

## KONTRATU-AURREKO INFORMAZIOA

### Ageriko eta aurrezteko gordailua

#### Beltzez nabarmendutako informazioa bereziki garrantzitsua da

Dokumentu hau adierazitako egunean egin da, zure informazio-eskaerari erantzunez. Eskaintza hau ez da loteslea.

Jakin ezazu dokumentu honen edukiari buruzko azalpen gehiago behar izanez gero, arlo komertzialeko kudeatzailearengana zuzenean jo dezakezula edo, bestela, "Kreditu-erakundea" atalean adierazitako baliabideak ere eskura dituzu.

Gainera, banku-zerbitzu ohikoenen tarifei buruzko informazioa (5/2012 zirkularren I. eranskina) webgune honetan ere aurki dezakezu: [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es). Kontratua sinatu aurreko informazio honekin batera, komisioei buruzko dokumentua jasoko duzu (19/2017 Errege Lege Dekretua), honelako kontuei dagozkien komisioen berri emateko, baita Ordainketa-zerbitzuen kontratu markoaren liburuxka ere. Ordainketa-kontu honi lotutako zerbitzu adierazgarrienen zerrenda ere kontsulta dezakezu.

KREDITU-ERAKUNDEA	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitatea / Izen komertziala: Kutxabank S.A.</li> <li>• IFZ: A95653077</li> <li>• Helbide soziala: Kale Nagusia 30 - 48.009 - Bilbo</li> <li>• Telefono-zenbakia: 900 445 566</li> <li>• Helbide elektronikoa: info@kutxabank.es</li> <li>• Webgunearen helbidea: www.kutxabank.es</li> <li>• Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko datuak: Kutxabank – Bezeroen Arreta Zerbitzua Kale Nagusia 30-32, 2. solairua, 48009, Bilbo, atencion.cliente@grupokutxabank.com.</li> <li>• Bizkaiko Merkataritza Erregistroaren inskripzioa: 5226 liburukia, 0 liburua, BI-58729 orrialdea, 1 folioa, 1. inskripzioa.</li> <li>• Agintaritza gainbegiralea: Espainiako Bankua. Espainiako Bankuaren Erakundearen Erregistro Ofizialean inskribatua, 2095 kodearekin.</li> </ul>	
PRODUKTUAREN INFORMAZIOA	
Izena	Aurrezki-kontua
Definizio orokorra	Ageriko kontua eurotan, erabilera orokorrekoa, erabat erabilgarri.
<b>Epea</b>	<b>Mugagabea</b>
Likidazio-aldia	Hiruhilekoa, kontuan bertan.
Hartzekodun saldoen ordainketa	ITN: % 0 - <b>UTB: % 0</b> Mantentze-komisioa jasotzen bada, UTB hori alda daiteke. Adibidea: Kontu bat, batez beste 10.000 €-ko saldoa duena eta mantentze-komisioa urteko lau hiruhilekoetan duena. ITN: % 0 - <b>UTB: -% 1,39.</b>
Hartzekodun saldoen ordainketa	<p>Hasiera batean, kontuak ezin du geratu zorpeko saldoan; hori dela eta, saldo nahikorik ez badago, gerta daiteke ordainagiriaren bat itzultzea.</p> <p>Zorpekoa tazitua bada, ordainketa hau egin beharko da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontsumitzaileak: zorpekoaren komisioa (ikus «Isilbidezko zorpekoaren komisioa» atala) eta interes bat jasoko dira, eta bien batura gehieneko muga hau izango duen UTBa izango da: diruaren legezko interesa 2,5 aldiz.</li> <li>• Ez-kontsumitzaileak: zorpekoaren komisioa jasoko da (ikus "zorpeko tazituaren komisioa" atala) eta zorpeko aldiaren % 25eko interesa.</li> </ul> <p>Likidatutako eta ordaindu gabeko saldo zordunduaren interesak kapitalizatzen dira.</p>
Mantentze-komisioa	<p>35,00 € hiru hilean behin. Bezeroen (pertsona fisikoen) kontu aktiboetan % 100eko hobaria, titularretakoren batek honako baldintza hauetakoren bat betetzen badu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kutxabanken hiruhileko batez besteko 20.000 € edo hortik gorako saldoa izatea inbertsio-fondoetan, aurreikuspen-planetan edo banako pentsio-planetan, edo, bestela, hiruhileko batez besteko 30.000 € edo hortik gorako saldoa izatea produktu hauek batuta: kontuak, aurrezki-planak, eperako gordailuak, inbertsio-fondoak, aurreikuspen-planak edo banakako pentsio-planetan.</li> <li>• Titularretakoren batek 30 urte edo gutxiago izatea.</li> </ul>

- Titularrak 31 eta 34 urte bitarteko adina badauka, jarraian zehaztutako baldintzak bete behar ditu:
  - Kutxabanken Online bankan, Banka mugikorrean edo Enpresen online bankan kontratu aktibo bat izatea.
  - Kutxabanken hauetakoren bat helbideratuta izatea: hilean 600 euroko edo hortik gorako nomina edo langabezia-saria, hilean 400 euroko edo hortik gorako pentsioa edo gizarte ongizateko laguntza edo autonomoen ordainagiria, edo Kutxabanken inbertsio-fondoetan, aurreikuspen-planetan edo banakako pentsio-planetan 10.000 euroko edo hortik gorako hiruhileko batez besteko saldoa izatea.
- Titularrak 35 eta 64 urte bitarteko adina badauka, jarraian zehaztutako baldintzak bete behar ditu:
  - Kutxabanken Online bankan, Banka mugikorrean edo Enpresen online bankan kontratu aktibo bat izatea.
  - Kutxabanken hauetakoren bat helbideratuta izatea: hilean 600 euroko edo hortik gorako nomina edo langabezia-saria, hilean 400 euroko edo hortik gorako pentsioa edo gizarte ongizateko laguntza edo autonomoen ordainagiria, edo Kutxabanken inbertsio-fondoetan, aurreikuspen-planetan edo banakako pentsio-planetan 10.000 euroko edo hortik gorako hiruhileko batez besteko saldoa izatea.
  - Horrez gain, baldintza hauetako bat bete behar dute: Kutxabaneko inbertsio-funtsetan, aurreikuspen-planetan edo pentsio-plan indibidualetan hiruhilekoan gutxienez 5.000 euroko batez besteko saldoa duen kuota aktiboa mantentzea, edo gutxienez Kutxabaneko aseguru bat kontratatua izatea edo, bestela, likidazioaren hiruhilekoan 5 erosketa egitea Kutxabanken Visa Dual txartelarekin edo aktibo dauden txartel guztietan likidazioaren aurreko 12 hilabeteetan 2.400 euroko edo gehiagoko fakturazio garbia izatea.
- Titularrak 65 urte edo hortik gorako adina badauka, Kutxabanken hilean 600 euro edo hortik gorako nomina edo langabezia-saria, hilean 400 euro edo hortik gorako pentsioa edo gizarte ongizateko laguntza edo autonomoen ordainagiria helbideratuta izan behar du, edo bestela, Kutxabanken inbertsio-fondoetan, aurreikuspen-planetan edo banakako pentsio-planetan 10.000 euro edo hortik gorako hiruhileko batez besteko saldoa izan beharko du.

Komisio estandarren ordez, mantentze-lanen komisio murriztu bat kobratuko da (10 € hiru hilean behin) kontuaren titular guztien artean ondareak helbideratzeko baldintza soilik betetzen duen 35 eta 64 urteko bitarteko bezeroren bat badago (hilean 600 euroko edo hortik gorako nomina edo langabezia-saria, hilean 400 euroko edo hortik gorako pentsioa edo gizarte ongizateko laguntza edo autonomoen ordainagiria) edo Kutxabanken inbertsio-fondoetan, aurreikuspen-planetan edo banakako pentsio-planetan 10.000 euroko edo hortik gorako hiruhileko batez besteko saldoa badu. Gainera, Kutxabanken Online bankan, Banka mugikorrean edo Enpresen online bankan alta emanda egon beharko dute.

Eskakizun horiek hiruhileko naturalen arabera egiaztatuko dira eta beharrezkoa izango da aldi osoan betetzea.

Kontuak elkarren segidako 13 hilabetez baino gehiagoz mugimendurik izan ez badu, jarduerarik gabeko kontuetarako unean uneko tarifak aplikatuko zaizkio. Kasu horretan, bi hilabete lehenago eman beharko da horren berri.

Jarduerarik gabeko epea	Mantentze-lanen komisioa
13 hilabete jarduerarik gabe	50 € hiru hilean behin
49 hilabete (13 hilabete + 3 urte) jarduerarik gabe	60 € hiru hilean behin
73 hilabete (13 hilabete + 5 urte) jarduerarik gabe	75 € hiru hilean behin
133 hilabete (13 hilabete + 10 urte) jarduerarik gabe	100 € hiru hilean behin

Komisiorik gabeko beste zerbitzu batzuk	<p>Horrez gain, Kontuak honako abantaila hauek ditu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kutxazainaren, Online bankaren edo Banka mugikorraren bidez eurotan egindako SEPA transferentzia estandarrak komisiorik gabe jaulki ahal izango dira.</li> <li>• Txekeak kontuaren bidez konpentsatzeagatik eta negoziatzeagatik ez da komisiorik kobratuko, betiere txekeak eurotan izendatuta eta Espainiako finantza-erakunde batean helbideratuta badaude.</li> <li>• Kontuaren titular guztiak VISA DUAL txartel baten jaulkipen eta mantentze-lanen komisioa ordaintzetik salbuetsita egongo dira. Aurrekoa gorabehera, Kontuari mantentze-lanen komisioa aplikatzen bazaio, komisio osoa edo 10 eurokoa, txartelaren komisioa ez da salbuetsita egongo eta une bakoitzean indarrean dauden tarifak aplikatuko zaizkio.</li> </ul>
Administrazio-komisioa	Salbuetsita.
Zorpeko tazitugatiko komisioa	Zorpeko saldo handienaren gaineko ehuneko likidazio-aldi bakoitzean: % 4,5 - gutxienez 18€.
Igorritako taloitegatiko komisioa	Txekeen edo ordaindukoen taloitegi bat eskatu ahal izango da, eta 3 €-ko komisioa aplikatuko da igorritako taloitegi bakoitzeko.

#### INTERESEKO INFORMAZIOA

##### 1. DIRU-SARRERAK ETA DIRU-ATERATZEAK.

Bezeroek egin beharreko entregak eskudirutan, txeke bidez edo zuzenbidean onartutako beste edozein abonutaren bitartez egin ahal izango dira, baita Kutxabankeko kutxazain automatikoen bitartez sartutako eskudirutan ere, baina diru-sarrera horiek egiaztatu egin behar dira gero. Adierazitako zenbatekoa ez badator bat egiaztatzean ikusitako zenbatekoarekin, azken hori hartuko da balekotzat. Entregak ez direnean eskudirutan egiten, amaiera onari baldintzatutako kontuko abonua egingo da, eta ez dira erabilgarri egongo ordaintzeko betebeharra duenaren adostasunik izan arte.

Titularrak mota guztietako banku-eragiketak egin ahal izango ditu kontuan dituen zenbatekoekin zordunduta eta abonatuta. Horren ondorioz, kanbio-letraren ordain-aginduak eta bestelako igorpen-agiriak egin ahal izango ditu bere kontuaren kontra, helbideratzeak –ordain-agiriak ordaintzeko, nomina eta pentsioak kobratzeko–, baita egoki irizitako bestelako eragiketak ere, betiere Kutxabanki alde aurretik jakinarazita.

Titularrak baimena ematen du berak egin edo onartu dituen eta beste Erakunde batzuei dagozkien ordain-aginduak bere kontuan zorduntzeko, baina dokumentu horiek nahitaez aurkeztu behar izan gabe; horrek ez du esan nahi gerora entregatu edo justifikatu behar ez direnik.

Kontuan edozein zordunketa egiteko baimena ematen duen sinaduraren nortasuna eta egiazkotasuna zalantza gabe izanez gero, Kutxabanke indarririk gabe utzi ahal izango du erabat frogatutaz jo arte.

Eragiketak Kutxabanki lotutako beste ordainbide batzuk erabilia egin ahal izango dira, hala nola kreditu-txartelak, zordunketa-txartelak, kutxazain automatikoak, autozerbitzuko terminalak, Internet, telefono-zerbitzua edo etorkizunean erabil daitekeen besterik.

Diru-sarrerekin, itzulketekin, ordainagirien ordainketekin, zergekin, tasekin eta zuzenbide publikoko beste sarrera presentzial batzuekin zerikusia duten eragiketak, den-denak eskudirutan egindakoak, bai eta libretaren eguneratzea ere, mugatu ahal izango dira ordutegiari eta bitartekoei dagokienez, eta bulego bakoitzak emango du horien berri.

##### 2. LOTUTAKO ZERBITZUAK.

Kontuari lotutako zerbitzuak kontratatzeko betebeharririk ez dagoen arren, bezeroen (pertsona fisikoak) kontu aktiboen mantentze-lanen komisioak hobaria jasoko du, baldin eta kontuaren titular guztien artean Produktuari buruzko informazioaren atalean (Mantentze-lanen komisioa epigrafean) zehaztutako baldintzak betetzen dituen bezeroen bat badago.

Kutxabank ez dago behartuta zorpeko diru-ateratzeak onartzera. Hori dela-eta, Kutxabanken liburu eta erregistroen arabera, saldoa edozein unetan Kutxabanken aldeko gertatzen bada, saldo hori berehala ordaindu beharko du titularrak.

Nolanahi ere, zorpekoek kontratuan zehaztutako interes-tasa sortuko dute Kutxabanken alde, eta kontuan bertan likidatu eta zordunduko dira zehaztutako maiztasunarekin; horretaz gain, kontratuan aipatzen diren komisioak eta gastuak ere sortuko dituzte Kutxabanken alde.

Interes, komisio eta gastuak aipatzen direnean, atal honen 6. puntuarekin bat etorrita aipatzen dira, gerora egin daitezkeen aldaketak aldaketa.

Kontuaren titulartasuna duten pertsona guztiek erantzukizun solidarioa dute Kutxabanken kontuan sor daitezkeen zorpekoei dagokienez, kontu mankomunatuaren kasuan izan ezik, kontuaren izaeraren arabera erantzungo baitute.

### 3. KONTRATUAREN IRAUPENA.

**Kontratuaren iraupena mugagabea da, eta titularrak noiznahi suntsiarazi ahal izango du kontratua, aurreabisurik egin behar izan gabe. Ezeztapenei dagokienez, atal honen 6. puntuan aurreikusitakoari jarraitu beharko zaio.**

### 4. KOMISIOAK ETA GASTUAK.

Dokumentu honen edukia bera gorabehera, hau da, aurretiaz gordailatutako funtsetan kutxa-zerbitzua ematea titularraren alde, Kutxabankek dokumentu honetan aurreikusitako komisio eta gastu jasanarazigarriak jasoko ditu, kontuan zordunduta; kontratuaren iraupena mugagabea izaki, etorkizunean ezar daitezkeen komisio eta gastuak ere jasoko ditu, legez xedatutako moduan, eta horien mugaeguna eta likidazioa komisio edo gastu bakoitzerako berariaz finkatutako egunetan egingo da. Horretarako egunik berariaz adierazi ez bada, interesak likidatzen diren egun berean egingo da.

Aipatutako komisioez gain, Kutxabankek dagozkion komisioak kobratuko ditu bezeroak kontuari lotuta egiten dituen eragiketa eta zerbitzuengatik. Komisio horiek, nolana ere, Kutxabankek argitaratu duen Komisioen tarifei, baldintzei eta bezeroei jasanaraziko zaizkien gastuei buruzko liburuan aurreikusitakoak izango dira.

### 5. ORDAINSARIAK.

Kontuko saldoek sortuko dituzten interesak dokumentu honetan adierazitako interes-tasa nominalaren arabera izango dira, eta kontuan bertan likidatu eta abonatu dira, dokumentuan adierazitako aldizkakotasunarekin.

Hona hemen interesen zenbateko absolutua kalkulatzeko formula:

$$\text{Oinarria} \times \text{Tasa Nominala} \times \text{egun naturalak} / 36500 \text{ (36600 bisurtean likidatzen bada)}$$

Interesak kalkulatzeko, kontuko zordunketa eta abonuen partidak aplikatu beharreko balorazio-arauen arabera baloratuko dira; arau horiek Ordainketa-zerbitzuen kontratu markoarekin batera ematen dira.

Urteko Tasa Baliokidea (UTB) kalkulatzeko, Espainiako Bankuaren ekainaren 27ko 5/2012 zirkularrean –banku-zerbitzuen gardentasunari buruzkoa– (BOE 2012/07/06) aipatzen den formula aplikatzen da.

### 6. KONTRATUA ALDATZEA ETA SUNTSIARAZTEA.

Kontratuaren baldintzak, komisioak, gastuak eta interes-tasa aldatu ahal izango ditu Kutxabankek, eta horren berri emango dio bezero bakoitzari, idazki bidez eta bezeroarekin adostutako moduan, aldaketa gertatzen den unean jakinarazpenak egiteko indarrean dauden lege-prozeduren artetik, eta gutxienez bi hilabeteko aurrerapenarekin, proposatutako aldaketa indarrean hasteko eguna baino lehen. Nolanahi ere, egindako aldaketen berri eman beharko du Kutxabankek, kontratu-harremanaren esparruan titularrari helarazten dion lehen jakinarazpenean.

Jakinarazitako aldaketak onartutzat joko dira, indarrean hasteko proposatutako eguna baino lehen kontrakorik jakinarazten ez bada.

Aurrekoa gorabehera, titularrarentzat zalantzarik gabe mesedegarriagoak diren aldaketak berehala aplikatzen hasi ahal izango da.

Kutxabankek ezin izango ditu ezeztatu epe edo mugaegun finkorik gabeko kontuak, betiere erabaki horren berri bi hilabeteko aurrerapenarekin ematen ez badio beste alderdiari. Aurreabisuaren epea igarotakoan, kontuko saldo hartzekodunak interesak sortzeari utziko dio. Era berean, kontuaren titularrek kontuan ezeztatu ahal izango dute, arrazoia adierazi behar izan gabe. Ezeztatuz gero, titularrak erabili gabeko txekuek itzuli beharko ditu nahitaez, baita oraindik dauzkan bestelako dokumentu edo ordainbideak ere.

Kutxabanken baimenik izan gabe, bezeroak ezin izango du kontua ezeztatu kontu hori Kutxabankekin hitzartutako indarreko kreditu-eragiketen ordainketarako helbidetzat agertzen bada.

Kontratatuzaileak 14 egun naturaleko epea izango du urrunetik formalizatutako kontratua bertan behera uzteko, arrazoiak adierazi behar izan gabe eta inolako penalizaziorik jaso gabe. Kontratua eraginkor bihurtzen den unean hasiko da zenbatzen bertan behera uzteko eskubidea baliatzeko epea. Horretarako, kontratatzaileak Kutxabanken telefono-bidezko zerbitzuarekin harremanetan jarri beharko du 900 44 55 66 telefono-zenbakira deituta, bestela, Kutxabanki idatzita posta ziurtatu urgentez, helbide honetara: Kutxabank Telefono Zerbitzua, Kale Nagusia 30-32 – 48009 Bilbo, eta egindako eragiketa bertan behera utzi nahi duela adierazi. Urrutiko kontratuan xedatutakoari jarraikiz, kontratatzailearengandik diru-kopururen bat jaso badu, Kutxabanke lehenbailehen itzuliko dio zenbateko hori eta betiere 30 egun naturaleko epean, beranduenez. Kutxabanke bertan behera uztearen jakinarazpena jasotzen duen egun horretan hasiko da epea zenbatzen.

#### 7. GORDAILUAK BERMATZEKO FUNTSA.

Kontratua Kreditu-erakundeen gordailuak bermatzeko funtsak estaltzen du, 2606/1996 Errege Dekretuaren 4.1 eta 4.4 artikuluetan ezarritako salbuespenetarako izan ezik, eta bezero bakoitzeko 100.000 euroko muga izango du – 16/2011 Errege Dekretuan ezarritakoa–, arau horretan edo geroagoko arau batean ezarritako baldintzetan.

- Funtsaren egoitza: C/José Ortega y Gasset, 22-5ª planta, 28006 Madrid
- Funtsarekin harremanetan jartzeko telefono-zenbakia: +34 91 431 66 45
- Interneteko helbidea: [www.fgd.es](http://www.fgd.es)
- Helbide elektronikoa: [fogade@fgd.es](mailto:fogade@fgd.es)

Erakundearekiko zorrak izanez gero, zor horiek kontuan hartuko dira bermatutako zenbatekoa abenduaren 20ko 2606/1996 Errege Dekretuaren (kreditu-erakundeen gordailuak bermatzeko funtsei buruzkoa) 7. artikuluan ezarritakoaren arabera kalkulatzeko orduan.

[www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es) webgunean eskura duzu Gordailugileentzako informazio-inprimakia, Kreditu Erakundeen Gordailuak Bermatzeko Funtsari buruzko informazioarekin.

#### 8. KONTUAK LEKUZ ALDATZEA.

Kutxabank "Banku-kontuak lekualdatzeko printzipio komunak" akordioari atxikita dago. Bezeroak bere kontua lekualdatu ahal izango du, 19/2017 Errege Lege Dekretuan eta ECE/228/2019 Aginduan xedatutakoari jarraikiz.

#### 9. ERREKLAMAZIOAK

Gorabeherak konpontzeko, bezeroak bere ohiko erakundeko bulegora jo ahal izango du eta, ez badu erantzun egokia jasotzen, kexa edo erreklamazioa aurkeztu ahal izango du, Kutxabanken Bezeroen Arreta Zerbitzura idazki bat helarazita (Kale Nagusia 30-32, 2. solairua 48009 - BILBO), zerbitzu horren funtzionamenduari buruzko araudiarekin bat etorritik, eta agintari eskudunek ezarritako dituzten prozeduren arabera kexa edo erreklamazioa aurkeztu aurretik. Prozedura horien berri, oro har, Kutxabanken bulego guztietan emango da, baita webgunean ere. Kutxabanken Bezeroen Arreta Zerbitzuak gehienez ere hamabost egun baliodun izango ditu planteatutako gai guztiak lantzeko, betiere erreklamazio jasotzen denetik hasita. Salbuespen-egoeretan, hamabost egun baliodunen epe horretan ezin badu erantzunik eman bere borondatearekin zerikusirik ez duten arrazoiak direla-eta, Kutxabanke behin-behineko erantzuna bidaliko du, erreklamazioari erantzutea atzeratu duten arrazoiak azalduta, eta behin betiko erantzuna emateko epea zehaztuko du. Nolanahi ere, behin betiko erantzuna jasotzeko epea ez da hilabetetik gorakoa izango.

Bezeroak kexa edo erreklamazioa agintari eskudunei aurkeztu ahal izateko, aldeztu aurretik Kutxabanken Bezeroen Arreta Zerbitzuan aurkeztu beharko du kexa edo erreklamazioa, eta Kutxabanken Zerbitzuak emandako erantzunak ez du egokia izan behar bezeroarentzat, edo Zerbitzuak ez du erantzun hori epe barruan eman behar.

Kutxabank ez dago kontsumoko arbitraje-batzorde bati atxikita kontratu honekin lotutako gatazkak konpontzeko.

#### 10. KOMUNIKAZIOAK

Bezeroak, kontratu-harremanaren edozein unetan, bere kontratu guztien baldintza orokorren kopia bat lor dezake Kutxabanketik, paperean edo beste euskarri iraunkor batean; baldintza horietan sartzen dira kontu aktibo eta pasiboetako zordunketa- eta abonu-eragiketei aplikatu beharreko balorazio-arau orokorrak ere. Arau horiek, gainera, bezeroaren eskura daude, edozein unetan kontsultatu ahal izateko, Kutxabanken webgunean: [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es).

Kutxabank bezeroekin harremanetan jarriko da eskura duen edozein bitarteko telematiko edo elektronikoko erabilita, Banka Multikanaleko zerbitzu operatibo propioak barne: online banka, banka mugikorra..., baita SMS mezuak ere, edo

Bankuaren erregistroetan jasota dauden bezeroaren helbideetako batera bidalita, betiere aplikatu beharreko segurtasun-baldintzak eta arauak eta/edo kontratu-harremanak behar bezala garatzeko beharrezkoak direnak beteta.

Bezeroak edozein unetan eskatu ahal izango dio Kutxabanki komunikazioak bide telematikoz edo elektronikoz ez jasotzeko. Kasu horretan, Kutxabankek bidalketaren kostuak jasanarazi ahal izango dizkio. Aurrekoa gorabehera, Kutxabankek, arrazoi operatibo eta/edo teknikoengatik, eta indarreko lege-araudiaren ondoriozko eskakizunengatik, bide alternatiboak aukeratu ahal izango ditu (adibidez, posta arrunta); kasu horretan, ez ditu kostu horiek jasanaraziko, arauetan aurreikusitako kasuetan izan ezik. Era berean, kontratu honi dagokionez, bezeroak bankuarekin harremanetan jarri ahal izango du edozein komunikazio, zalantza edo kontsulta helarazteko eta, horretarako, bankuak eskaintzen dizkion bideetako edozein balia dezake: bulegoak, online banka, etab. Era berean, bezeroak komunikazioetarako emandako edozein bide telematiko edo elektronikoa erabilia, Kutxabankek abisuak, alertak eta/edo aurrekoetan sartzen ez den edozein informazio mota igorri ahal izango du, baldin eta bankuak bezeroarentzat interesgarritzat jotzen baditu, sinatutako kontratuak gauzatzeari edo haiekin egindako transakzioei dagokienez.

Bezeroak gaztelaniaz komunikatu ahal izango du Kutxabankek, baita kontratua egin ere, eta dokumentuak eta bestelako informazioak jaso; eta, autonomia-erkidegoko araudiak hala aurreikusten badu, Espainiako Estatuak ofizialtzat jotzen dituen beste hizkuntza batzuetan ere bai.

Kontuaren titularrak bat baino gehiago badira, horietako bati edo berari adierazitako helbidera helarazten den jakinarazpenak ondorioak izango ditu gainerakoei dagokienez, baina horrek ez du esan nahi gainerako bakoitzak informazio-eskubiderik ez duenik.

#### 11. LEGEAK

Kontratua Espainiako Legearen arabera arautzen da eta, zehazki, honako hauen arabera: 19/2018 Errege Lege Dekretua, Ordainketa Zerbitzua eta Finantza Arloko Presako beste Neurri batzuen; ECE/1263/2019 Agindua, ordainketa-zerbitzuei aplikatu beharreko informazio-baldintzen gardentasunari buruzkoa; eta bezeroa kontsumitzaile izanez gero, Espainiako Bankuaren 5/2012 zirkularra (banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak ematean izan beharreko erantzukizunari buruzkoa) ere aplikatu beharko zaio.

Dokumentu honi jarraikiz, bezeroak Kutxabankek egiten dituen hainbat eragiketa –hala nola ordainketak, dirua sartzea edo dirua ateratzea ordainketa-kontu batetik– eta ordainketa-tresnak jaulki eta eskuratzea beste baldintza batzuen arabera arautuko dira; hain zuzen ere, bezeroak alde aurretik sinatu dituen Ordainketa-zerbitzuen kontratu markoaren baldintzetan xedatutakoaren arabera. Kontratuarekin batera, kontuko zordunketa eta abonuen partidak baloratzeko arauak ere eman dira.