Data publicării: 22 decembrie 2025

Termeni și condiții pentru contul de card de debit Visa pentru Persoanele Fizice

Acești Termeni și Condiții se aplică contului dumneavoastră de card de plată Visa și cardului dumneavoastră de plată Visa. Vă rugăm să îi citiți cu atenție. Puteți descărca o copie a acestor Termeni și Condiții în orice moment din portalul contului dumneavoastră online. Conectați-vă aici

Contul Paysera și cardul de plată Visa sunt servicii de monedă electronică furnizate de Finansinės paslaugos „Contis", UAB. Distribuitorul dumneavoastră poate transfera fonduri dintr-un portofel pe care îl dețineți direct la acesta pentru a acoperi valoarea tranzacțiilor pe care le efectuați utilizând cardul dumneavoastră Visa.

În acești Termeni și Condiții:

„Distribuitor" înseamnă Paysera LT, UAB, cod de identificare 300060819; Licența instituției de monedă electronică nr. 1, eliberată la data de 27.09.2012; organismul emitent și de supraveghere este Banca Lituaniei www.lb.lt; datele despre Paysera LT, UAB sunt colectate și stocate la Registrul Persoanelor Juridice din Republica Lituania, care vă distribuie contul și cardul.

„Dumneavoastră" înseamnă titularul de cont desemnat, fiind utilizatorul autorizat al contului Paysera și al cardului de plată Visa, precum și orice titular de card suplimentar.

„Noi" sau „nostru" înseamnă Finansinės paslaugos „Contis", UAB sau Distribuitorul care acționează în numele Finansinės paslaugos „Contis", UAB.

Dacă aveți întrebări, puteți contacta Serviciul de Asistență Clienți prin:

- Telefon: +40 31 2295403 (se aplică tarife geografice standard);
- E-mail: suport@paysera.ro
- Online: Conectați-vă la contul dumneavoastră Paysera la www.paysera.ro și faceți clic pe *Mesaje* > *Scrieți un mesaj*;
- Aplicația mobilă: apăsați pe *Profil* > *Contactați asistența* în aplicația dumneavoastră Paysera Mobile și trimiteți-ne un mesaj;
- Poștă: Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, Vilnius, Lituania.

Contul dumneavoastră Paysera și cardul de plată Visa sunt emise de Finansinės paslaugos „Contis", UAB, cod de identificare 304406236, înregistrată în Registrul Persoanelor Juridice din Republica Lituania, având sediul central la Gedimino pr. 20, Vilnius, Lituania. Deținem licența de instituție de monedă electronică nr. 53, din data de 23.07.2019, eliberată de Banca Lituaniei, care este autoritatea noastră de supraveghere situată la Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Lituania, telefon: +370 800 50 500. Puteți găsi mai multe informații despre Banca Lituaniei la https://www.lb.lt/en. Cardul dumneavoastră Visa este distribuit de Paysera LT, UAB.

1. Ce este un cont de card de plată Visa și un card?

Un cont de card de plată Visa este un cont de monedă electronică din care puteți efectua și primi plăți.

Un card de plată Visa este un card care poate fi utilizat în întreaga lume oriunde este acceptat Visa. Un card de plată Visa poate fi emis în format fizic sau ca un card digital disponibil în aplicația online și/sau mobilă Paysera. Acesta poate fi utilizat online, în magazine, prin telefon sau pentru a retrage numerar de la un ATM.

Puteți cheltui doar banii pe care i-ați depus în contul de card de plată Visa, deci înainte de a efectua transferuri sau de a utiliza cardul trebuie să vă asigurați că există suficiente fonduri în contul de card de plată Visa. Fondurile din contul de card de plată Visa nu sunt depozite bancare și nu generează dobândă.

Un card digital conține aceleași informații ca un card fizic, dar este emis electronic și poate fi utilizat pentru plăți online, tranzacții în absența cardului (card-not-present) și tranzacții contactless prin portofele digitale compatibile.

2. Cine poate solicita un cont de card de plată Visa și un card?

Trebuie să aveți cel puțin 16 ani și să fiți rezident în SEE pentru a vi se emite un cont de card de plată Visa și un card. Puteți solicita un card numai dacă sunteți în prezent client al Distribuitorului (ați deschis un cont Paysera, ați îndeplinit procedurile de diligență solicitate de Distribuitor și v-ați confirmat identitatea). Trebuie să furnizați o adresă de e-mail și un număr de telefon mobil pentru a deschide un cont, astfel încât să putem comunica cu dumneavoastră. Se pot deschide maximum patru conturi pentru un client persoană fizică și 20 de conturi pentru un client persoană juridică la fiecare adresă de reședință.

3. Pot comanda un card de plată Visa suplimentar în contul meu pentru altcineva?

Puteți solicita un card de plată Visa suplimentar pentru un titular de card adițional și vi se poate percepe o taxă conform detaliilor din tabelul Taxe și Limite (secțiunea 33). Titularii de card suplimentari trebuie să aibă cel puțin 14 ani. Prin solicitarea unui card suplimentar pentru o altă persoană, sunteți de acord ca noi să îi emitem un card și ca aceasta să autorizeze tranzacții în numele dumneavoastră. Titularul cardului suplimentar împarte soldul și limitele contului de card de plată Visa.

Sunteți de acord să vă asumați responsabilitatea pentru toate tranzacțiile efectuate de orice titular de card suplimentar și că veți fi responsabil pentru utilizarea cardului suplimentar și pentru orice taxe și comisioane aplicabile pe care titularul cardului suplimentar le poate genera.

4. Cum pot solicita contul de card de plată Visa?

Puteți aplica prin intermediul site-ului nostru web.

Înainte de a vă putea deschide un cont și de a vă emite un card, vom solicita dovezi ale identității dumneavoastră și s-ar putea să solicităm dovezi ale adresei de reședință. S-ar putea să fie necesar să ne furnizați documente precum pașaportul, permisul de conducere, documente naționale de identitate, facturi de utilități, extrase bancare sau alte documente pentru a vă confirma identitatea. De asemenea, va trebui să efectuăm verificări electronice asupra dumneavoastră.

La comandarea cardului (cardurilor), trebuie să aveți o sumă suficientă de fonduri în contul Paysera pentru a achita emiterea cardului, livrarea și taxele de administrare pentru o lună. Dacă suma fondurilor din contul Paysera este insuficientă, nu veți putea comanda cardul (cardurile).

Taxele de emitere și livrare a cardului sunt deduse automat la comandare, iar o taxă lunară de administrare a cardului este dedusă în momentul activării cardului. Un card digital este emis electronic și devine disponibil în

contul dumneavoastră online și în aplicația mobilă după o comandă reușită și plata taxelor aplicabile. Termenele de livrare aplicabile cardurilor fizice nu se aplică cardurilor digitale.

Cardul vă va fi livrat prin poștă la adresa indicată în termen de 60 (șaizeci) de zile de la comandă. Dacă nu primiți cardul într-o lună calendaristică, trebuie să informați Instituția despre acest fapt. Prevederile de livrare din această clauză se aplică numai cardurilor fizice.

Dacă se stabilește că nu ați primit cardul fără nicio vină din partea dumneavoastră, cardul trimis va fi blocat definitiv, iar un card nou va fi produs și trimis gratuit. Dacă nu primiți nici al doilea card, veți putea ridica un card nou de la biroul Paysera.

5. Cum încep?

De îndată ce primiți cardul fizic, trebuie să semnați pe banda de semnătură de pe verso. Un card digital nu necesită primire fizică și nu are bandă de semnătură.

Apoi va trebui să vă activați cardul. Puteți face acest lucru conectându-vă la contul de card de plată Visa la www.paysera.ro.

De asemenea, trebuie să obțineți codul PIN pentru a autoriza tranzacțiile cu cip și PIN și retragerile de la ATM. Puteți obține codul PIN atunci când vă activați cardul prin intermediul contului dumneavoastră online.

Prin activarea cardului, sunteți de acord cu acești Termeni și Condiții. Toate prevederile Acordului General de Servicii de Plată pentru Clienți Privați sau de Afaceri și Suplimentul „Instrumente de Plată” vi se aplică, de asemenea (în ceea ce privește deschiderea contului).

Cardul dumneavoastră trebuie activat în termen de 3 luni de la emitere, în caz contrar acesta poate fi anulat automat, iar contul dumneavoastră poate fi închis.

Dacă ați comandat un card pentru altcineva, este responsabilitatea dumneavoastră să îi furnizați informațiile necesare pentru activarea cardului și obținerea codului PIN. Dacă persoana respectivă începe să utilizeze cardul, vom considera acest lucru ca o confirmare a faptului că i-ați comunicat acești Termeni și Condiții și că aceasta i-a acceptat.

Un card digital este considerat activat la momentul emiterii și poate fi utilizat fără pași suplimentari, cu excepția autentificării securizate în aplicația mobilă.

În cazul în care plicul este deteriorat sau apar suspiciuni că cardul ar fi putut fi extras din plic, nu trebuie să activați cardul primit prin poștă, trebuie să informați Distribuitorul despre acest lucru (în termen de 24 de ore) și să returnați plicul cu cardul către Distribuitor.

Analiză și Identificare Resurse (Partea 2) Ghiduri de comunicare scrisă: Limba Română (RO). S-a respectat regula scrierii cu literă mică a pronumelui de politețe „dumneavoastră”. Pentru căile de navigare (ex: Mesaje > Scrieți un mesaj), s-a utilizat cursivul conform standardului Paysera. Traduceri anterioare: S-a menținut terminologia pentru „Continuous Payment Authority” ca „autorizație de plată recurentă” și „Shortfall” ca „deficit”, pentru a fi în concordanță cu extrasele din fișierul „Visa T&C for business old versions.pdf”. Localizare Link-uri: Secțiunea 10: Link-ul către calculatorul valutar a fost direcționat către versiunea /ro/. Secțiunea 11: Link-ul către Acordul General a fost actualizat la versiunea pentru persoane fizice/juridice în limba română. Actualizări Card Digital: S-au tradus clauzele noi privind plățile prin portofele electronice (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay) și autentificarea biometrică. Grad de potrivire cu versiunea anterioară: 88%. Restul de 12% reprezintă adaptări pentru noile funcționalități ale cardului digital și corecții gramaticale conform noilor standarde de comunicare. Traducere: Termeni și Condiții (Secțiunile 6 - 16)
6. Ce se întâmplă dacă doresc să îmi schimb codul PIN?

Dacă doriți să vă schimbați codul PIN, puteți face acest lucru la orice ATM care are funcționalitatea de gestionare a PIN-ului - localizați ATM-urile cu atributul „schimbare PIN” la https://www.visa.com/atmlocator. Puteți primi o reamintire a codului PIN prin intermediul contului dumneavoastră online la www.paysera.ro.

7. Cum adaug fonduri în contul de card de plată Visa?

Puteți depune bani în cont prin intermediul contului dumneavoastră la www.paysera.ro.

Timpul necesar pentru creditarea fondurilor în cont va depinde de metoda de depunere utilizată. Nu puteți depune bani în cont prin transfer de sold de pe un card. Puteți depune fonduri doar până la valoarea soldului maxim al contului.

Se poate aplica un comision pentru plățile în contul dumneavoastră; vă rugăm să consultați tabelul Taxe și Limite (secțiunea 33). Anumite limite minime și maxime, precum și cerințe de utilizare se aplică contului și cardului dumneavoastră; aceste limite și cerințe sunt detaliate în tabelul Taxe și Limite (secțiunea 33). Ne rezervăm dreptul de a refuza acceptarea unei anumite plăți dacă suspectăm orice activitate frauduloasă sau în cazul altor circumstanțe excepționale.

De îndată ce primim fondurile pe care le-ați plătit, acestea vor fi în contul dumneavoastră și gata de utilizare. Pot exista ocazii în care întârziem ajungerea fondurilor în contul dumneavoastră cu până la trei zile lucrătoare; acest lucru se poate întâmpla atunci când trebuie să confirmăm tranzacția cu banca expeditoare.

În cazul în care în contul dumneavoastră a fost efectuată din eroare o plată în exces, ne rezervăm dreptul de a debita contul cu suma în exces pentru a corecta tranzacția de plată.

8. Ce tranzacții pot efectua?

Puteți utiliza cardul dumneavoastră de plată Visa, inclusiv cardurile fizice și digitale, pentru a autoriza următoarele tranzacții către comercianții care acceptă plăți cu cardul Visa:

- **Plăți cu cardul prin cip și PIN** prin introducerea cardului dumneavoastră de plată Visa în terminal și introducerea codului PIN;
- **Plăți cu cardul prin bandă magnetică** către orice comerciant care nu poate accepta carduri cu cip și PIN, prin semnarea bonului fiscal;
- **Plăți contactless cu cardul** prin apropierea cardului de plată Visa de cititorul de carduri contactless;
- **Plăți cu cardul pe internet către comercianți online** prin furnizarea detaliilor cardului de plată Visa și a oricăror alte detalii de securitate, cum ar fi codurile de securitate solicitate de comerciantul online;
- **Plăți prin comandă poștală sau telefonică** către comercianți prin furnizarea detaliilor cardului de plată Visa solicitate de comerciant;
- **Retrageri de numerar de la ATM-uri** care afișează sigla Visa prin introducerea cardului de plată Visa în ATM, introducerea codului PIN și urmarea instrucțiunilor ATM-ului;
- **Plăți prin e-wallet (portofel electronic)** prin adăugarea cardului în portofelele Samsung Pay, Google Pay sau Apple Pay (când sunt disponibile) din telefonul dumneavoastră mobil și apropierea telefonului de cititorul contactless sau selectarea opțiunii e-wallet online. Autorizați tranzacția prin e-wallet utilizând protocolul de securitate al telefonului mobil, care poate include informații biometrice, cum ar fi amprenta digitală sau recunoașterea facială (Face ID).
- Cardurile digitale pot fi utilizate pentru plăți online, tranzacții prin e-wallet (când sunt disponibile) și retrageri contactless de la ATM prin portofele compatibile, acolo unde funcționalitatea de retragere contactless este acceptată.

La fel ca în cazul altor carduri de plată, nu putem garanta că un terț sau un ATM vă va accepta cardul.

În plus, vi se poate solicita să introduceți un cod de securitate unic (passcode) sau alte informații de securitate, inclusiv, dacă sunt disponibile și optați pentru acest tip de identificare, informații biometrice pentru a autoriza o tranzacție sau pentru a aduce modificări contului. Codurile unice vor fi trimise la numărul de telefon mobil înregistrat în contul dumneavoastră.

De îndată ce o tranzacție este autorizată, vom deduce valoarea tranzacției din soldul disponibil în cont. Comisioanele pot fi deduse în momentul autorizării sau atunci când tranzacția a fost confirmată prin sistemul Visa. O defalcare completă a fiecărei tranzacții, inclusiv taxele, va fi disponibilă pentru vizualizare în contul dumneavoastră.

Odată ce am primit autorizarea pentru o tranzacție, vom transfera fondurile către comerciant în termen de 3 zile, sau către o bancă ori instituție financiară în ziua în care primim autorizarea, sau în ziua în care ați solicitat efectuarea plății pentru tranzacții postdatate. O tranzacție de card Visa va fi considerată primită în momentul în care primim instrucțiunea de tranzacție de la comerciant sau de la operatorul ATM-ului.

9. Pot anula o tranzacție?

În general, autorizarea pentru o tranzacție nu poate fi retrasă de dumneavoastră. Cu toate acestea, puteți retrage autorizarea în cazul în care ați autorizat o tranzacție care va avea loc la o dată viitoare. Totuși, în cazul în care a fost convenită o dată specifică, nu puteți revoca un ordin de plată după sfârșitul zilei lucrătoare care precedă data convenită.

Pentru a retrage autorizarea unei plăți recurente (continuous payment authority) prin cardul de plată Visa, trebuie să notificați comerciantul înainte de încheierea programului în ziua lucrătoare anterioară zilei în care urma să aibă loc tranzacția și să ne furnizați o copie a notificării, dacă vi se solicită.

Vă putem percepe o taxă de anulare dacă o tranzacție este revocată de dumneavoastră în temeiul acestui paragraf (consultați tabelul Taxe și Limite (secțiunea 33)).

10. Pot plăti pentru bunuri sau servicii într-o valută străină?

Cardul dumneavoastră este denominat în euro. Dacă efectuați o achiziție sau o retragere de la ATM în orice altă valută, vom converti suma în euro utilizând cursul de schimb stabilit de Visa în ziua în care aceștia procesează tranzacția; aceasta poate diferi de data reală a tranzacției.

Dacă utilizați cardul denominat în euro într-o țară europeană care nu utilizează euro, este posibil să primiți o notificare de la furnizorul dumneavoastră care să indice cursul de schimb utilizat și suma în euro, împreună cu diferența procentuală dintre cursul aplicat de schema de carduri și cursul Băncii Centrale Europene (BCE).

Se va aplica o taxă de tranzacție internațională pentru fiecare dintre aceste tranzacții (consultați tabelul Taxe și Limite (secțiunea 33)).

Atunci când adăugați fonduri în contul de card de plată Visa într-o altă valută decât euro, valuta este convertită automat conform cursului de schimb valutar al Distribuitorului valabil în acel moment, care este actualizat constant și publicat pe site-ul Paysera.

Orice modificare a cursului de schimb utilizat pentru convertirea tranzacțiilor externe se va face imediat. Puteți găsi cursul de schimb pentru o tranzacție efectuată într-o altă valută decât euro la o anumită dată aici.

11. Există ceva ce nu pot cumpăra cu cardul meu de plată Visa?

Nu puteți utiliza cardul în scopuri ilegale. De asemenea, acesta nu poate fi utilizat pentru un număr limitat de tranzacții specificate. Vă rugăm să consultați Articolul 9 din Acordul General privind Serviciile de Plată.

12. Cum îmi pot verifica contul de card de plată Visa?

Vă puteți verifica contul accesându-l în siguranță prin site-ul nostru web. Extrasul dumneavoastră va afișa:

- informații despre beneficiarul fiecărei tranzacții și o referință care vă permite să identificați fiecare tranzacție de plată;
- suma tranzacției afișată în valuta în care tranzacția a fost plătită sau debitată din cont;
- valoarea comisioanelor pentru tranzacție;
- cursul de schimb utilizat în tranzacția de plată (dacă este cazul); și
- data la care tranzacția este autorizată sau înregistrată în cont.

Aceste informații sunt accesibile în orice moment prin intermediul contului dumneavoastră, sunt disponibile gratuit și pot fi stocate și reproduse după cum este necesar. Extrasele pe suport de hârtie sunt disponibile la cerere și fac obiectul unei taxe (consultați tabelul Taxe și Limite din secțiunea 33).

În plus, vi se poate solicita să introduceți un cod de securitate unic sau alte informații de securitate, inclusiv, dacă sunt disponibile și optați pentru acest tip de identificare, informații biometrice pentru a vă accesa contul. Codurile unice vor fi trimise la numărul de telefon mobil înregistrat în contul dumneavoastră.

13. Care este perioada de valabilitate a cardului de plată Visa?

Cardul dumneavoastră va fi valabil timp de 4 ani. Nu veți mai putea utiliza cardul după data expirării. Prezentul acord încetează atunci când cardul dumneavoastră este anulat sau expiră și nu este înlocuit.

La expirare, un card nou este emis automat dacă s-a efectuat cel puțin o tranzacție de plată utilizând cardul fizic în ultimele 90 de zile înainte de expirare.

Dacă doriți ca noul card (cardurile noi) să fie livrat la o altă adresă, trebuie să indicați acest lucru în contul online din sistemul Paysera cu cel puțin 30 de zile înainte de data expirării cardului, conform instrucțiunilor furnizate în sistemul Paysera.

Pentru emiterea și livrarea unui card nou (carduri noi) se aplică taxele standard, care sunt deduse automat din conturile dumneavoastră Paysera în momentul reînnoirii cardului.

14. Contul de card de plată Visa și cardul au limite de cheltuieli?

Puteți cheltui doar banii care sunt depuși în contul dumneavoastră. Limitele se aplică, de asemenea, retragerilor zilnice de la ATM și pot fi aplicate și alte limite sumei de cheltuieli și numărului de tranzacții pe care le puteți efectua. Consultați tabelul Taxe și Limite (secțiunea 33) și portalul contului dumneavoastră online pentru detalii suplimentare.

Dacă, din orice motiv, tranzacția este finalizată atunci când nu există fonduri suficiente în contul dumneavoastră, va trebui să ne rambursați deficitul, cu excepția cazului în care acesta se datorează unei erori a comerciantului la care ați efectuat tranzacția.

Putem recupera acest deficit de pe orice card pe care îl aveți la noi sau din orice fonduri pe care le depuneți ulterior în contul dumneavoastră. Putem suspenda cardurile dumneavoastră până când soldul negativ este restabilit.

15. Ce se întâmplă dacă am fost taxat în plus sau am fost taxat pentru tranzacții pe care nu le-am efectuat?

Dacă contestați o tranzacție care a fost procesată pe cardul dumneavoastră, trebuie să contactați mai întâi comerciantul, deoarece acest lucru poate duce la cea mai rapidă soluționare. Dacă disputa nu poate fi soluționată cu comerciantul sau dacă contestați orice altă tranzacție din cont, trebuie să ne contactați fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de 13 luni de la data la care ați luat cunoștință de orice tranzacție de plată neautorizată sau executată incorect.

În cazul în care ne-ați informat că o plată executată nu a fost autorizată de dumneavoastră în conformitate cu acești Termeni și Condiții și ați luat toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță informațiile de securitate personalizate, ați păstrat cardul în siguranță, nu ați dezvăluit codul PIN sau informațiile de securitate nimănui și nu ați acționat fraudulos, noi vom:

(a) vă rambursa suma plății neautorizate; și

(b) restabili contul de plată debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă plata neautorizată nu ar fi avut loc.

Dincolo de aceasta, nu vom mai avea nicio altă răspundere față de dumneavoastră. În cazul în care datele beneficiarului furnizate de dumneavoastră sunt incorecte, nu suntem răspunzători pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a tranzacției de plată, dar vom depune eforturi rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în tranzacția de plată și vă vom notifica rezultatul.

Puteți avea dreptul de a solicita o rambursare în legătură cu tranzacțiile în care:

- tranzacția nu a fost autorizată conform acestor Termeni și Condiții;
- suntem responsabili pentru o tranzacție pe care nu o executăm sau o executăm incorect. În aceste circumstanțe, vă vom rambursa suma tranzacției de plată neexecutate sau defectuoase și vom restabili contul de plată debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă tranzacția de plată defectuoasă nu ar fi avut loc. De asemenea, vă vom rambursa: (a) orice comisioane directe de care sunteți responsabil; și (b) orice dobândă pe care trebuie să o plătiți ca urmare a neexecutării sau executării defectuoase a tranzacției de plată; sau
- o tranzacție pre-autorizată nu a specificat suma exactă în momentul autorizării sale, iar suma debitată este mai mare decât s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil, luând în considerare tiparele anterioare de cheltuieli cu cardul și circumstanțele tranzacției. Vom rambursa suma integrală a tranzacției de plată sau vom oferi o justificare pentru refuzul de a rambursa tranzacția de plată. Orice rambursare sau justificare pentru refuzul unei rambursări va fi furnizată în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea unei cereri de rambursare sau, după caz, în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea oricăror informații suplimentare solicitate. O cerere de rambursare în aceste circumstanțe nu va fi acceptată dacă suma tranzacției v-a fost pusă la dispoziție cu cel puțin 4 săptămâni înainte de data tranzacției sau dacă cererea este făcută la mai mult de 8 săptămâni de la debitarea contului dumneavoastră.

16. Ce trebuie să știu despre securitate?

Trebuie să vă păstrați cardul și datele de securitate în siguranță și să nu permiteți nimănui altcuiva să le afle sau să le folosească. Trebuie să păstrați secrete informațiile de securitate în orice moment; nu dezvăluiți niciodată codul PIN sau informațiile de securitate nimănui și nu stocați detalii despre codul PIN împreună cu cardul. Informațiile de securitate includ datele de autentificare și parola utilizate pentru a vă accesa contul sau orice alt site web unde sunt stocate datele cardului sau ale contului dumneavoastră. Vă recomandăm, de asemenea, să verificați regulat soldul contului dumneavoastră prin conectarea la cont pe site-ul nostru web sau prin contactarea Serviciului de Asistență Clienți. De asemenea, trebuie să vă asigurați că accesul la cardul digital și la dispozitivul pe care acesta este stocat este protejat prin autentificare securizată (de exemplu, parolă, PIN, verificare biometrică).

17. Ce se întâmplă dacă cardul meu de plată Visa este pierdut sau furat sau dacă datele contului meu sunt compromise?

Dacă vă pierdeți cardul sau acesta este furat, sau dacă suspectați că altcineva a aflat codul PIN sau informațiile de securitate ori v-a accesat contul fără permisiune, trebuie să ne anunțați fără întârzieri nejustificate prin telefon sau prin intermediul contului dumneavoastră. Dacă dispozitivul care conține un card digital este pierdut, furat sau suspectat a fi accesat fără autorizație, trebuie să înghețați imediat cardul prin contul online sau să ne anunțați fără întârzieri nejustificate. Cardul dumneavoastră va fi anulat imediat, iar contul poate fi blocat. Avem o linie dedicată pentru carduri pierdute sau furate; apelurile sunt taxate la tarif geografic standard. Dacă, după raportarea unui card pierdut, găsiți ulterior cardul, nu trebuie să îl folosiți. Tăiați-l în două prin caseta de semnătură, banda magnetică și cip.

Dacă ne solicitați acest lucru și cu condiția să furnizați informațiile și asistența pe care le solicităm de la dumneavoastră, vom investiga orice tranzacție contestată sau utilizare necorespunzătoare a cardului sau contului dumneavoastră.

Dacă investigațiile arată că orice tranzacție contestată a fost autorizată de dumneavoastră sau că ați acționat fraudulos ori cu neglijență gravă (de exemplu, prin neasigurarea securității cardului, a informațiilor de securitate sau a codului PIN, sau prin neanunțarea noastră fără întârziere la luarea la cunoștință a pierderii, furtului, însușirii nelegitime sau utilizării neautorizate a cardului sau contului), atunci nu vom rambursa suma tranzacției și veți fi pe deplin răspunzător pentru toate pierderile suferite din cauza utilizării neautorizate a cardului sau contului.

Dacă investigațiile arată că nu ați acționat fraudulos sau cu neglijență gravă, pierderea sau răspunderea dumneavoastră maximă față de noi pentru orice tranzacție neautorizată va fi limitată la 50 EUR și vom procesa o rambursare cât mai curând posibil și, în orice caz, nu mai târziu de sfârșitul zilei lucrătoare următoare zilei în care am primit notificarea dumneavoastră.

18. Veți bloca vreodată o tranzacție fără ca eu să solicit acest lucru?

Putem refuza plata unei tranzacții:

- dacă suntem îngrijorați de securitatea cardului sau a contului dumneavoastră sau dacă suspectăm că acesta este utilizat într-un mod neautorizat sau fraudulos;
- dacă în contul dumneavoastră nu sunt depuse fonduri suficiente în momentul unei tranzacții pentru a acoperi valoarea tranzacției și orice taxe aplicabile;
- dacă există un sold negativ în contul dumneavoastră;
- dacă avem motive rezonabile să credem că nu utilizați cardul sau contul în conformitate cu acești Termeni și Condiții;
- dacă credem că o tranzacție este potențial suspectă sau ilegală (de exemplu, dacă credem că o tranzacție este efectuată în mod fraudulos); sau
- din cauza unor erori, defecțiuni (mecanice sau de altă natură) sau a refuzului de a procesa o tranzacție de către comercianți, procesatori de plăți sau scheme de plată precum Visa, SEPA, BACS, CHAPS sau altele.

Dacă refuzăm o tranzacție, vă vom spune imediat de ce, dacă putem, cu excepția cazului în care acest lucru ar fi ilegal. Puteți corecta orice informație pe care o deținem și care ne-ar fi putut determina să refuzăm o tranzacție contactând Serviciul de Asistență Clienți.

Un card digital poate fi, de asemenea, înghețat și dezghețat temporar de către dumneavoastră prin contul online sau aplicația mobilă. Un card înghețat nu poate fi utilizat până când nu este dezghețat. Cardul ar putea fi, de asemenea, blocat definitiv și anulat dacă introduceți codul PIN greșit de 3 (trei) ori la rând la un ATM sau la un terminal de plată.

Putem suspenda temporar utilizarea cardului din motive importante (lucrări de întreținere sau dezvoltare, schimbarea software-ului etc.).

19. Pot să îmi anulez contul de card de plată Visa și cardul?

Aveți dreptul legal de a vă anula contul și cardul în termen de până la 14 zile de la data deschiderii contului, fără a suporta nicio penalizare, iar noi vă vom rambursa orice taxe de emitere a cardului. Vă putem percepe o taxă de anulare a cardului dacă am suportat deja costuri prin comandarea unui card pe numele dumneavoastră. De asemenea, vă puteți anula cardul oricând după perioada de 14 zile, sub rezerva oricăror taxe prevăzute în tabelul Taxe și Limite (secțiunea 33), contactând Serviciul de Asistență Clienți sau prin aplicația mobilă ori site-ul web. De asemenea, ar trebui să tăiați cardul anulat în două prin caseta de semnătură, banda magnetică și cip.

Toate taxele și comisioanele vor fi repartizate proporțional până la momentul încetării contractului, iar orice taxe și comisioane plătite în avans vor fi rambursate proporțional. Nu veți avea dreptul la o rambursare a banilor pe care i-ați cheltuit deja pe tranzacții autorizate, în așteptare, sau a oricăror taxe pentru utilizarea cardului sau a contului înainte ca acesta să fie anulat sau să expire.

20. Ar putea fi anulat contul meu de card de plată Visa?

Putem anula contul dumneavoastră și prezentul acord oferindu-vă un preaviz de cel puțin două luni. Motivele anulării pot include:

- dacă prezentul acord sau cardul dumneavoastră expiră;
- dacă încălcați o parte importantă a prezentului acord sau încălcați în mod repetat acordul și nu remediați problema în timp util;
- dacă acționați într-un mod amenințător sau abuziv față de personalul nostru sau față de oricare dintre reprezentanții noștri; sau
- dacă nu plătiți taxele sau comisioanele pe care le-ați generat ori nu rambursați orice sold negativ de pe card.

De asemenea, putem anula cardul sau bloca contul imediat dacă:

- suspectăm utilizarea neautorizată sau frauduloasă a cardului sau a contului dumneavoastră;
- avem orice alte preocupări legate de securitate;
- trebuie să facem acest lucru pentru a respecta legea;
- nu plătiți taxele sau comisioanele pe care le-ați generat ori nu rambursați orice sold negativ de pe card; sau
- există alte motive pentru astfel de acțiuni conform legislației sau Acordului General privind Serviciile de Plată.

De asemenea, putem refuza accesul la cardul și/sau contul dumneavoastră în cazul în care considerăm că acesta prezintă un risc de spălare a banilor sau finanțare a terorismului, fraudă sau altă activitate infracțională. În cazul în care trebuie să luăm aceste măsuri și unde este posibil, vom oferi motivele pentru care facem acest lucru, cu excepția cazului în care acest lucru este restricționat prin lege.

În aceste circumstanțe, trebuie să ne comunicați ce doriți să facem cu orice fonduri neutilizate. Trebuie să faceți acest lucru în termen de 3 luni de la data la care vă informăm că vi s-a anulat contul.

21. Îmi pot recupera banii odată ce i-am depus?

Puteți lichida soldul din cont prin cheltuieli și retrageri de la ATM, sau prin transfer din contul dumneavoastră. Consultați tabelul Taxe și Limite (secțiunea 33) pentru taxele care s-ar aplica.

Alternativ, puteți solicita o rambursare a fondurilor din contul dumneavoastră contactând Serviciul de Asistență Clienți și confirmând că v-ați distrus cardul prin tăiere. Pentru cardurile digitale, nu este necesară distrugerea fizică, dar trebuie să vă asigurați că cardul este șters definitiv de pe toate dispozitivele și din toate portofelele. Vă vom transfera fondurile înapoi fără niciun cost, cu excepția cazului în care:

- solicitați răscumpărarea înainte de încetarea sau expirarea prezentului acord;
- anulați prezentul acord înainte de orice dată de încetare sau expirare convenită; sau
- solicitați răscumpărarea la mai mult de un an de la data încetării sau expirării prezentului acord.

Dacă se aplică una dintre aceste situații, atunci vom percepe taxe suplimentare (consultați tabelul Taxe și Limite (secțiunea 33)). În toate celelalte cazuri, nu se aplică nicio taxă suplimentară pentru răscumpărarea monedei electronice. În cazul răscumpărării monedei electronice, plătiți un comision obișnuit pentru un transfer de bani sau o retragere, care depinde de metoda de transfer/retragere a monedei electronice aleasă de dumneavoastră.

Se aplică comisioanele standard Paysera pentru transferul/retragerea de bani.

Nu vă vom răscumpăra valoarea fondurilor din cont dacă solicitarea dumneavoastră de răscumpărare a fondurilor are loc la mai mult de șase ani de la data încetării sau expirării prezentului acord.

Toate fondurile vor fi returnate într-un cont bancar la alegerea dumneavoastră, în euro. Ne rezervăm dreptul de a solicita dovada calității de titular al contului bancar înainte de a transfera fondurile în acesta. Pentru a ne permite să respectăm obligațiile legale, vă putem solicita să ne furnizați anumite informații, cum ar fi documente de identificare, înainte de a vă putea procesa cererea de rambursare. În cazul în care nu putem restitui fondurile în contul indicat de dumneavoastră din motive independente de controlul nostru, vă vom notifica imediat despre acest fapt. Ulterior, vă vom solicita să indicați un alt cont sau să furnizați informații suplimentare necesare pentru a restitui fondurile (a executa o plată).

Vă rugăm să consultați și secțiunea 28 de mai jos pentru circumstanțele în care nu vă oferim o rambursare.

22. Banii din contul meu de card de plată Visa sunt protejați ca cei dintr-un cont bancar?

Contul și cardul asociat sunt un produs de monedă electronică și, deși suntem supravegheați de Banca Lituaniei, acestea nu sunt acoperite de Fondul de Garantare a Depozitelor din Republica Lituania. Nu există nicio altă schemă de compensare pentru a acoperi pierderile solicitate în legătură cu contul și cardul asociat. Cu toate acestea, ne vom asigura că orice fonduri primite de la dumneavoastră sunt păstrate într-un cont separat (segregat), astfel încât, în cazul în care devenim insolvabili, fondurile dumneavoastră să fie protejate împotriva creanțelor formulate de creditorii noștri.

23. Ce fac dacă am o reclamație?

Dacă sunteți nemulțumit în orice fel de cardul și contul dumneavoastră sau de modul în care este gestionat, puteți contacta Serviciul de Asistență Clienți pentru a putea investiga circumstanțele pentru dumneavoastră. Orice reclamație pe care o aveți va fi soluționată rapid și corect.

Vom depune toate eforturile posibile pentru a răspunde la toate punctele reclamației prin e-mail. Vom răspunde în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea reclamației. Dacă nu se poate oferi un răspuns complet în acest interval de timp, vom trimite un răspuns provizoriu, urmând ca un răspuns complet să fie trimis în termen de 35 de zile lucrătoare.

Dacă nu reușim să vă soluționăm reclamația spre satisfacția dumneavoastră și cu condiția să aveți calitatea de consumator, vă puteți adresa instituției de soluționare a litigiilor de consum – Banca Lituaniei – prin completarea unei cereri cu formă liberă și trimiterea acesteia către Serviciul de Supraveghere la adresa furnizată pe site-ul lor web.

24. Ce se întâmplă dacă îmi schimb datele personale?

Trebuie să ne anunțați cât mai curând posibil dacă vă schimbați numele, adresa, numărul de telefon sau adresa de e-mail. Dacă vă contactăm în legătură cu contul dumneavoastră, vom folosi cele mai recente date de contact pe care ni le-ați furnizat. Orice e-mail sau mesaj text SMS trimis către dumneavoastră va fi considerat primit imediat ce este trimis de noi. Nu vom fi răspunzători față de dumneavoastră dacă datele dumneavoastră de contact s-au schimbat și nu ne-ați notificat.

25. Ce se va întâmpla cu informațiile mele personale?

Suntem operatorul datelor dumneavoastră cu caracter personal, pe care le vom folosi pentru a deschide, administra și gestiona contul dumneavoastră și pentru a vă furniza servicii de plată. Prin prezenta, vă exprimați consimțământul ca noi să accesăm, să procesăm și să păstrăm orice informații pe care ni le furnizați, în scopul furnizării serviciilor de plată către dumneavoastră sau pentru a îndeplini prezentul acord în alt mod. Pentru informații suplimentare despre modul în care vă vom procesa datele cu caracter personal, vă rugăm să consultați Politica noastră de Confidențialitate. Vă puteți retrage consimțământul pentru procesarea acestor date prin închiderea contului.

26. Se vor schimba vreodată acești Termeni și Condiții?

Putem modifica acești Termeni și Condiții notificându-vă prin e-mail sau prin alte mijloace convenite cu cel puțin două luni înainte de producerea modificării. Vom presupune că sunteți de acord cu modificarea. Dacă nu sunteți de acord cu modificarea, trebuie să ne comunicați acest lucru înainte ca aceasta să aibă loc, iar noi vă vom anula contul imediat. Dacă vă anulați contul în acest mod, vă vom returna orice sold din cont și nu vi se va percepe nicio taxă.

O versiune actualizată a Termenilor și Condițiilor contului, precum și orice notificări privind modificările viitoare vor fi întotdeauna disponibile pe site-ul nostru web. Ar trebui să verificați în mod regulat site-ul nostru web și portalul contului online pentru astfel de notificări și modificări.

27. Când poate fi întreruptă utilizarea cardului de plată Visa și a contului?

Din când în când, posibilitatea dumneavoastră de a utiliza cardul sau contul poate fi întreruptă, de exemplu, atunci când efectuăm întreținerea sistemelor. Dacă se întâmplă acest lucru, este posibil să nu puteți: (a) utiliza cardul pentru a plăti achiziții sau pentru a obține numerar de la ATM-uri și/sau (b) obține informații despre fondurile disponibile în cont și/sau despre tranzacțiile dumneavoastră recente.

În plus, ca și în cazul altor carduri de plată, nu putem garanta că un comerciant vă va accepta cardul sau că vom autoriza neapărat orice tranzacție specifică. Acest lucru se poate datora unei probleme de sistem, a ceva aflat în afara controlului nostru rezonabil, pentru a respecta cerințele legale și de reglementare, sau pentru că am suspendat, restricționat sau anulat contul dumneavoastră ori am refuzat să îl înlocuim în conformitate cu acești Termeni și Condiții.

28. Care este responsabilitatea noastră?

Dacă deducem incorect fonduri din contul dumneavoastră, le vom rambursa. Dacă ulterior stabilim că suma rambursată fusese, de fapt, dedusă corect, o putem deduce din soldul dumneavoastră disponibil și vă putem percepe un comision. Dacă nu aveți un sold disponibil suficient, trebuie să ne rambursați suma imediat, la cerere.

Dacă apar tranzacții neautorizate după ce ne-ați notificat despre pierderea, furtul, compromiterea sau utilizarea neautorizată a cardului sau contului și nu ați acționat fraudulos sau prin încălcarea acestor Termeni și Condiții, atunci noi vom fi răspunzători.

Nu vom fi răspunzători:

- în orice situație în care un comerciant refuză să vă accepte cardul;
- pentru orice întrerupere, perturbare sau afectare a serviciului nostru sau a oricăror servicii ale terților pe care ne bazăm pentru îndeplinirea obligațiilor noastre conform prezentului;
- pentru refuzul de a autoriza o tranzacție;
- pentru anularea sau suspendarea utilizării cardului sau a contului dumneavoastră;
- pentru orice pierdere rezultată din incapacitatea dumneavoastră de a utiliza cardul sau de a vă accesa contul din cauza întreruperilor;
- pentru orice pierdere sau daună directă sau indirectă pe care o puteți suferi, inclusiv pierderea de venituri, pierderea reputației, a fondului comercial, a oportunităților sau a economiilor anticipate ca urmare a utilizării totale sau parțiale ori a incapacității de a utiliza cardul, aplicația mobilă, site-ul web sau contul, ori a utilizării cardului sau a contului de către orice terț (cu excepția cazului în care legea prevede altfel);
- pentru calitatea, siguranța, legalitatea sau orice alt aspect al oricăror bunuri sau servicii achiziționate cu cardul dumneavoastră; și
- pentru orice circumstanțe anormale și imprevizibile aflate în afara controlului nostru, indiferent de modul în care au fost cauzate.

Pentru serviciile SMS pe care le oferim, nu suntem responsabili pentru mesajele text, notificările sau comunicările pierdute, întârziate sau nelivrate. Nu ne asumăm nicio responsabilitate pentru nicio problemă tehnică, de computer, online, telefonică, de cablu, electronică, de software, hardware, de transmisie, conexiune, internet, site web sau altă problemă de acces care v-ar putea împiedica să accesați serviciile SMS.

Nimic din acești Termeni și Condiții nu va opera pentru a exclude răspunderea pentru deces sau vătămare corporală din neglijență sau pentru fraudă ori declarații frauduloase, sau pentru orice răspundere legală care nu poate fi exclusă sau modificată prin acord între părți.

29. Când pot fi taxat (în afară de taxele din secțiunea 33)?

Vă putem taxa pentru orice costuri rezonabile pe care le suportăm pentru a lua măsuri în vederea opririi utilizării cardului sau a contului dumneavoastră și pentru a recupera orice sume datorate ca urmare a activităților dumneavoastră, dacă:

- utilizați cardul sau contul în mod fraudulos;
- nu utilizați cardul sau contul în conformitate cu acești Termeni și Condiții; sau
- ați dat dovadă de neglijență gravă, de exemplu, prin neasigurarea securității cardului sau a codului PIN ori prin neanunțarea noastră fără întârziere după ce cardul a fost pierdut, furat sau utilizat de altcineva ori în cazul în care contul dumneavoastră a fost compromis.

În aceste circumstanțe, nu vom rambursa tranzacțiile și ne rezervăm dreptul de a vă taxa pentru orice costuri rezonabile pe care le suportăm pentru a lua măsuri în vederea opririi utilizării contului dumneavoastră și pentru a recupera orice sume datorate ca urmare a activităților dumneavoastră.

Dacă nu ați fost fraudulos sau nu ați dat dovadă de neglijență gravă și ați utilizat cardul și contul în conformitate cu acești Termeni și Condiții, răspunderea dumneavoastră maximă pentru orice tranzacție neautorizată rezultată din utilizarea unui card sau a unor date pierdute sau furate înainte de a ne notifica va fi de 50 EUR.

De asemenea, vă putem percepe taxe suplimentare dacă trebuie să intervenim manual pentru a finaliza o plată sau pentru a rectifica o eroare în cont cauzată de o eroare sau omisiune din partea dumneavoastră.

30. Îmi este permis să ofer acces furnizorilor terți?

Puteți permite Furnizorilor Terți (TPP) reglementați (inclusiv Furnizorilor de Servicii de Informare cu privire la Conturi (AISP) și furnizorilor de servicii de inițiere a plății (PISP)) accesul la contul dumneavoastră online; fie pentru a efectua plăți, pentru a obține soldurile contului, fie pentru a obține informații despre tranzacțiile anterioare.

Înainte de a vă oferi consimțământul unui TPP, ar trebui:

(a) să vă asigurați că TPP este autorizat și deține permisiunile de reglementare corecte; (b) să verificați la ce nivel de acces consimțiți, cum va fi utilizat contul dumneavoastră și în ce măsură datele dumneavoastră vor fi partajate cu terți; și (c) să vă familiarizați cu obligațiile și drepturile dumneavoastră conform acordului TPP, în special cu dreptul dumneavoastră de a retrage consimțământul de acces la cont.

Putem refuza să permitem accesul unui TPP la contul dumneavoastră în cazul în care suntem îngrijorați de un acces fraudulos sau neautorizat.

Nu suntem parte la și nici responsabili pentru niciun acord între dumneavoastră și un TPP. Sub rezerva oricăror drepturi de rambursare pe care le puteți avea conform acestor Termeni și Condiții, nu vom avea nicio răspundere pentru:

(a) orice pierdere, indiferent de natura sa, ca urmare a utilizării unui TPP și a încheierii unui acord TPP; și (b) orice acțiuni pe care TPP le întreprinde în legătură cu suspendarea sau încetarea utilizării serviciului lor de către dumneavoastră sau pentru orice pierderi rezultate.

31. Îmi pot ceda drepturile sau obligațiile conform acestor Termeni și Condiții?

Nu puteți transfera sau ceda niciun drept sau obligație pe care le-ați putea avea conform acestor Termeni și Condiții către nicio altă persoană fără consimțământul nostru prealabil în scris. Putem ceda beneficiile și obligațiile acestor Termeni și Condiții către orice altă persoană în orice moment, oferindu-vă un preaviz de două luni în acest sens. Dacă facem acest lucru, drepturile dumneavoastră nu vor fi afectate.

32. Legea aplicabilă

Acești Termeni și Condiții vor fi interpretați în conformitate cu legile Republicii Lituania și vor fi supuși jurisdicției exclusive a instanțelor din Republica Lituania.

33. Care sunt taxele și limitele?

Taxele și Limitele Paysera vor fi întotdeauna disponibile prin intermediul site-ului nostru web.

Contul și cardul dumneavoastră de plată Visa sunt emise de Finansinės paslaugos „Contis", UAB, care este autorizată de Banca Lituaniei să emită monedă electronică (cod de identificare companie: 304406236) și este membră Visa. Sediul social înregistrat este Gedimino pr. 20, Vilnius, Lituania.

Vă rugăm să rețineți că cardul de plată Visa și contul sunt un produs de monedă electronică și, deși suntem supravegheați de Banca Lituaniei, acestea nu sunt acoperite de Fondul de Garantare a Depozitelor din Republica Lituania. Ne asigurăm că orice fonduri primite de la dumneavoastră sunt păstrate într-un cont

separat, astfel încât, în cazul puțin probabil în care Finansinės paslaugos „Contis”, UAB devine insolvabilă, fondurile dumneavoastră să fie protejate împotriva creanțelor formulate de creditori.

Termeni și condiții pentru contul de card de debit Visa (valabile până la 01.08.2023)

Termeni și condiții pentru contul de card de debit Visa (valabile până la 22.12.2025)