuerdo con el tipo de interés que está indicado en las Condiciones Particulares de este contrato. Para calcularlos, aplicamos la siguiente fórmula:

$$Id = (Ii \times n \times td) / 365$$

Donde:

Id = Importe de los intereses de demora

Ii = Importe impagado

n = Número de días en impago

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

En cualquier caso, **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 hace al **final de cada período de liquidación**.

12.3 Podemos **utilizar una cuenta o libreta de ahorros distinta a la de esa entidad bancaria asociada a tu Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC para cobrar el importe impagado**. Esto ocurre si el saldo de la cuenta o libreta de ahorro asociada a la Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC no es suficiente para pagar las obligaciones que han quedado impagadas.

Para ello, **nos autorizas** a nosotros, CaixaBank Payments & Consumer, a:

- **Cobrar el importe impagado con el saldo de cualquier otra cuenta y/o libreta de ahorros que tengas abierta como titular o cotitular en CaixaBank, S.A.**, en la medida en que lo permita tu saldo. Esto puede ocurrir las veces que sea necesario.
- **Pedir información a CaixaBank, S.A. sobre las cuentas y/o libretas de ahorro de las que eres titular**, así como sobre el saldo de esas cuentas y/o libretas de ahorro. Aunque se cancele este contrato (por ejemplo, el precio por el servicio de retirada de dinero en un cajero), la autorización seguirá siendo válida mientras queden importes pendientes de pago.

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

Si te retrasas en un pago, el importe impagado genera diariamente intereses de demora.

El pago de los intereses de demora se hace al final de cada periodo de liquidación.

13. BLOQUEO TARJETA VISA FNAC.

Tu Tarjeta VISA FNAC puede quedar limitada o bloqueada temporalmente.

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

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

13.2 Las **limitaciones en el uso del saldo disponible de la Tarjeta** que podemos establecer pueden ser las siguientes:

- fijar un importe máximo en ciertas operaciones (por ejemplo, para compras en comercios electrónicos); y/o
- no permitirte realizar con el saldo disponible algún tipo de operación como sacar dinero en efectivo, por ejemplo.

13.3 Nosotros **te comunicaremos que te hemos bloqueado o limitado la Cuenta de crédito y/o su Tarjeta asociada**, y también los motivos que nos han llevado a tomar esta decisión.

Te informaremos de ello, si es posible, antes de que se produzca el bloqueo o la limitación. Si no es posible, te informaremos de ello 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 puede/n quedar también interrumpido 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,

Podemos bloquear o limitar temporalmente el uso del saldo disponible de tu Cuenta de crédito y/o de tu Tarjeta en determinados casos, lo que te comunicaremos puntualmente.

También puede interrumpirse el uso de tu Tarjeta, si la tienes, por razones de fuerza mayor o por circunstancias fortuitas que escapan a nuestro control.

- 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 tu 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.

14.1 A todos los efectos, el domicilio de CaixaBank Payments & Consumer es el de su sede social y también su domicilio ubicado en Gran Vía de les Corts Catalanes, 159-163, de Barcelona (código postal 08014), así como el que te comuniquemos posteriormente por escrito si cambia.

También tienes a tu disposición un teléfono gratuito de atención al cliente para que puedas hacernos llegar cualquier consulta, incidencia o queja. El teléfono es el siguiente: 900802974.

Nosotros te enviaremos los comunicados relacionados con este contrato preferentemente a través del "**ÁREA PRIVADA PARTICULARES**" de nuestra **página web www.CaixaBankPC.com o de nuestra App.**

También te podremos enviar comunicados por correo electrónico y a tu teléfono (mediante SMS o notificaciones PUSH) para informarte de incidencias operativas o de seguridad o para advertirte que tienes un comunicado importante por leer en tu "**AREA PRIVADA PARTICULARES**" de la **web www.CaixaBankPC.com o de nuestra App.**

14.2 Si prefieres otra vía de comunicación, también podemos enviarte comunicados al **domicilio** que nos has indicado en las Condiciones Particulares o el que nos indiques con posterioridad. En ese caso, podemos cobrarte un precio por este servicio.

14.3 Cualquiera de los canales anteriores, digitales o no, serán válidos para enviarte **comunicados fehacientes**: es decir, documentos que nos permiten tener constancia de que los has recibido y que tienen valor ante los tribunales de justicia, el Banco de España y otras Autoridades.

14.4 **Te comprometes a comunicarnos, lo antes posible, cualquier cambio relacionado con tus datos que afecten a este contrato, tus datos personales y, en especial, sobre tus datos de contacto: número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección postal.**

14.5 Si nos solicitas duplicados o información adicional que desde CaixaBank Payments & Consumer no estemos obligados a enviar, te podremos cobrar por ello de acuerdo con la normativa aplicable.

Te enviaremos comunicados sobre este contrato a través del "**AREA PRIVADA PARTICULARES**" de nuestra **página web www.CaixaBankPC.com o de nuestra Aplicación** por correo electrónico o por teléfono.

Consulta como mínimo una vez al mes los comunicados que te enviamos por el "**AREA PRIVADA PARTICULARES**" de nuestra **página web www.CaixaBankPC.com y nuestra Aplicación.** Son 5 minutos y puede ahorrarte muchas sorpresas.

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

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

15.1 Por tu seguridad, tienes 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 tu Cuenta de crédito con tu Tarjeta, facilitaremos determinados elementos de seguridad, como contraseñas (PIN) o códigos remitidos por SMS a tu teléfono móvil o, en su caso, al del Beneficiario. Así lo indicamos en la Condición General "ACCESO Y USOS" de este contrato. **Te comprometes a proteger y mantener en secreto estos códigos y contraseñas, así como a que también lo haga el Beneficiario, si lo hay.** Para ello:

- Debes 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 tu teléfono móvil.
- Debes evitar que el PIN de la Tarjeta o cualquier otra clave de seguridad sea fácilmente deducible a partir de tus datos personales. Algunos ejemplos de estos datos personales que debes evitar utilizar son tu fecha de nacimiento, direcciones u otros datos que aparezcan en documentos que uses habitualmente.
- Debes tomar precauciones razonables para evitar el robo, la falsificación o la pérdida de la Tarjeta. Si dispones de una Tarjeta virtual, las precauciones incluyen evitar la pérdida o el robo del dispositivo en el que la Tarjeta virtual está dada de alta.
- No debes dar a nadie el PIN ni las claves de seguridad que se envíen al móvil o al 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.

Debes saber que nosotros nunca te pediremos que nos facilites tus códigos, contraseñas o claves y tampoco los del Beneficiario, si lo hay. **Si, en algún momento, tú o el Beneficiario, si lo hay, recibís una supuesta comunicación de CaixaBank Payments & Consumer en la que os solicitan este tipo de información, no la deis, ya que posiblemente estaréis siendo víctimas de un fraude.**

Nosotros nunca te pediremos que nos facilites tus códigos, contraseñas o claves; tampoco se los pediremos al Beneficiario, si lo hay.

Si tú o el Beneficiario, si lo hay, recibís un comunicado a nombre de CaixaBank Payments & Consumer en el que os piden esta información, podéis estar siendo víctima 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. Tú y el Beneficiario, si lo hay, también tenéis que adoptar las medidas necesarias para impedir su copia o la copia de los datos que llevan incorporados.

3. **Cuando la Tarjeta caduque o recibas una nueva que la sustituya, tienes que destruir la Tarjeta antigua.** Estás obligado a devolvérsela si te la pedimos antes de que te indiquemos que la destruyas.

En caso de haber recibido la Tarjeta por correo, tú y el Beneficiario, si lo hay, tenéis que seguir las indicaciones que se adjunten a la Tarjeta para activarla. Todo ello, sin perjuicio de que puedas notificarnos que no estás de acuerdo con la emisión de la Tarjeta recibida y devolvérsela o destruirla siguiendo las instrucciones que te demos.

4. **En cuanto tengas conocimiento de ello, y lo antes posible, tienes que comunicarnos** a través de los medios que especificamos en la Condición General "COMUNICACIONES":

- **cualquier operación hecha con la Tarjeta, física o virtual, que se considere irregular o extraña.** Por ejemplo, porque no sabes quién hizo una compra o transferencia o porque la información de tu Cuenta de crédito sobre una operación no es exacta, y
- **la pérdida, robo o apropiación indebida de la Tarjeta física o del dispositivo en el que esté dada de alta la Tarjeta virtual.** Incluso si supieras que alguien usa la Tarjeta sin tu permiso.

5. Asimismo, podrás acceder a determinados servicios ofrecidos a través de la página web <http://www.CaixaBankPC.com> ("Servicios Web") relacionados con el producto de financiación que tengas contratado, y contratarlos. Las credenciales de seguridad para la utilización de los Servicios Web serán las mismas que las que utilizas para el uso de la Tarjeta. Por tu seguridad, deberás cumplir con las obligaciones de diligencia indicadas en esta Condición General.

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

1. Para ayudarte a proteger tus elementos de seguridad y cumplir con tus obligaciones, **compartiremos** contigo **nuestra experiencia** en materia de seguridad. Para ello:

- Podremos poner a tu disposición información incluida en el apartado de seguridad de la web de CaixaBank Payments & Consumer (www.CaixaBankPC.es).

- También podremos remitirte alertas de seguridad por SMS si detectamos que se realizan operaciones inusuales con tu Tarjeta. Para ello, tendremos en cuenta cómo usas tu Tarjeta normalmente.

Protege y mantén en secreto los códigos y contraseñas de la Tarjeta.

No manipules los elementos materiales (tarjeta SIM) y no materiales (software) necesarios para el uso de la Tarjeta. **Comunicanos** cualquier irregularidad que tú o el Beneficiario, si lo hay, veáis en el uso de la Tarjeta, como su pérdida o sustracción.

Cuando se reciba una Tarjeta nueva **destruye o devuelve la antigua.**

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

2. Nosotros **te enviaremos el PIN de tu Tarjeta a través de SMS** y tú lo puedes modificar, **escogiendo el que desees** a través de los cajeros de CaixaBank, S.A.. Cuando te entreguemos una Tarjeta (en soporte físico o electrónico), estará desactivada. Para activarla, tendrás que seguir las instrucciones que te indiquemos y escoger tu PIN durante el proceso de activación.

3. **Puedes comunicarnos cualquier operación irregular o incidencia que pueda afectar a la seguridad o funcionamiento normal de tu Tarjeta a través del teléfono gratuito 900 80 29 74** o aquel otro que, con la misma finalidad, figure en nuestra página web, las 24 horas al día, los 7 días de la semana. También tienes el espacio "Bloqueo de tarjeta" de tu **Área Privada de la web www.CaixaBankPC.com** o nuestra aplicación móvil para el mismo fin.

4. Nos comprometemos a **aceptar las operaciones que tú o el Beneficiario ordenéis, solicitéis o realicéis con la Tarjeta física o virtual**. Sin embargo, no aceptaremos estas operaciones si tenemos indicios razonables de que tú o el Beneficiario habéis usado de forma fraudulenta o no autorizada la Tarjeta. Tampoco aceptaremos estas operaciones si detectamos que tú u otras personas no autorizadas habéis incumplido este contrato de manera deliberada o por negligencia grave.

5. Impediremos y/o anularemos cualquier operación que se haga con la Tarjeta después de recibir tu notificación de su extravío, sustracción, uso indebido y/o fraudulento. En todo caso, asumiremos la responsabilidad de las operaciones que puedan hacerse con la Tarjeta después de esa notificación, salvo en casos de uso negligente, fraudulento, malintencionado, por tu parte o por parte del Beneficiario. Tampoco asumiremos la responsabilidad de las operaciones que puedan hacerse a través de la Tarjeta después de dicha notificación cuando no se hayan observado de forma diligente las obligaciones asumidas en este contrato.

6. Identificaremos en el extracto de operaciones detallado en la Condición General "INFORMACIÓN DE LOS PAGOS" las operaciones hechas por ti y el Beneficiario, si lo hay, con la Tarjeta.

7. La Tarjeta puede tener una fecha de caducidad impresa. **Para renovar la Tarjeta te enviaremos la nueva Tarjeta desactivada a tu domicilio**. También podremos hacerlo en caso de que tengas que renovar la Tarjeta **para incorporar nuevas funcionalidades**. Solo podrás activar la Tarjeta tu mismo cuando nos confirmes que las ha recibido. La Tarjeta del Beneficiario podrá activarla el Beneficiario por teléfono con el PIN que reciba previamente por SMS (mensaje de texto).

CaixaBank Payments & Consumer no emitirá una nueva Tarjeta cuando nos hayas comunicado tu oposición a su renovación.

Nos autorizas para que tu Tarjeta, y también la del Beneficiario, si lo hay, os sean enviadas por correo ordinario. También nos autorizas para enviarte las renovaciones y también la Tarjeta activada con las precisas medidas de seguridad e instrucciones de uso, cuando lo consideremos oportuno.

16. INCIDENCIAS.

Qué hacer si observas movimientos extraños hechos con tu Tarjeta VISA FNAC.

16.1 Como indicamos en la Condición General anterior, **si ves una irregularidad** en una operación u otro servicio, porque no has autorizado la operación o porque se ha realizado incorrectamente, debes **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. Después de ese plazo, perderás tu derecho a reclamar. Incluso si no fueras responsable de la pérdida económica derivada de la operación irregular.

16.2 Si nos comunicas que una operación es incorrecta o que no la habéis hecho ni tú ni el Beneficiario, si lo hay, nosotros tendremos que demostrar que esa operación ha sido autorizada y hecha correctamente. También tendremos que demostrar que esa operación 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 casos:

- Operaciones que se hayan hecho con la Tarjeta **después de que nos hayas comunicado** la pérdida, sustracción o apropiación indebida de la Tarjeta.
- Operaciones que se hayan hecho **antes de que nos hayas informado** sobre la pérdida, sustracción o apropiación indebida de la Tarjeta, **cuando no te hubiera sido posible detectarla antes de que usaran tu Tarjeta. Esto será así siempre que no hayas incumplido deliberadamente o por negligencia grave uno o más de tus compromisos de seguridad indicados en la Condición General "NUESTROS DEBERES Y RESPONSABILIDADES PARA LA SEGURIDAD DE TU 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 hechas de forma **no presencial**, usando solo los datos impresos en tu Tarjeta.
- Operaciones en las que **no hayamos confirmado tu identidad porque no se explicó un doble factor** (autenticación reforzada), excepto si tú y/o el Beneficiario habéis actuado de forma fraudulenta.

Cuando nos corresponda devolverte el importe de la operación irregular, **haremos la devolución en un día hábil**. Si tenemos motivos para sospechar que hay fraude en la operación no te devolveremos el importe en ese plazo y os comunicaremos por escrito a ti y al Banco de España los motivos de la sospecha.

Si detectas que **una operación es incorrecta o que tú o el Beneficiario no la habéis hecho**, infórmanos lo antes posible para que podamos solucionar la irregularidad.

16.4 Podremos cobrarte de nuevo la operación devuelta en la cuenta bancaria asociada si se da cualquiera de las siguientes circunstancias:

- No aportas la documentación de la operación en el plazo de siete días naturales;
- no aportas la documentación adicional que te podamos pedir; y/o
- después de estudiar la operación, nosotros confirmamos que la operación ha cumplido con todos los requisitos legales y/o tú has incumplido deliberadamente o por negligencia grave alguna de tus obligaciones de seguridad.

16.5 Tú serás responsable de la operación en los siguientes casos:

- Cuando actúes de forma fraudulenta o niegues falsamente que eres el autor o que lo es el Beneficiario, si lo hay, de una operación.
- Cuando incumplas deliberadamente o por negligencia grave uno o más de tus compromisos de seguridad indicados en la Condición General "NUESTROS DEBERES Y RESPONSABILIDADES PARA LA SEGURIDAD DE TU CUENTA DE CRÉDITO Y, DE LA TARJETA ASOCIADA".
- Cuando tardes injustificadamente en informarnos de una irregularidad de la Tarjeta. Tienes la obligación de comunicarnos cualquier irregularidad en cuanto tengas conocimiento de ella.

16.6 Tú 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, deberás hacerte 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 puedes comunicarnos tus quejas y reclamaciones.

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

17.2 CaixaBank Payments & Consumer no está adherida a la junta arbitral de consumo. Puedes enviarnos tus **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, de Valencia (código postal 46002).
- 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 correo electrónico 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.

Puedes enviarnos tus quejas o reclamaciones a nuestro Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Grupo CaixaBank.

17.3 Si la reclamación está relacionada con servicios de pago, el Servicio de Atención al Cliente responderá a la reclamación en **15 días hábiles**.

Excepcionalmente, este servicio podrá **ampliar el plazo hasta un máximo de 1 mes** cuando, por razones ajenas a nuestra voluntad, sea imposible ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles.

En ese caso, te comunicaremos las razones del retraso y te indicaremos el plazo en el que recibirás una respuesta definitiva.

Cualquiera de estos plazos comenzará a contar desde la presentación de la reclamación por cualquiera de los canales indicados en esta Condición General.

17.4 Si pasa el plazo que indique la normativa aplicable desde la presentación del escrito de reclamación o queja sin obtener una respuesta o si no estás de acuerdo con la resolución del Servicio de Atención al Cliente (SAC), podrás dirigirte a cualquiera de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (o aquella otra instancia que, en su caso, llegado el momento, reglamentariamente sustituya a estos Comisionados).

Para poder dirigirte a los indicados Comisionados, deberás haber presentado antes tu reclamación o queja ante el Servicio de Atención al Cliente del Grupo CaixaBank (SAC).

CaixaBank Payments & Consumer está sometida a la supervisión del Banco de España, con domicilio en calle Alcalá, 48, de Madrid (código postal 28014) y página web www.bde.es.

17.5 En caso de que tuviéramos que reclamar judicialmente el pago de la deuda de este contrato, determinaremos la cantidad total exigible de acuerdo con lo que resulte de nuestros registros contables. Para ello, haremos la oportuna liquidación, según lo acordado en este contrato, y se emitirá certificación con la deuda que corresponda a la fecha en que se emita esa certificación.

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, sin embargo, puede tener fecha de caducidad.** La caducidad de la Tarjeta no implica la cancelación de este contrato. Por ello, cuando caduque tu Tarjeta, podemos emitir y enviarte otra Tarjeta asociada a este mismo contrato.

18.2 **Tanto tú como nosotros podemos cancelar este contrato de Cuenta de crédito con Tarjeta** sin tener que explicar los motivos:

- **Si es CaixaBank Payments & Consumer quien solicita cancelar este contrato, te avisaremos por escrito al menos 2 meses** antes de que la cancelación sea efectiva.
- **Si eres tú quien cancela, en CaixaBank Payments & Consumer cumpliremos con tu solicitud de cancelación en menos de 24 horas desde que nos lo comunique.**

18.3 Igualmente, tanto tú como nosotros podemos dar por cancelado este contrato en cualquier momento cuando existan razones para ello. Por ejemplo, si tú o nosotros incumplimos nuestras obligaciones (tú las de pago y/o las de dar datos personales y/o económicos veraces y nosotros las relacionadas con el servicio de financiación ofrecido por la Cuenta de crédito). En estos casos, no es necesario que nos avisemos con la antelación antes indicada para que sea efectiva la cancelación.

18.4 Para dar por cancelado este contrato de Cuenta de crédito es necesario que **pagues anticipadamente las cantidades que puedas deber**. Y también nos deberás **devolver antes la Tarjeta que pueda haber asociada a este contrato**.

18.5 Si se cancela el contrato, se cancelará la Cuenta de crédito y la Tarjeta asociada. En este caso, ni tú ni el Beneficiario, si lo hay, podréis hacer nuevas operaciones. Te podemos **cobrar la parte proporcional de los precios y gastos correspondientes a los servicios que hayas utilizado** desde que hubieras empezado el período hasta el momento de la cancelación. Si hubiéramos cobrado la totalidad de los precios y gastos de manera anticipada, te devolveríamos la parte proporcional, que quedaría ingresada en la cuenta bancaria asociada a la Cuenta de crédito.

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

19. DESISTIMIENTO (RENUNCIA).

Cuándo y cómo puedes desistir (renunciar) de este contrato.

19.1 Tienes derecho a **desistir (renunciar) de tu contrato** durante los **primeros 14 días naturales** desde que lo firmaste. No es necesario que nos expliques por qué desistes (renuncias) del contrato.

19.2 Puedes desistir:

- Llamándonos al teléfono 900 101 161, de lunes a domingo de 9:00 a 23:00 horas.
- A través de nuestra página web www.CaixaBankPC.com:
 - En el apartado “Área Privada Particulares”, encontrarás el formulario de contacto en el que puedes incluir tu petición de desistimiento.
 - O bien al final de la página principal de nuestra página web, en el apartado “Servicio Atención al Cliente”, también puedes acceder a un formulario y realizar tu solicitud.
- Enviándonos tu petición de desistir por correo postal a la dirección Gran Via de les Corts Catalanes, 159-163, de Barcelona (código postal 08014).

Tienes derecho a **desistir (renunciar)** de tu contrato durante los **primeros 14 días naturales** desde que lo firmaste. No es necesario que nos expliques por qué desistes (renuncias) del contrato.

19.3 Después de desistir (renunciar) del contrato, quedará sin efecto y **tendrás 30 días naturales**, contados a partir de tu comunicación, para devolver el importe del crédito que hayas usado y pagar los intereses acumulados, sin penalización ni coste adicional alguno. **También se darán de baja todas las Tarjetas físicas y virtuales relacionadas con este contrato**.

El derecho a desistir (renunciar) de tu contrato de financiación no implica el derecho a desistir de las compraventas financiadas, que se regirán por su normativa específica.

20. CONTRATO DE CRÉDITO VINCULADO.

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

Un contrato de crédito vinculado es aquel en el que el crédito solicitado sirve solo para financiar una compra, es decir, un contrato de suministro de bienes o un contrato de prestación de servicios concreto.

Cuando este contrato tenga el carácter de vinculado, además de poder ejercer los derechos que te corresponden frente al proveedor o vendedor de los bienes o servicios adquiridos financiados, como se define en la Ley de Contratos de Crédito al Consumo, podrás ejercer esos mismos derechos frente a CaixaBank Payments & Consumer respecto al contrato vinculado, siempre que se cumplan todos los requisitos siguientes:

- Que los bienes o servicios objeto del contrato vinculado no te hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en el contrato firmado con el proveedor o vendedor. El proveedor o vendedor nos podrá informar del estado de ejecución y entrega del servicio o de los bienes objeto del contrato, así como para el seguimiento del riesgo por parte del prestamista.
- Que hayas reclamado, judicial o extrajudicialmente, por cualquier medio acreditado en Derecho, contra el proveedor o vendedor de los bienes o servicios adquiridos financiados y no hayas obtenido la satisfacción a que tienes derecho.

Cuando ejerzas el derecho de desistimiento (renuncia) de algún contrato de adquisición de bienes o servicios financiados por medio del presente contrato, dejarás de estar obligado en cuanto a esa financiación, sin penalización alguna. Sin embargo, quedarás obligado a devolvernos el capital financiado más los intereses acumulados, al tipo pactado, desde la fecha de entrega del citado capital hasta la fecha de su devolución. Esta devolución no deberá superar los treinta (30) días naturales, a contar desde el envío de la petición de desistimiento. A partir de esos 30 días naturales, se devengará el interés de demora pactado.

Este contrato es independiente de las operaciones comerciales que puedas hacer con FNAC o con otros establecimientos cuyo precio de adquisición se financie, así como de las incidencias o responsabilidades de esas operaciones. Tú te obligas a pagar las cuotas y los demás conceptos de este contrato de Cuenta de crédito cuando toca.

21. MODIFICACIONES.

Cómo y cuándo desde CaixaBank Payments & Consumer podemos modificar las condiciones del contrato, y qué puedes hacer 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 comunicarte la modificación propuesta, dos meses antes** de que entre en vigor. Cuando la modificación sea favorable para ti, la podemos aplicar de forma inmediata.

21.2 En este sentido, CaixaBank Payments & Consumer puede proponerte cambiar los costes de este contrato (TIN y/o precio de los servicios), al alza o a la baja, según la evolución de los precios del mercado o de acuerdo con las leyes vigentes en cada momento. Siempre cumpliremos con el preaviso establecido en esta condición general.

21.3 Si no estuvieras de acuerdo con el cambio que te comuniquemos, tienes derecho a oponerte a ese cambio solicitando la resolución (cancelación) de este contrato de forma inmediata y sin coste alguno. Podrás solicitar esa resolución desde el momento en el que recibas la comunicación de la modificación propuesta y hasta que la modificación entre en vigor. La resolución del contrato tendrá efecto 24 horas después de que nos la solicites, y la modificación propuesta no llegará a aplicarse.

Entenderemos que aceptas la modificación que te proponemos si no nos comunicas tu oposición (y, por tanto, tu voluntad de cancelar el contrato), antes de la fecha propuesta para que aplique.

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

Si no estás de acuerdo, puedes cancelar el contrato.

22. CESIÓN.

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

Aceptas la **cesión total o parcial** que podamos hacer de los **derechos y obligaciones** de los que somos titulares en este contrato, a favor de cualquier persona física o jurídica con capacidad para ser cesionaria (persona a la que se le ceden los derechos y obligaciones), por cualquier tipo de negocio jurídico.

Por tanto, la cesionaria asumirá todos los derechos y obligaciones que se le hayan cedido de este contrato.

En todo caso, nosotros y/o la cesionaria, llegado el caso, te comunicaremos la correspondiente cesión.

23. SERVICIOS VINCULADOS O COMBINADOS.

Para contratar la Tarjeta VISA FNAC no es obligatorio contratar otro servicio más

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

23.2 Desde CaixaBank Payments & Consumer podemos ofrecerte distintos **servicios**, además de la Cuenta de crédito con Tarjeta, **que también puedes contratar**. Si decides contratar cualquiera de esos servicios simultáneamente a la contratación de la Cuenta de crédito con Tarjeta, lo harás, igualmente, de forma independiente. Los detalles y condiciones de su contratación constarán en la documentación contractual de cada servicio.

Contratar la Cuenta de crédito con Tarjeta VISA FNAC **no obliga a contratar otros servicios.**

24. PRECIOS.

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

La Cuenta de crédito con Tarjeta y **los servicios** que con ellas te ofrecemos tienen **diferentes precios**. Te indicamos aquí esos precios y el momento en que te 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 te ofrece como instrumento de pago, además de ofrecer la financiación asociada.
- **Duplicado de Tarjeta VISA FNAC:** el precio se genera una sola vez por cada duplicado de Tarjeta solicitado. Se pagará por tu parte después de haberse emitido el duplicado de Tarjeta 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 sacas dinero a crédito de un cajero automático. Ese precio se carga a la Cuenta de crédito a la que está asociada tu Tarjeta. Adicionalmente, la entidad titular del cajero puede cobrar un precio por el uso del cajero. En tal caso, nosotros te repercutiremos totalmente este importe. CaixaBank nunca cobrará un precio por el uso de sus cajeros para retirar efectivo con tu Tarjeta .
- **Traspaso de crédito a cuenta bancaria a través de teléfono, página web o aplicación móvil:** el precio se genera cada vez que realizas un traspaso con cargo al crédito, a través de teléfono, página web o aplicación móvil. Ese precio se carga al crédito de tu Cuenta de crédito con Tarjeta. En ese caso, nosotros podremos cobrarte ese precio, pero la cantidad que pagarás no será nunca superior a la que estás traspasando en ese momento concreto.
- **Compensación por reembolso anticipado (pago antes de tiempo:** el precio de esta compensación no puede superar los siguientes porcentajes:
 - Hasta el 1% de la cantidad reembolsada, si el período de tiempo que va entre la fecha del reembolso anticipado y la fecha de finalización del contrato es superior a un año.
 - Hasta el 0,50% de la cantidad reembolsada anticipadamente, si el período de tiempo que va entre la fecha del reembolso anticipado y la fecha de finalización del contrato es inferior a un año.
- **Compensación por costes de cobro ante un impago (retraso en el pago):** Tu obligación esencial como cliente es atender cada pago que está previsto en el contrato. Cuando incumplas esta obligación, nosotros tenemos que hacer unas gestiones de recobro para poner al día el contrato. Estas gestiones de recobro tienen un coste. El coste de las gestiones de recobro son diferentes del interés de demora. El interés de demora no es un coste; representa la pérdida financiera por no pagar en el plazo previsto. Las gestiones de recobro las haremos en los primeros 15 días y son:
 - A) Comunicaciones telemáticas (por ejemplo, SMS o medios similares).
 - B) Correo electrónico y/o buzón de la banca electrónica cuando hayamos acordado estas formas de comunicación.
 - C) Una o varias llamadas telefónicas. Siempre haremos al menos 2 intentos para establecer contacto contigo, pero el número y la progresión se adaptarán a las circunstancias particulares de cada deuda y cada cliente.
 - D) Adicionalmente, cualquier otro método personalizado que nos permita contactar contigo.

La compensación por gestiones de recobro es de 15€, aunque el coste real de las gestiones para nosotros es superior. La compensación únicamente se cobrará en el saldo de la cuenta cuando se complete todo el proceso de las gestiones de recobro; no es automática. Además, solo se cobrará una sola compensación por cada impago; no cabe reiteración. La compensación por gestiones de recobro no se aplicará a impagos inferiores a 20€; los importes inferiores están exentos.

25. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Cómo tratamos tus datos personales.

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? |
|--|
| <p>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).</p> |
| <p>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.</p> <p>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”.</p> <p>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.</p> |
| ¿Qué tratamientos realizamos con sus datos? |
| <p>Tratamientos basados en el consentimiento con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>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).</p> |

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.CaixaBankPC.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 Tenemos **políticas rigurosas sobre sanciones económicas internacionales, prevención de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, y lucha contra el fraude.** Estas políticas son necesarias para garantizar la seguridad del sistema financiero. Al firmar este contrato, te comprometes a cumplir con estas políticas. Si no colaboras, el contrato de financiación podrá ser **cancelado**.

26.2. Para cumplir con estas políticas, declaras lo siguiente:

- i. Tú eres una persona que: (i) No está en ninguna lista de sanciones de organismos como las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino de España, el Reino Unido (OFSI) o los Estados Unidos (OFAC), ni en ninguna otra lista que podamos identificar. (ii) No tienes relaciones comerciales ni realizas operaciones con clientes de países o territorios sujetos a estas sanciones.
- ii. Aceptas que si la información que nos das cambia podemos no aceptar operaciones o cancelar el contrato de financiación de inmediato. También podemos cancelar el contrato si no cumples con las políticas mencionadas, las leyes aplicables o las recomendaciones que CaixaBank Payments & Consumer sigue.

26.3 Para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, te comprometes a colaborar activamente con las medidas legales. Además, debes dar toda la información y documentación que CaixaBank Payments & Consumer considere necesaria durante la vigencia de este contrato. Si no colaboras o no entregas los documentos requeridos, CaixaBank Payments & Consumer puede cancelar el contrato.

27. ACCESIBILIDAD

Nos hemos comprometido a que todos nuestros productos, servicios y canales sean accesibles para todas las personas. Queremos asegurarnos de que cualquier persona pueda usarlos fácilmente.

Para lograrlo, estamos tomando las siguientes medidas:

1. Accesibilidad de los documentos y del lenguaje:

Nuestros documentos usan un lenguaje claro y fácil de entender, sin superar un nivel intermedio alto (B2). Esto ayuda a que cualquier persona pueda comprender bien nuestros productos y servicios.

Además, los documentos están adaptados para que puedan ser percibidos por diferentes sentidos, como la vista o el oído, lo que facilita el acceso a la información.

También usamos un tipo de letra de tamaño adecuado, con suficiente contraste y espacio entre letras, líneas y párrafos para que la lectura sea más cómoda.

2. Accesibilidad digital:

Nuestras páginas web, nuestras herramientas de contratación y nuestra aplicación móvil cumplen con las pautas de accesibilidad WCAG 2.1 en su nivel AA. Esto garantiza que el contenido sea perceptible, operable, comprensible y robusto.

3. Compromiso de nuestros proveedores:

Pedimos a nuestros proveedores que también se comprometan con la accesibilidad. Les solicitamos que sus productos y servicios sean accesibles para todas las personas, siguiendo los estándares establecidos.