

TÉRMINOS Y CONDICIONES

BBVA ofrece en esta página web información relacionada con el tipo de actividad, productos y servicios que realiza, así como información y operativa transaccional sobre la tarjeta emitida por el Banco de la que el cliente sea titular.

1. La información facilitada por BBVA debe ser considerada por el usuario a modo de introducción, sin que pueda estimarse como elemento determinante para la toma de decisiones, declinando el Banco toda responsabilidad por el uso que pueda verificarse de la misma en tal sentido, y de forma específica ha de entenderse que dicha información, sometida a la normativa vigente en España, no va destinada a aquellos usuarios que actúen bajo otras jurisdicciones de Estados que exijan el cumplimiento de requisitos distintos para la puesta a disposición, divulgación o publicidad de servicios y/o productos financieros.

2. BBVA se reserva el derecho a actualizar, modificar o eliminar la información contenida en este website pudiendo incluso limitar o no permitir el acceso a dicha información, sin previo aviso. Especialmente, BBVA se reserva el derecho a eliminar, limitar o impedir el acceso a su web cuando surjan dificultades técnicas por hechos o circunstancias ajenos a BBVA que, a su criterio, disminuyan o anulen los niveles de seguridad estándares adoptados para el adecuado funcionamiento de dicho website.

3. En ningún caso BBVA será responsable de las pérdidas, daños o perjuicios de cualquier tipo que surjan por acceder y usar el website, incluyéndose, pero no limitándose, a los producidos en los sistemas informáticos o los provocados por la introducción de virus y/o ataques informáticos. BBVA tampoco será responsable de los daños que pudieran sufrir los usuarios por un uso inadecuado de este website y, en modo alguno, de las caídas, interrupciones, ausencia o defecto en las telecomunicaciones.

4. BBVA no responde de la veracidad, integridad o actualización de las informaciones que no sean de elaboración propia y de las que se indique otra fuente, así como tampoco de las contenidas en otros websites mediante hiperenlace o vínculo desde el presente website, facilitados al usuario como fuentes alternativas de información, que se regirán por los términos y condiciones de utilización que a tal efecto resulten exigibles por los titulares de dichos sitios web, por lo que BBVA no asume responsabilidad alguna en cuanto a hipotéticos perjuicios que pudieran originarse por el uso de las citadas informaciones. En ningún caso, los mencionados hiperenlaces serán considerados como recomendación, patrocinio, o distribución por parte de BBVA de la información, productos y/o servicios, o, en general, contenidos de titularidad de terceros, ofrecidos por éstos o en cualquier forma por los mismos divulgados.

5. BBVA no se responsabiliza de las posibles discrepancias que, con carácter transitorio, puedan surgir entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica de los mismos publicados en sus páginas web.

6. La totalidad de este website, es decir, los elementos que lo componen (textos, imágenes, marcas, logotipos, archivos de audio, archivos de software, combinaciones de colores), así como la estructura, selección y orden de sus contenidos, se encuentran protegidos por la normativa de Propiedad Intelectual e Industrial, no pudiendo ser objeto de explotación, reproducción, distribución, modificación, comunicación pública, cesión o transformación o cualquier otra forma de difusión no autorizada expresamente.

El acceso a este website no otorga a los usuarios derecho, ni titularidad alguna sobre los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de los contenidos que alberga este website.

BBVA se reserva la posibilidad de ejercer las acciones legales que correspondan contra los usuarios que violen o infrinjan los derechos de propiedad intelectual y/o industrial.

USO DE COOKIES

Esta página web recoge información del Usuario mediante el almacenamiento de “cookies” en el disco duro del ordenador a través del cual se realiza la visita.

Una cookie es un pequeño fichero de letras y cifras que se descarga en su ordenador al acceder a determinadas páginas web. La utilización del concepto “cookie” en este documento también se refiere a tecnologías similares que permiten almacenar datos y recuperar los mismos en un dispositivo, por ejemplo Local Shared Objects (o Flash Cookies) y Web Beacons (o Bugs).

Normalmente los navegadores permiten por defecto la instalación de cookies. El usuario puede en cualquier momento revocar el consentimiento para el uso de las mismas mediante la desactivación o borrado, a través de las opciones de privacidad/seguridad de su navegador. Consulte la opción “Ayuda” de su navegador para más información sobre borrado o desactivación de cookies. También puede obtener más información y ayuda en la página web www.youronlinechoices.com. Si usted borra o desactiva las cookies, es posible que algunas funciones del sitio web no estén disponibles para su utilización, o el funcionamiento no sea óptimo.

A continuación se describen los tipos de cookies que utiliza este sitio web, sus finalidades, las entidades que las gestionan, y la duración de las mismas. En este último caso, si la cookie solo almacena la información durante el tiempo que el usuario está navegando en la página web, se denominan Cookies de Sesión. Si la almacena más allá de ese momento, se denominan Cookies Permanentes.

Cookie de funcionalidad: Es una cookie Permanente gestionada por BBVA. Son aquéllas que permiten al usuario la navegación con algunas características predefinidas en función de una serie de criterios como por ejemplo serían el idioma, el tipo de navegador a través del cual accede al servicio, la configuración regional desde donde accede al servicio, etc. No almacena información susceptible de identificar al usuario.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Este sitio web de BBVA no reconoce de modo automático ningún dato referente a la identidad de los visitantes de sus páginas. En los servicios de Banca on line, con el objeto de garantizar la seguridad y confidencialidad de las transacciones, es necesaria la previa identificación y autenticación del usuario en el sistema, a través de la solicitud de claves de acceso. En aquellos supuestos en que el usuario solicite información sobre servicios o productos o desee realizar tramitación de reclamaciones o incidencias, a través del envío de formularios residentes en páginas web de BBVA, será en todo caso necesario recoger aquellos datos personales que correspondan para poder informarle sobre su solicitud.

Todos estos datos son tratados con absoluta confidencialidad, siendo utilizados para las finalidades para las que han sido solicitados, en el marco de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normas jurídicas concordantes.

INFORMACIÓN GENERAL.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (de nombre comercial, BBVA), con C.I.F. A-48265169, y domicilio social en Plaza de San Nicolás número 4 48005 Bilbao, es una Entidad de Crédito inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia al tomo 2083, folio 1, hoja número BI-17 A y en el Registro de Bancos (registro administrativo especial a cargo del Banco de España) al número 0182.

La actividad de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. se encuentra sometida a la supervisión del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

DEPENDENCIAS Y ORGANISMOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

En caso de discrepancia o controversia con relación a los servicios financieros prestados, los clientes o usuarios de dichos servicios podrán acudir al Servicio de Atención al Cliente BBVA y, en su caso, al Defensor de la Clientela del Grupo BBVA.

- Servicio de Atención al Cliente
Apartado de Correos 1598, 28080 Madrid
e-mail: servicioatencioncliente@grupobbva.com
Tfno.: 900.812.679
- Oficina del Defensor del Cliente
Apartado de Correos 14460
28080 Madrid
email: defensordelcliente@bbva.com

Podrán remitir sus escritos, según el Reglamento para la defensa del cliente en España del Grupo BBVA, que está a su disposición en el siguiente enlace (pinche aquí).

Una vez interpuesta la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o hubiera transcurrido un plazo de dos meses desde la presentación de su escrito sin haber recibido respuesta, podrán dirigirse a:

- Servicio de Reclamaciones del Banco de España
Calle Alcalá 48, 28014 Madrid

Antes de recurrir a este servicio, la normativa (Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios) exige que el cliente justifique haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente o a la Oficina del Defensor del Cliente.

Normativa, ordenada por materias, que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela:

- Servicio de atención y defensa del cliente:
 - Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.
 - Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo (B.O.E. del 24 de marzo), sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
 - Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones.
- Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor:
 - Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. del 6 de julio), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
 - Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
 - Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
 - Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Condiciones generales de la contratación:
 - Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
 - Orden EHA/1718/2010 de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, desarrollada por la Circular 6/2010 de 28 de septiembre del Banco de España (B.O.E. del 11 de octubre), a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios. Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión.
 - Decreto 123/2008 de 1 de julio del Departamento de Industria, Comercio y Turismo y Departamento de Cultura del País Vasco (B.O. País Vasco de 16 de julio), sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.
 - Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña (DOGC de 23 de julio), del Código de Consumo de Cataluña.
 - Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre (B.O.E. del 15 de octubre), por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 3 de junio), por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre (B.O.E. del 21 de diciembre), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto (B.O.E. del 4 de agosto), sobre sistemas de indemnización de los inversores.
- Servicios de Pago:
 - Ley 16/2009 de 13 de noviembre (B.O.E. del 14 de noviembre), de Servicios de Pago, desarrollada por la Orden EHA/ 1608/2010 de 14 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 18 de junio).
 - Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.
 - Reglamento (UE) 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) 924/2009.
 - Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.