Valabil din: 01/08/2021

# Termeni și condiții pentru contul de card de debit Visa

Acești Termeni și condiții se aplică contului cardului de debit Visa și cardului de debit Visa. Vă rugăm să le citiți cu atenție. Puteți descărca o copie a acestor Termeni și condiții în orice moment din portalul contului dvs. online. Conectați-vă aici

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

În acești Termeni & Condiții:

„Distribuitor” înseamnă un terț „Paysera LT”, UAB, codul persoanei juridice 300060819; Licența instituției de monedă electronică nr. 1, emisă la 27/09/2012; organismul emitent și de supraveghere este Banca Lituaniei www.lb.lt; datele despre „Paysera LT”, UAB sunt colectate și stocate în Registrul entităților juridice din Republica Lituania, ce distribuie contul și cardul către Dvs.

„Dvs.” înseamnă deținătorul de cont numit fiind utilizatorul autorizat al contului Paysera și al cardului de debit Visa și al oricărui deținător de card suplimentar.

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

Dacă aveți întrebări, puteți contacta Centrul pentru clienți la:

- Telefon: +4 031 229 5331 (se aplică tarife geografice standard);
- Email:suport@paysera.ro
- Online: Conectați-vă la contul dvs. Paysera la www.paysera.com și faceți clic pe *Mesaje* > *Scrie un mesaj*;
- Aplicația Mobilă: clic pe*Profil* > *Asistență* în aplicația dvs. Paysera mobilă și trimiteți-ne un mesaj;
- Poștă: Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, Vilnius, Lithuania.

Contul dvs. Paysera și cardul de debit Visa sunt emise de UAB „Finansinės paslaugos ,, Contis“, cod companie 304406236, înregistrată în Registrul persoanelor juridice din Republica Lituania, cu sediul social la Gedimino pr. 20, Vilnius, Lituania. Deține licența de Instituție Emitentă de Monedă Electronică nr. 53, din data de 23-07-2019, emisă de Banca Lituaniei, care este autoritatea noastră de supraveghere situată la Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Lituania, telefon nr. +370 800 50 500. Puteți găsi mai multe informații despre Banca Lituaniei la adresahttps://www.lb.lt/en. Cardul dvs. Paysera este distribuit de „Paysera LT”, UAB.

## 1. Ce este un cont și un card de debit Visa?

Un cont de card de debit Visa este un cont de bani electronici din care puteți efectua și primi plăți.

Un card de debit Visa este un card de debit Visa care poate fi utilizat în toată lumea, oriunde Visa este acceptată. Poate fi folosit online, în magazine, la telefon sau pentru a retrage numerar dintr-un bancomat.

Puteți cheltui bani pe care i-ați alimentat în contul dvs. de card de debit Visa, așa că înainte de a efectua transferuri sau de a utiliza cardul, trebuie să vă asigurați că există suficiente fonduri în contul cardului de debit Paysera Visa. Banii din contul cardului de debit Paysera Visa nu sunt depozite bancare și nu aduc câștiguri sub forma de dobânzi.

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

Trebuie să aveți cel puțin 16 ani și să fiți rezident în SEE pentru a primi un cont și un card pentru cardul de debit Visa. Puteți aplica numai dacă sunteți în prezent client al unui Distribuitor (aveți cont Paysera deschis și ați îndeplinit procedurile de identificare 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 dvs. La fiecare adresă rezidențială există maximum 9 conturi pentru persoane fizice și 20 de conturi pentru persoane juridice.

## 3. Pot comanda un card de debit Visa suplimentar pe contul meu pentru altcineva?

Puteți solicita un card de debit Visa suplimentar pentru un deținător de card suplimentar și vi se poate percepe o taxă așa cum este detaliat în tabelul Tarife (secțiunea 33). Posesorii de carduri suplimentare trebuie să aibă cel puțin 14 ani. Prin solicitarea unui deținător de card suplimentar, sunteți de acord ca noi să le emitem un card și să le autorizăm tranzacțiile în numele dvs. Titularul suplimentar de card acceseaza soldul și limitele din contul cardului de debit Paysera Visa.

Sunteți de acord să dețineți responsabilitatea pentru toate tranzacțiile efectuate de orice deținător de card suplimentar și că veți fi responsabil pentru utilizarea cardului suplimentar și pentru orice taxe aplicabile pe care titularul suplimentar de card le poate suporta.

## 4. Cum pot aplica pentru contul de card debit Visa?

Puteți aplica pe website-ul nostru.

Înainte de a vă putea deschide un cont și de a vă emite un card, vom solicita dovada identității dvs. și este posibil să solicităm dovada adresei dvs. de reședință. Este posibil să trebuiască să ne furnizați documente precum pașaport, permis de conducere, documente naționale de identitate, facturi de utilități, extrase bancare sau alte documente pentru a vă confirma identitatea. De asemenea, va trebui să vă efectuăm verificări pe cale electronică.

Când comandați cardul (cardurile), veți avea o sumă suficientă de fonduri în contul dvs. Paysera pentru a plăti pentru emiterea cardului, livrarea și taxele de întreținere 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 efectuarea comenzii, iar o taxă lunară de întreținere a cardului se deduce în momentul activării cardului.

Cardul se livrează Clientului la adresa indicată în termen de maxim 60 (șaizeci) de zile de la comandă. Dacă Clientul nu primește Cardul într-o lună calendaristică, Clientul va informa Instituția despre aceasta.

Dacă se stabilește că nu ați primit Cardul, nu din cauza culpei Dvs, Cardul trimis inițial este permanent blocat și o nou Card este produs și trimis către Dvs gratuit. Dacă nu primiți și al doilea Card, veți putea primi un nou Card la biroul Paysera.

## 5. Cum să încep?

De îndată ce primiți cardul, trebuie să semnați pe banda de semnătură de pe spate.

Va trebui apoi să vă activați cardul. Puteți face acest lucru conectându-vă la contul dvs. de card de debit Visa la www.paysera.ro.

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

Prin activarea cardului dvs. sunteți de acord cu acești Termeni și condiții. Toate dispozițiile din Acordul General privind Servicii de Plată pentru persoane fizice sau Companii, Suplimentul “Instrumente de plată" se aplică și dvs. (cu privire la deschiderea contului).

Cardul dvs. trebuie să fie activat în termen de 3 luni de la emiterea acestuia sau va fi anulat automat și contul dvs. poate fi închis.

Dacă ați comandat un card pentru altcineva, este responsabilitatea dvs. să le oferiți informațiile necesare pentru a activa cardul și pentru a prelua codul PIN. Dacă aceștia încep să folosească cardul, vom lua acest lucru ca confirmare că le-ați comunicat acești Termeni și condiții și că le-au acceptat.

În cazul în care plicul este deteriorat sau există suspiciuni că este posibil ca să fi fost extras din plic cardul, nu veți activa cardul primit prin poștă, veți informa Distribuitorul despre aceasta (în 24 de ore) și veți returna plicul cu cardul către Distribuitor.

## 6. Ce se întâmplă dacă vreau să-mi schimb numărul personal de identificare (PIN)?

Dacă doriți să modificați codul PIN, puteți face acest lucru la orice bancomat cu funcționalitate de gestionare a codului PIN, găsiți bancomatele cu atributul „Modificare PIN” la https://www.visa.com/atmlocator. Puteți primi un memento al codului PIN prin contul dvs. online la www.paysera.com.

## 7. Cum adaug fonduri în contul cardului de debit Visa?

Puteți alimenta contul dvs. de card prin contul dvs. pe www.paysera.ro.

Timpul necesar pentru creditarea fondurilor în contul dvs. va depinde de metoda de alimentare folosită. Nu puteți alimenta contul dvs. de card printr-un transfer de sold dintr-un card de credit. Puteți alimenta doar fonduri până la soldul maxim al contului.

Se poate aplica un comision pentru fiecare plată din contul dvs., vă rugăm să consultați tabelul Tarife (secțiunea 33). Anumite limite minime și maxime și cerințe de utilizare se aplică contului și cardului dvs. aceste limite și cerințe sunt detaliate în tabelul Tarifelor (secțiunea 33). Ne rezervăm dreptul de a refuza să acceptăm o anumită plată dacă suspectăm orice activitate frauduloasă sau în cazul altor circumstanțe excepționale.

De îndată ce primim fondurile pe care le-ați virat, acestea vor fi în contul dvs. gata de utilizare. S-ar putea să apară ocazii în care amânăm alimentarea fondurile care ajung la contul dvs. cu până la trei zile lucrătoare, acest lucru se poate întâmpla atunci când trebuie să confirmăm tranzacția cu banca expeditoare.

În cazul în care s-a efectuat o plată în exces din contul dvs. din greșeală, ne rezervăm dreptul de a debita contul cu suma în exces pentru a corecta tranzacția de plată.

## 8. Ce tranzacții pot face?

Puteți utiliza cardul dvs. de debit Visa pentru a autoriza următoarele tranzacții către comercianții care acceptă plăți cu cardul de debit Visa:

- **Plăți cu cardul cu Chip și PIN** prin introducerea cardului de debit Visa în terminal și introducerea codului PIN;
- **Plăți cu cardul cu bandă magnetică** către orice comerciant care nu poate accepta carduri cu Chip și PIN prin semnarea bonului de vânzare;
- **Plăți cu cardul Contactless** prin trecerea cardului de debit Visa peste cititorul de carduri contactless;
- **Plăți cu cardul pe internet către comercianții online** prin furnizarea detaliilor cardului de debit Visa și a oricăror alte detalii de securitate, cum ar fi numărul codului dvs. securizat, solicitate de comerciantul online;
- **Plăți prin card prin email sau prin telefon** comercianților prin furnizarea detaliilor cardului de debit Visa, așa cum a solicitat comerciantul;
- **Retrageri de numerar la bancomatele** ce au afișat sigla Visa, prin introducerea cardului dvs. de debit Visa în bancomat, introducerea codului PIN și urmarea instrucțiunilor de la bancomat;
- **E-wallet payments**prin adăugarea cardului dvs. în portofelele Samsung Pay, Google Pay sau Apple Pay (când sunt disponibile) în telefonul mobil și trecerea telefonului mobil peste cititorul de carduri contactless sau verificarea opțiunii de portofel electronic online. Autorizați tranzacția cu portofel electronic utilizând protocolul de securitate al telefonului mobil, care poate include informații biometrice, cum ar fi amprenta digitală sau ID-ul feței pe telefonul dvs. mobil.

La fel ca și alte carduri de plată, nu putem garanta că o terță parte sau bancomatul vă va accepta cardul.

În plus, vi se poate cere să introduceți o parolă unică 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 face modificări de cont. Codurile de acces unice vor fi trimise la numărul de telefon mobil înregistrat în contul dvs.

Imediat ce o tranzacție este autorizată, vom deduce valoarea tranzacției dvs. din soldul disponibil pe contul dvs. Taxele pot fi deduse la momentul autorizării sau la confirmarea tranzacției prin intermediul sistemului Visa. O defalcare completă a fiecărei tranzacții, inclusiv taxele, va fi disponibilă pentru a fi vizualizată pe portalul contului dvs. online.

Odată ce am primit autorizația pentru o tranzacție, vom transfera fonduri către comerciantul cu amănuntul în termen de 3 zile sau către o bancă sau instituție financiară în ziua în care primim autorizația sau în ziua în care ați solicitat efectuarea plății pentru tranzacțiile datate în viitor. O tranzacție va fi primită pentru tranzacțiile cu card Visa atunci când primim instrucțiunile de tranzacție de la comerciantul cu amănuntul sau operatorul bancomat.

## 9. Pot anula o tranzacție?

În general, autorizația pentru o tranzacție nu poate fi retrasă de către dvs. Cu toate acestea, este posibil să vă puteți retrage autorizația atunci când ați autorizat o tranzacție care va avea loc la o dată viitoare. Cu toate acestea, atunci când este convenită o dată specifică, nu puteți revoca o comandă de plată după sfârșitul zilei lucrătoare anterioare datei convenite.

Pentru a vă retrage confirmarea unei autorizări de plată continue a cardului de debit Visa, trebuie să anunțați vânzătorul înainte de închiderea activității în ziua lucrătoare înainte de ziua în care urma să se desfășoare tranzacția și să ne furnizați o copie a notificării, dacă este solicitat .
Este posibil să vă taxăm cu un comision de anulare dacă o tranzacție este revocată de dvs. în conformitate cu acest paragraf (consultați tabelul Tarife și limite (secțiunea 33)).

## 10. Pot plăti diverse lucruri în valute straine?

Cardul dvs. este denominat în Euro. Dacă efectuați o achiziție sau o retragere de bancomat în orice altă valută, vom transforma suma în Euro utilizând cursul de schimb stabilit de Visa în ziua în care procesează tranzacția, iar acesta poate diferi de data reală a tranzacției.

Dacă utilizați cardul denominat în Euro într-o țară europeană, care nu utilizează Euro, puteți primi o notificare de la furnizorul dvs. care să arate cursul de schimb utilizat și suma în Euro, împreună cu diferența procentuală între rata aplicată de card și rata Băncii Centrale Europene (BCE).

O taxă de tranzacție internațională se va aplica fiecăreia dintre aceste tranzacții (a se vedea tabelul Tarife și limite (secțiunea 33)).

Când adăugați fonduri în contul cardului de debit Visa într-o altă valută decât Euro, valuta este convertită automat în funcție de cursul de schimb valutar al Distribuitorului valabil în acel moment, care este actualizat în mod constant și publicat pewebsite-ul Paysera.

Orice modificare a cursului de schimb utilizat pentru convertirea tranzacțiilor străine se va face imediat. Puteți găsi cursul pentru o tranzacție efectuată în altă monedă decât Euro la o dată specifica aici .

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

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

## 12. Cum pot verifica contul meu de card de debit Visa?

Vă puteți verifica contul accesând-l în siguranță prin intermediul site-ului nostru web. Extrasul dvs. va arăta:

- informații despre beneficiarul fiecărei tranzacții și o referință care vă permite să identificați fiecare

tranzacție de plată;
- valoarea tranzacției indicată în moneda în care tranzacția a fost plătită sau debitată în cont;
- valoarea taxelor 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 contul dvs. online, sunt disponibile gratuit și pot fi stocate și reproduse după cum este necesar. Extrasele pe hârtie sunt disponibile la cerere și sunt supuse unei taxe (consultați tabelul Tarife și limite din secțiunea 33).

În plus, vi se poate cere să introduceți o parolă unică sau alte informații de securitate, inclusiv, dacă sunt disponibile și optați pentru acest tip de identificare, informații biometrice pentru a vă accesa contul. Coduri de acces unice vă vor fi trimise către numărul de telefon mobil înregistrat în contul dvs.

## 13. Care este durata de valabilitate a cardului de debit Visa?

Cardul dvs. va fi valabil 4 ani. Nu veți putea utiliza cardul dvs. după data de expirare. Prezentul acord se încheie când cardul dvs. este anulat sau expiră și nu este înlocuit.

La expirarea valabilității cardului (cardurilor), vi se eliberează automat un card (carduri) noi (dacă în termen de 90 de zile înainte de data expirării cardului operațiunile de plată cu cardul Paysera au fost efectuate) prin trimiterea acestuia la adresa indicată de dvs. în sistemul Paysera.

Dacă doriți ca noile carduri să fie livrate la o altă adresă, trebuie să o indicați în contul online din sistemul Paysera nu mai târziu de 30 de zile înainte de data expirării cardului (cardurilor) conform instrucțiunilor furnizate în sistemul Paysera.

Pentru emiterea și livrarea unui nou card, se aplică taxele standard care sunt deduse automat din conturile Paysera.

## 14. Contul cardului de debit Visa are limite de cheltuieli?

Puteți cheltui doar banii disponibili din contul dvs. Limitele se aplică și retragerilor zilnice la bancomate, iar alte limite pot fi aplicate cuantumul cheltuielilor și numărul de tranzacții pe care le puteți efectua. Pentru detalii suplimentare, consultați tabelul Tarife și limite (secțiunea 33) și portalul contului dvs. online.

Dacă, din orice motiv, tranzacția este finalizată atunci când nu există fonduri suficiente în contul dvs., va trebui să ne rambursați diferența, dacă nu se datorează unei erori a vânzătorului cu care ați efectuat tranzacția.

Este posibil să colectăm acest debit de pe orice card pe care îl aveți in sistemul nostru sau din orice fonduri pe care le plătiți ulterior în contul dvs. Este posibil să vă suspendăm cardurile până la acoperirea soldului negativ.

## 15. Ce se întâmplă dacă am fost suprataxat sau comisionat pentru tranzacții pe care nu le-am făcut?

Dacă contestați o tranzacție care a fost procesată pe cardul dvs., trebuie să contactați mai întâi comerciantul, deoarece acest lucru poate duce la cea mai rapidă soluționare. Dacă litigiul nu poate fi rezolvat cu comerciantul sau dacă contestați orice altă tranzacție de cont, trebuie să ne contactați fără întârziere nejustificată și, în orice caz, în termen de 13 luni, la aflarea oricărei tranzacții de plată neautorizate sau executate incorect.

În cazul în care ne-ați informat că o plată executată nu a fost autorizată de dvs. în conformitate cu acești Termeni și condiții și ați luat toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță informațiile de securitate personalizate, păstrați cardul în siguranță, nu ați dezvăluit nimănui codul PIN sau informațiile de securitate altfel și nu a acționat în mod fraudulos, vom face:

(a) restitui suma plății neautorizate; și

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

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

Este posibil să aveți dreptul să solicitați 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 reușim să o executăm sau să o executăm incorect. În aceste circumstanțe, vă vom rambursa suma tranzacției de plată neexecutată sau defectă și vom restabili contul de plată debitat în starea în care ar fi fost dacă nu s-ar fi efectuat tranzacția de plată defectă. Vă vom rambursa, de asemenea: (a) orice taxe directe pentru 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 preautorizată nu a specificat suma exactă la momentul autorizării și suma percepută este mai mult decât se putea aștepta în mod rezonabil, ținând cont de tiparele de cheltuieli anterioare pe card și de circumstanțele tranzacției. Vom restitui suma totală a tranzacției de plată sau vom oferi o justificare pentru refuzul rambursării tranzacției de plată. Orice rambursare sau justificare pentru refuzarea rambursării 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 condiții nu va fi acceptată dacă suma tranzacției v-a fost pusă la dispoziție cu cel puțin 4 săptămâni înainte de data tranzacției sau dacă reclamația este făcută la mai mult de 8 săptămâni după ce ați fost debitată în contul dvs.
-

## 16. Chestiuni legate de securitate?

Trebuie să păstrați în siguranță cardul și acreditările de securitate și să nu anunțați sau să le utilizați pe nimeni altcineva. Trebuie să păstrați informațiile de securitate secrete în orice moment; nu dezvăluiți niciodată codul PIN sau informațiile de securitate nimănui și nu stocați detaliile codului PIN cu cardul. Informațiile de securitate includ datele de autentificare și parola utilizate pentru a accesa contul dvs. sau orice alt site web în care sunt stocate cardul sau detaliile contului. De asemenea, vă recomandăm să verificați soldul contului în mod regulat, conectându-vă la contul dvs. pe website-ul nostru sau contactând Serviciul clienți.

## 17. Ce se întâmplă dacă cardul meu de debit Visa este pierdut sau furat sau dacă detaliile contului meu sunt compromise?

Dacă vă pierdeți cardul sau este furat sau bănuiți că altcineva a aflat codul PIN sau informațiile dvs. de securitate sau v-a accesat contul fără permisiunea dvs., trebuie să ne comunicați fără întârziere nejustificată prin telefon sau conectându-vă la contul dvs. prin intermediul site-ului web și notificându-ne. Cardul dvs. va fi anulat imediat, iar contul dvs. poate fi blocat. Apelurile sunt taxate la tariful geografic standard. Dacă, după raportarea unui card pierdut, găsiți ulterior cardul, nu trebuie să îl utilizați. Tăiați-l în jumătate prin cutia de semnături, banda magnetică și chipul.

Dacă ne cereți să facem acest lucru și cu condiția să furnizați informații și asistența pe care le solicităm de la dvs., vom investiga orice tranzacție contestată sau folosirea greșită a cardului sau a contului dvs.

Dacă investigațiile arată că orice tranzacție în litigiu a fost autorizată de dvs. sau ați acționat în mod fraudulos sau cu o neglijență gravă (de exemplu, dacă nu ați păstrat cardul, informațiile de securitate sau codul PIN sau dacă nu ne-ați notificat fără întârziere în a lua cunoștință de pierderea, furtul, deturnarea sau utilizarea neautorizată a cardului sau a contului), atunci nu vom restitui suma tranzacției și veți fi pe deplin responsabil pentru toate pierderile generate din cauza utilizării neautorizate a cardului sau a contului.

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

## 18. Se va bloca vreodată o tranzacție fără să fiu întrebat?

Putem refuza să plătim o tranzacție:

- dacă ne preocupă securitatea cardului sau a contului dvs. sau suspectăm că cardul sau contul dvs. este utilizat în mod neautorizat sau fraudulos;
- dacă nu se găsesc fonduri suficiente în contul dvs. în momentul efectuării unei tranzacții pentru a acoperi valoarea tranzacției și orice taxe aplicabile;
- dacă există sold negativ în contul dvs.;
- dacă avem motive întemeiate 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 se face în mod fraudulos); sau
- din cauza unor erori, eșecuri (mecanice sau de altă natură) sau refuzul de a prelucra 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 de ce imediat, dacă putem, dacă nu ar fi ilegal să facem acest lucru. Puteți corecta orice informații pe care le deținem și care ne-au determinat să refuzăm o tranzacție contactând Serviciul Clienți.

De asemenea, cardul poate fi blocat permanent și anulat dacă utilizați PIN-ul de 3 (trei) ori greșit în timp ce utilizați bancomat sau punctul de vânzare.

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

## 19. Îmi pot anula contul și cardul de card de debit Visa?

Aveți dreptul legal de a vă anula contul și cardul până la 14 zile de la data deschiderii contului dvs. fără a suporta nicio penalizare și vom rambursa orice taxe de emitere a cardului. Este posibil să vă taxăm o taxă de anulare a cardului dacă am suportat deja costuri prin comanda unui card în numele dvs. De asemenea, vă puteți anula cardul oricând după perioada de 14 zile, sub rezerva oricăror taxe, așa cum este subliniat în tabelul Tarife și limite (secțiunea 33), contactând Serviciul Clienți sau prin intermediul aplicației mobile sau al site-ului web. De asemenea, ar trebui să tăiați cardul anulat în jumătate prin secțiunea de semnături, banda magnetică și chipul.

Toate taxele și taxele vor fi repartizate până la momentul încetării contractului, iar toate taxele și taxele plătite în avans vor fi rambursate proporțional. Nu veți avea dreptul la o rambursare a banilor pe care i-ați cheltuit deja pentru tranzacții autorizate sau în curs de plată sau la orice taxe pentru utilizarea cardului sau a contului înainte ca cardul sau contul să fie anulat sau expiră.

## 20. Poate fi anulat contul meu de card de debit Visa?

Vă putem anula contul și acest acord oferindu-vă o notificare de cel puțin două luni. Motivele pentru anulare pot include:

- dacă acest acord sau cardul dvs. expiră;
- dacă încălcați o parte importantă a acestui acord sau încălcați în mod repetat acordul și nu reușiți să rezolviați problema în timp util;
- dacă acționați într-un mod amenințător sau abuziv pentru personalul nostru sau pentru oricare dintre reprezentanții noștri; sau
- dacă nu plătiți taxe sau comisioane pe care vi s-au perceput sau nu plătiți niciun sold negativ pe card.

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

- suspectați utilizarea neautorizată sau frauduloasă a cardului sau a contului dvs.;
- aveți orice alte probleme de securitate;
- rebuie să facă acest lucru pentru a respecta legea.
- dacă nu plătiți taxe sau comisioane pe care vi s-au perceput sau nu plătiți niciun sold negativ pe card;
- există alte motive pentru astfel de acțiuni în conformitate cu legislația sau contractul general de servicii de plată.

De asemenea, putem refuza accesul la cardul și / sau contul dvs. în cazul în care considerăm că este în pericol de spălare de bani sau finanțare a terorismului, fraudă sau altă activitate infracțională. În cazul în care trebuie să luăm aceste acțiuni și, dacă este posibil, vom oferi motive pentru a face acest lucru, cu excepția cazului în care este restricționat prin lege.

În aceste condiții, trebuie să ne spuneți ce doriți să facem cu orice fonduri neutilizate. Trebuie să faceți acest lucru în termen de 3 luni de la data în care vă spunem că contul dvs. este anulat.

## 21. Pot primi bani înapoi odată ce i-am pus pe card?

Puteți diminua soldul contului dvs. prin retrageri de numerar la bancomate sau transferându-l în contul dvs de plată. Consultați tabelul Tarife și limite (secțiunea 33) pentru a vă informa asupra taxele care s-ar aplica.

Alternativ, puteți solicita rambursarea fondurilor din contul dvs. contactând Serviciul Clienți și confirmând distrugerea cardului dvs. prin tăierea acestuia. Vă vom transfera fondurile înapoi la dvs. fără costuri, cu excepția cazului în care:

- solicitați răscumpărare înainte de rezilierea sau expirarea acestui acord;
- anulați acest acord înainte de orice încheiere sau dată de expirare convenite; sau
- solicitați răscumpărarea la mai mult de un an de la data încetării sau expirării acestui acord.

Dacă se aplică una dintre aceste situații, vom percepe taxe suplimentare (consultați tabelul Tarife și limite (secțiunea 33)). În toate celelalte cazuri nu se aplică nicio taxă suplimentară pentru răscumpărarea banilor electronici. În cazul răscumpărării de monedă electronică, plătiți comision regulat pentru un transfer sau retragere de bani, care depinde de metoda de transfer / retragere de bani electronici aleasă de dvs.

Se aplică taxe standard ale Paysera pentru transferul / retragerea banilor.

Nu vom răscumpăra valoarea fondurilor din contul dvs. dacă solicitarea dvs. de răscumpărare a fondurilor este mai mare de șase ani de la data încetării sau expirării prezentului acord.

Toate fondurile vor fi returnate într-un cont bancar la alegere. Ne rezervăm dreptul de a vedea dovada dreptului de proprietate asupra contului bancar înainte de a transfera fonduri către acesta. Pentru a ne permite să ne respectăm obligațiile legale, vă putem solicita să ne furnizați anumite informații, cum ar fi documentele de identificare înainte de a putea prelucra solicitarea dvs. de rambursare. În cazul în care nu putem rambursa fonduri în contul indicat de dvs. din motive care nu sunt sub controlul nostru, vă vom anunța imediat. Apoi vă vom solicita să indicați un alt cont sau să furnizați informații suplimentare necesare rambursării fondurilor (executați o plată).

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

## 22. Banii de pe contul meu de card de debit Visa sunt protejați precum contul meu bancar?

Contul și cardul asociat sunt produse de monedă electronică și, deși suntem supravegheați de Banca Lituaniei, acesta nu este acoperit de Fondul de asigurare a depozitelor din Republica Lituania. Nu există o altă schemă de compensare care să acopere pierderile solicitate în legătură cu contul și cardul asociat. Cu toate acestea, ne vom asigura că orice fonduri primite de dvs. sunt deținute într-un cont separat, astfel încât, dacă devenim insolvabili, fondurile dvs. vor fi protejate împotriva creanțelor formulate de creditorii noștri.

## 23. Ce se întâmplă dacă am o plângere/reclamație

Dacă sunteți nemulțumit în vreun fel de cardul și contul sau de modul în care este gestionat, puteți contacta Serviciul Clienți, astfel încât să putem investiga circumstanțele pentru dvs. Toate reclamațiile pe care le aveți vor fi tratate rapid și corect.

Vom face toate eforturile posibile pentru a aborda toate punctele de reclamație și vă vom răspunde prin e-mail. Vom răspunde în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea reclamației. În cazul în care nu se poate furniza un răspuns complet în această perioadă, vom trimite o informare de amânare, urmând a vă răspunde complet în termen de 35 de zile lucrătoare.

Dacă nu putem rezolva reclamația dvs. satisfăcător pretențiilor dvs. și cu condiția să fiți consumator, puteți aplica către Istituția de soluționare a litigiilor consumatorilor - Banca Centrală a Lituaniei, prin depunerea unei cereri în formă gratuită și trimiterea acesteia la Serviciul de supraveghere la adresa furnizată pe site-ul web respectiv.

## 24. Ce se întâmplă dacă îmi schimb detaliile personale?>

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

## 25. Ce se va întâmpla cu informațiile mele personale?

Suntem controlorul datelor dvs. personale pe care le vom folosi pentru a vă deschide, administra și menține contul și pentru a vă oferi servicii de plată. Vă dați consimțământul prin care accesăm, prelucrăm și păstrăm orice informații pe care ni le furnizați, în scopul de a vă oferi servicii de plată sau în alt mod pentru a îndeplini acest acord. Pentru informații suplimentare despre modul în care vom procesa datele dvs. cu caracter personal, vă rugăm să consultați Politica de Confidențialitate. Vă puteți retrage consimțământul pentru prelucrarea acestor date închizând contul.

## 26. Se vor schimba vreodată acești Termeni și condiții?

Putem modifica acești Termeni și condiții notificându-vă prin e-mail sau alte mijloace convenite cu cel puțin două luni înainte ca schimbarea să aibă loc. Vom presupune că sunteți de acord cu modificarea. Dacă nu sunteți de acord cu modificarea, trebuie să ne spuneți înainte ca schimbarea să se întâmple și vă vom anula contul imediat. Dacă vă anulați contul în acest fel, vă vom returna orice sold din cont și nu veți fi taxat.

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 și portalul contului dvs. online pentru astfel de notificări și modificări.

## 27. Când poate fi întreruptă utilizarea cardului de debitși a contului de debit Visa?

Din când în când, abilitatea dvs. de a utiliza cardul sau contul dvs. poate fi întreruptă, de ex. când efectuăm întreținerea sistemelor. Dacă se întâmplă acest lucru, este posibil să nu puteți:
a) să vă folosiți cardul pentru a plăti cumpărăturile sau pentru a obține numerar de la bancomate și / sau
b) pentru a obține informații despre fondurile disponibile în contul dvs. și / sau despre tranzacțiile recente.

În plus, la fel ca și alte carduri de plată, nu putem garanta că un comerciant va accepta cardul dvs. sau că vom autoriza în mod necesar orice tranzacție particulară. Aceasta poate fi din cauza unei probleme de sistem, ceva în afara controlului nostru rezonabil, pentru a respecta cerințele legale și de reglementare sau pentru că v-am

suspendat, restricționat sau anulat contul sau am refuzat să îl înlocuim în conformitate cu acești Termeni & Condiții.

## 28. Care este responsabilitatea noastră?

Dacă deducem în mod eronat fonduri din contul dvs., le vom rambursa. Dacă ulterior stabilim că suma restituită a fost de fapt dedusă corect, o putem deduce din soldul dvs. disponibil și vă putem percepe o taxă. Dacă nu aveți soldul disponibil suficient, trebuie să ne restituiți suma imediat la cerere.

Dacă tranzacțiile neautorizate apar după ce ne-ați notificat pierderea, furtul, compromisul sau utilizarea neautorizată a cardului sau a contului dvs. și nu ați acționat fraudulos sau încălcând acești Termeni și condiții, atunci vom fi responsabili.

Nu vom fi răspunzători:

- în cazul în care un comerciant refuză să vă accepte cardul;
- pentru orice întrerupere, întrerupere sau afectare a serviciului nostru sau a oricăror servicii terțe pe care ne bazăm pentru îndeplinirea obligațiilor noastre de mai jos;
- pentru refuzul autorizării unei tranzacții;
- pentru anularea sau suspendarea utilizării cardului sau a contului dvs.;
- pentru orice pierdere care rezultă din incapacitatea dvs. de a vă folosi cardul sau de a vă accesa contul din cauza întreruperilor;
- pentru orice pierdere sau daună directă sau indirectă pe care o puteți suferi, inclusiv pierderi de venituri, pierderi de reputație, bunăvoință, oportunitate sau economii anticipate ca urmare a utilizării totale sau parțiale sau a incapacității de a utiliza cardul, aplicația mobilă, site-ul web sau contul, sau utilizarea cardului sau a contului dvs. de către orice terță parte (cu excepția cazului în care legea impune altfel);
- pentru calitatea, siguranța, legalitatea sau orice alt aspect al oricăror bunuri sau servicii achiziționate cu cardul dvs.; și
- orice circumstanțe anormale și imprevizibile care depășesc controlul nostru, oricare ar fi cauza.

Pentru serviciile SMS pe care le oferim, nu suntem responsabili pentru mesaje text, notificările sau comunicări pierdute, întârziate sau nelivrate. Nu ne asumăm nicio responsabilitate pentru orice problemă tehnică, computerizată, online, telefonică, prin cablu, electronică, software, hardware, transmisie, conexiune, internet, site-ul web sau orice altă problemă de acces care vă poate împiedica accesul la serviciile SMS.

Nimic din acești Termeni și condiții nu funcționează pentru a exclude răspunderea pentru deces sau vătămare corporală din cauza neglijenței sau pentru fraudă sau reprezentare frauduloasă sau pentru orice răspundere legală care nu poate fi exclusă sau modificată prin acord între părți.

## 29. Când pot fi taxat (cu alte taxe decât cele din secțiunea 33)?

Vă putem percepe orice costuri rezonabile pe care le suportăm pentru a lua măsuri pentru a vă opri folosirea cardului sau a contului dvs. și pentru a recupera sumele datorate ca urmare a activităților dvs. dacă:

- utilizați în mod fraudulos cardul sau contul dvs.;
- nu folosiți cardul sau contul în conformitate cu acești Termeni și condiții; sau
- au avut o neglijență considerabilă, de exemplu prin faptul că nu ați păstrat cardul sau PIN-ul în siguranță sau nu ne-a notificat fără întârziere după ce cardul dvs. este pierdut, furat sau utilizat de altcineva sau

unde contul dvs. a fost compromis.

În aceste condiții, nu vom rambursa tranzacțiile și ne rezervăm dreptul de a vă percepe costurile rezonabile pe care le suportăm pentru a lua măsuri pentru a vă opri utilizarea contului și pentru a recupera sumele datorate în urma activităților dvs.

Dacă nu ați actionat in mod fraudulos sau neglijenta grava și ați utilizat cardul și contul dvs. în conformitate cu acești Termeni și condiții, răspunderea dvs. maximă pentru orice tranzacție neautorizată rezultând din utilizarea unui card pierdut sau furat sau detalii înainte de a ne informa, este de 50 euro.

De asemenea, vă putem percepe o taxă suplimentară dacă trebuie să intervenim manual pentru a finaliza o plată sau pentru a rectifica o eroare pe contul cauzată de o eroare sau o omisiune din partea dvs.

30. Am voie să dau acces la furnizori terți?

Puteți permite accesul furnizorilor terți („TPP”) (inclusiv furnizorii de servicii de informații despre conturi („AISP”)) și furnizorii de servicii de inițiere a plăților („PISP”) acces la contul dvs. online, fie pentru a efectua plăți, pentru a obține solduri de cont sau pentru a obține informații la tranzacțiile anterioare.

Înainte de a da acordul unui TPP, ar trebui să:

a) va asigurati că TPP este autorizat și deține permisiunile de reglementare corecte;
b) verificați ce nivel de acces puteti acorda, cum va fi utilizat contul dvs. și măsura în care datele dvs. vor fi partajate cu terți; și
c) familiarizați-vă cu obligațiile și drepturile dvs. în conformitate cu acordul TPP, în special dreptul dvs. de a retrage consimțământul pentru a vă accesa contul.

Putem refuza să permitem accesul TPP la contul dvs. atunci când suntem preocupați de posibil acces fraudulos sau neautorizat.

Nu suntem părți la sau nu suntem responsabili pentru orice acorduri între dvs. și un TPP. Sub rezerva oricăror drepturi de rambursare pe care le aveți în conformitate cu acești Termeni și Condiții, nu vom fi răspunzători pentru:

a)orice pierdere, ca urmare a utilizării unui TPP și a încheierii unui acord TPP; și
b)orice acțiuni întreprinse de TPP în legătură cu suspendarea sau încetarea utilizării serviciului de către dvs. sau pentru orice pierderi rezultate.

## 31. Îmi pot atribui drepturile sau obligațiile în temeiul acestor Termeni & Condiții?

Nu puteți transfera sau atribui niciun fel de drepturi sau obligații pe care le-ați putea avea în conformitate cu acești Termeni & Condiții către nicio altă persoană fără acordul nostru scris anterior. Putem atribui beneficiile și obligatiile acestor Termeni și Condiții oricărei alte persoane, în orice moment, cu o notificare de două luni înainte. Dacă facem acest lucru, drepturile dvs. nu vor fi afectate.

## 32. Legea guvernantă

Acești Termeni și condiții vor fi interpretați în conformitate cu legile Republicii Lituania și sub rezerva jurisdicției

exclusive a instanțelor din Republica Lituania.

## 33. Care sunt tarifele și limitele?

Tarifele și limitele Paysera vor fi întotdeauna disponibile prin website-ul nostru.

Cardul și contul dvs. de debit Visa sunt emise de Finansinės paslaugos „Contis", UAB care este autorizat de Banca Lituaniei să emită bani electronici (codul companiei: 304406236) și este membru al Visa. Sediul social este Gedimino pr. 20, Vilnius, Lituania.

Vă rugăm să rețineți despre cardul și contul de debit Visa că sunt un produs în monedă electronică și, deși suntem supravegheați de Banca Lituaniei, nu sunt acoperite de Fondul de asigurare a depozitelor din Republica Lituania. Ne asigurăm că orice fonduri primite de dvs. sunt deținute într-un cont separat, astfel încât, în cazul puțin probabil în care UAB „Finansinės paslaugos ,, Contis" devine insolvabil, fondurile dvs. vor fi protejate împotriva creanțelor formulate de creditori.

**Istoricul Acordului**

Termeni și condiții pentru contul de card de debit Visa (valabile până la 31.07.2021)

Termeni și condiții pentru contul de card de debit Visa (valabile până la 01.10.2020)

Termeni și condiții pentru contul de card de debit Paysera Visa (valabile până la 16.09.2019)