

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

Acești Termeni și condiții se aplică contului cardului de debit Visa Personal 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 contul dvs. online prin conectarea la website-ul [bank.paysera.com](http://bank.paysera.com)

Definiții utilizate în acești Termeni și condiții:

„Distribuitor” – terță parte „Paysera LT”, UAB. Distribuitor de carduri de plată Visa, care vă oferă acces electronic la contul cardului de plată Visa. Sigla/marca Paysera de pe cardul de plată Visa este utilizată numai în scopuri de marketing.

„Dvs.” titularul de cont care este utilizator autorizat al unui cont de card de plată Visa și al cardului de plată Visa, precum și deținătorul unui card suplimentar.

„Noi”, „al nostru” sau „ale noastre” înseamnă Finansinés paslaugos „Contis”, UAB care vă oferă servicii de monedă electronică – cont de card de plată Visa și card de plată Visa. Contul cardului de plată Visa este deschis, iar fondurile din acesta sunt deținute de „Finansinés paslaugos „Contis”. Distribuitorul poate transfera fonduri din contul dvs. Paysera pentru a acoperi tranzacțiile pe care le faceți cu cardul de plată Visa.

Dacă aveți întrebări, puteți contacta Suportul pentru clienți la:

- Telefon: +44 20 80996963 (se aplică tarife geografice standard);
- Email: [support@paysera.com](mailto:support@paysera.com)
- Online: Conectați-vă la contul dvs. Paysera la [www.paysera.com](http://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.

Emitentul cardului dvs. de plată Visa și furnizorul contului cardului dvs. de plată Visa este „Finansinés paslaugos „Contis”, UAB, codul companiei 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 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 dvs. de plată Visa este distribuit de „Paysera LT”, UAB.

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

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

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

Un card de plată Visa Personal poate fi folosit doar pentru a plăti cu bani depuși în avans, așa că asigurați-vă că aveți un sold suficient în contul cardului de plată Visa Personal înainte de a efectua orice transfer sau de a plăti cu cardul. Fondurile deținute într-un cont de card de plată Visa Personal nu sunt depozite bancare și nu câștigă dobândă.

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

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 Personal. Puteți aplica numai dacă sunteți în prezent client al unui Distribuitor (să aveți deschis contul Paysera și să îndepliniți procedurile de identificare solicitate de Distribuitor și să vă confirmați 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 pot exista maximum patru conturi pentru o persoană privată și 20 de conturi pentru o persoană juridică.

## 3. Pot comanda un card de debit Visa Personal suplimentar în 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. Deținătorul de card suplimentar are acces la fondurile de pe cardul de plată Visa și este supus aceluiași limite.

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 Personal?

Puteți aplica pentru un card Visa Personal prin intermediul [bank.paysera.com](http://bank.paysera.com) sau aplicația mobilă a Distribuitorului.

Distribuitorul vă va cere să vă confirmați identitatea și vă poate solicita, de asemenea, să vă confirmați locul de reședință înainte de a deschide un cont și de a emite un card de plată Visa. Este posibil să vi se solicite să furnizați Distribuitorului documente care să vă dovedească identitatea, cum ar fi pașaportul, permisul de conducere, documentul național de identitate, facturile de utilități, extrasele bancare și alte documente. De asemenea, Distribuitorul va trebui să efectueze verificări electronice asupra dumneavoastră.

Când comandați cardul(cardurile), este necesar să dispuneți de o sumă suficientă de bani în contul dvs. Paysera pentru a plăti pentru emiterea cardului, livrarea și taxele de întreținere pentru o lună. Dacă suma de bani din contul Paysera este insuficientă, nu veți putea comanda cardul(ele).

Taxele de emisie și livrare a cardului sunt deduse automat la comanda, iar o taxă lunară de întreținere a cardului este dedusă în momentul activării cardului.

Cardul de plată Visa vă va fi livrat prin poștă la adresa pe care o specificați în termen de 60 (șaizeci) de zile de la comanda dumneavoastră. Dacă nu primiți cardul Visa în termen de o lună calendaristică, trebuie să anunțați Distribuitorul.

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 îmi activez cardul Visa?

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

Va trebui apoi să vă activați cardul Visa. Puteți face acest lucru conectându-vă la contul dvs. de card de debit Visa Personal la adresa [bank.paysera.com](http://bank.paysera.com) sau prin aplicația mobilă a Distribuitorului.

De asemenea, trebuie să obțineți codul PIN pentru a autoriza tranzacțiile cu chip & PIN și retragerile de la ATM. Veți afla codul PIN atunci când vă activați cardul pe site-ul Distribuitorului sau pe aplicația mobilă din secțiunea de gestionare a cardurilor.

Prin activarea cardului dvs. sunteți de acord cu acești Termeni și condiții. Toate dispozițiile din Acordul General privind Servicii de Plată pentru Persoane Fizice, 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 PIN-ul?

Dacă doriți să modificați codul PIN, puteți face acest lucru la orice bancomat cu funcționalitate de gestionare a codului PIN, vezi <https://www.visa.com/atmlocator>. Puteți primi un reminder al codului PIN prin contul dvs. online la [bank.paysera.com](http://bank.paysera.com).

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

Puteți alimenta contul dvs. de card prin intermediul contului dvs. la [bank.paysera.com](http://bank.paysera.com).

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. și gata de utilizare. S-ar putea să apară ocazii în care amânăm alimentarea fondurilor 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 Personal pentru a autoriza următoarele tranzacții către comercianții care acceptă plăți cu cardul de debit Visa:

- **Plăți cu cardul cu cip și PIN** introducând cardul de debit Visa Personal în terminal și introducând codul PIN;
- **Plăți cu cardul cu bandă magnetică** la orice comerciant care nu poate accepta carduri cu cip și PIN prin semnarea bonului de vânzare;
- **Plăți cu cardul contactless** prin trecerea cardului de debit Visa Personal peste cititorul de carduri contactless;

- **Plăți cu cardul de internet către comercianții online** furnizând detaliile cardului de debit Visa Personal și orice alte detalii de securitate, cum ar fi acreditările codului dvs. de securitate, așa cum sunt solicitate de comerciantul online;
- **Plăți cu cardul pentru comenzi prin poștă sau prin comandă telefonică** către comercianți prin furnizarea detaliilor cardului de debit Visa Personal așa cum le-a solicitat comerciantul;
- **Retrageri de numerar la ATM-urile** care afișează sigla Visa, inserând cardul de debit Visa Personal în bancomat, introducând codul PIN și urmând instrucțiunile de la ATM;
- **Plăți prin portofel electronic** prin adăugarea cardului dvs. la portofelele Samsung Pay, Google Pay sau Apple Pay (dacă sunt disponibile) de pe telefonul dvs. mobil și trecerea telefonului mobil prin cititorul de carduri fără contact sau verificând opțiunea portofel electronic online. Autorizați tranzacția cu portofel electronic utilizând protocolul de securitate al telefonului dvs. mobil, care poate include informații biometrice, cum ar fi amprenta digitală sau ID-ul facial de 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. de card. 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 [bank.paysera.com](http://bank.paysera.com), sau în aplicația mobilă.

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 Paysera 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, unde o anumită dată este agreată. 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 autorizația unei autorități de plată continuă cu cardul de debit Visa Personal, trebuie să notificați comerciantul înainte de închiderea activității în ziua lucrătoare dinaintea zilei în care trebuia să aibă loc tranzacția și să ne furnizați o copie a notificării dacă solicitat.

Dacă anulați o tranzacție în conformitate cu procedurile descrise în această secțiune, noi sau, la cererea noastră, Distribuitorul putem aplica o taxă de anulare (a se vedea tabelul „Taxe 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. Data procesării tranzacției nu trebuie să fie aceeași zi cu data 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 de schimb a sistemului de carduri 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 Personal 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 pe [website-ul Distribuitorului](#).

Orice modificare a cursului de schimb utilizat pentru conversia tranzacțiilor externe va fi efectuată 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 debit Visa Personal?

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 soldul contului meu de card de debit Visa Personal?

Vă puteți verifica soldul contului accesându-l în siguranță prin intermediul [website-ului Distribuitorului](#). Extrasul va afișa:

- informații despre beneficiarul fiecărei tranzacții și o referință care vă permite să identificați fiecare tranzacție de plată;
- valoarea 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 (acolo unde este cazul); și
- data tranzacției când a fost autorizată sau postată 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 Personal?

Cardul dvs. va fi valabil 4 ani. Nu veți putea utiliza cardul dvs. după data de expirare. Dacă cardul dvs. este anulat sau expiră, acest contract va fi reziliat și nu va fi reînnoit.

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 [website-ului Distribuitorului](#).

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 Distribuitorului.

Pentru emiterea și livrarea unui nou card, se aplică [taxele standard](#) care sunt deduse automat din contul dvs. Paysera la momentul reînnoirii cardului sau din contul cardului dvs. de plată Visa.

## 14. Contul cardului de debit Visa Personal 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 cuantumului cheltuielilor și numărul de tranzacții pe care le puteți efectua. Pentru detalii suplimentare, consultați tabelul Tarife și limite (secțiunea 33) și contul dvs. online.

Dacă, din orice motiv, tranzacția este finalizată atunci când nu există fonduri suficiente în contul dvs., va trebui să ne rambursați deficiența, 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 în sistemul nostru sau din orice fonduri pe care le plătiți ulterior în contul dvs. Este posibil să vă suspendăm cardurile până la restabilirea soldului negativ.

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

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 efectua:

(a) vă vom rambursa suma plății neautorizate; și

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

Dincolo de aceasta, noi și Distribuitorul nostru 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.

Aveți dreptul să solicitați o rambursare în legătură cu tranzacțiile în care:

- tranzacția nu a fost autorizată în conformitate cu acești Termeni și Condiții și ați contactat Distribuitorul în cel mult 13 luni de la data la care ați luat cunoștință de tranzacția de plată neautorizată sau executată incorect;
- 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 defecte și vom restabili contul de plată debitat în starea în care ar fi fost dacă tranzacția de plată defectuoasă nu ar fi avut loc. De asemenea, vă vom rambursa: (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 sale, iar suma debitată este mai mare decât se putea aștepta în mod rezonabil, ținând cont de modelele anterioare de cheltuieli cu cardul și de circumstanțele tranzacției. Fie vom rambursa suma totală a tranzacției de plată, fie vom oferi o justificare pentru refuzul rambursării tranzacției 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 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 după ce a fost debitată în contul dvs.

## 16. Chestiuni legate de securitate?

Trebuie să păstrați în siguranță cardul și acreditările de securitate și să nu le dezvăluiți altora și să nu permiteți nimănui să le folosească. 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 Personal este pierdut sau furat sau dacă detaliile contului meu sunt compromise?

Dacă vă pierdeți cardul sau este furat sau bănuți că altcineva a aflat codul PIN sau informațiile dvs. de securitate sau v-a accesat contul fără permisiunea dvs., trebuie să anunțați imediat Distribuitorul apelând centrul de Suport pentru clienți al Distribuitorului de la numărul de telefon legat de contul dvs. Paysera sau conectându-vă la contul dvs. pe site-ul web al Distribuitorului sau în aplicația mobilă. 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 pe banda de semnături, banda magnetică și chip-ul.

La cererea dvs. către Distribuitor de a face acest lucru și la furnizarea de către dvs. a informațiilor și a altor acțiuni solicitate, noi sau, la cererea noastră, Distribuitorul, vom investiga orice tranzacție contestată și orice utilizare greșită a cardului sau 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 sau prin neanunțarea imediată a Distribuitorului 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 dumneavoastră maximă față de noi și Distribuitorul nostru pentru orice tranzacție neautorizată va fi limitată la o sumă de 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 consințământul meu?

Putem, la discreția noastră sau la cererea Distribuitorului, să refuzăm să executăm o tranzacție în următoarele cazuri:

- 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 regăsesc 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.

Dacă refuzăm o tranzacție, Distribuitorul vă va notifica imediat și vă va informa cu privire la motive, cu excepția cazului în care legea aplicabilă impune ca motivul refuzului tranzacției să nu fie dezvăluit.. Puteți corecta orice informații pe care le deținem și care ne-au determinat să refuzăm o tranzacție contactând Serviciul Clienți al Distribuitorului.

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

Noi sau, la cererea noastră, Distribuitorul 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 Personal?

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. În acest caz, Distribuitorul va rambursa taxele de emisie a cardului plătite de dvs. Dacă Distribuitorul suportă costuri pentru a comanda cardul în numele dvs., Distribuitorul va avea dreptul să deducă o taxă de anulare a cardului din contul 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 al Distribuitorului 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 cip-ul.

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 Personal?

Noi sau, la cererea noastră, Distribuitorul vă putem anula contul și rezilia prezentul Acord, dându-vă un preaviz cu cel puțin două luni. Motive posibile pentru anulare:

- dacă acest acord sau cardul dvs. expiră;
- dacă încalcați o parte importantă a acestui acord sau încalcați în mod repetat acordul și nu reușiți să rezolvați 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 taxele sau comisioanele pe care le-ați suportat sau nu rambursați soldul negativ de pe cardul dvs.

Noi sau, la cererea noastră, Distribuitorul vă putem anula imediat cardul sau vă putem bloca contul cardului de plată Visa dacă:

- suspectăm utilizarea neautorizată sau frauduloasă a cardului sau a contului dvs.;
- aveți orice alte probleme de securitate;
- trebuie să facă acest lucru pentru respectarea legii.
- dacă nu plătiți taxe sau comisioanele pe care le-ați suportat sau nu acoperiți niciun sold negativ pe card;
- există alte motive pentru astfel de acțiuni în conformitate cu legislația sau Acordul General privind Serviciul de Plată.

Noi sau, la cererea noastră, Distribuitorul poate, de asemenea, să restricționăm accesul la cardul 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 informați Distribuitorul cu privire la următorii pași privind fondurile 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 taxelor care s-ar aplica.

Alternativ, puteți solicita rambursarea fondurilor din contul dvs. contactând Serviciul Clienți al Distribuitorului și confirmând distrugerea cardului dvs. prin tăierea acestuia. Vom autoriza Distribuitorul pentru transferul fondurilor 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, plățiți comision regulat Paysera pentru un transfer sau retragere de bani, care depinde de metoda de transfer / retragere de bani electronici aleasă de dvs.

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. Noi și Distribuitorul nostru 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, Distribuitorul nostru poate 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 Distribuitorul nostru nu poate rambursa fonduri în contul indicat de dvs. din motive care nu sunt sub Distribuitorului, vă vom anunța imediat. Apoi Distribuitorul va poate 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. Bani de pe contul meu de card de debit Visa Personal 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 insolvăbili, 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 al Distribuitorului. Toate reclamațiile pe care le aveți vor fi tratate rapid și corect.

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

Dacă dvs., în calitate de consumator, nu sunteți mulțumit de răspuns, puteți contacta instituția de soluționare a litigiilor de consum - [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 anunțați Distribuitorul cât mai curând posibil dacă schimbați numele, adresa, numărul de telefon, numărul mobil sau adresa de e-mail. Distribuitorul va folosi cele mai recente informații de contact pe care le-ați furnizat pentru a vă contacta pentru chestiuni legate de cont. Orice e-mail sau SMS trimis către Dvs. va fi considerat a fi primit de îndată ce este trimis. Distribuitorul nu va fi responsabil dacă informațiile nu ajung la Dvs. deoarece nu ați notificat Distribuitorului o modificare a detaliilor Dvs..

25. Ce se va întâmpla cu informațiile mele personale?

Suntem controlorul datelor Dvs. cu caracter personal pe care le folosim în scopul deschiderii, administrării și gestionării contului Dvs. și furnizarea de servicii de plată. Sunteți de acord să ne permiteți să accesăm, să procesăm și să stocăm orice informație pe care o furnizați Distribuitorului în scopul de a ne permite să vă oferim servicii de plată sau să îndeplinim în alt mod 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 retrace consimțământul pentru prelucrarea acestor date închizând contul.

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

Putem modifica acești Termeni și Condiții la notificarea dvs. de către Distribuitor prin e-mail sau prin alte mijloace convenite cu cel puțin 2 luni înainte de modificare. Se va considera că acceptați modificările. Dacă nu sunteți de acord cu modificările, trebuie să notificați Distribuitorul înainte ca modificările să devină valabile. În acest caz, Distribuitorul ne va informa cu privire la dezacordul dvs. cu modificările și vă vom închide imediat contul. Dacă alegeți să vă închideți contul în acest mod, vom autoriza Distribuitorul să vă returneze gratuit toate fondurile rămase din contul dvs.

Cea mai recentă versiune a Termenilor și condițiilor, precum și orice notificări privind modificările viitoare, sunt întotdeauna disponibile pe site-ul web al Distribuitorului. Trebuie să verificați periodic site-ul Distribuitorului și contul Dvs. pentru a vă asigura că primiți în timp util informații despre modificări

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

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:

- să vă folosiți cardul pentru a plăti cumpărăturile sau pentru a obține numerar de la bancomate și / sau
  - pentru a obține informații despre fondurile disponibile în contul dvs. și / sau despre tranzacțiile recente.
- În plus, ca și în cazul altor carduri de plată, noi și Distribuitorul nostru nu putem garanta că cardul Dvs. va fi acceptat de comerciant sau că toate tranzacțiile Dvs. vor fi confirmate. Acest lucru se poate datora unei erori de sistem, motive care nu pot fi controlate de noi și ale Distribuitorului nostru, cerințe legale sau de reglementare, suspendare, limitare sau închidere a contului dvs. sau refuzul de a-l înlocui în conformitate cu acești Termeni și condiții.

## 28. Care este responsabilitatea noastră?

Dacă noi și/sau Distribuitorul nostru deducem în mod incorect fonduri din Contul Dvs., noi sau, la cererea noastră, Distribuitorul vom fi obligați să rambursăm fondurile. Dacă ulterior se determină că suma rambursată a fost de fapt dedusă corect, noi sau, la cererea noastră, Distribuitorul nostru putem deduce suma din soldul contului Dvs., împreună cu un comision. Dacă nu aveți suficiente fonduri în contul Dvs., trebuie să rambursați imediat suma specificată de Distribuitor la cerere.

Dacă tranzacțiile neautorizate au loc după ce ați notificat Distribuitorului pierderea, furtul, deteriorarea sau utilizarea neautorizată a cardului sau a contului dvs. și nu ați acționat cu rea-credință și nu ați încălcat acești Termeni și condiții, răspunderea va fi responsabilitatea noastră.

Noi și Distribuitorul nostru nu vom fi răspunzători:

- în orice situație în care un comerciant refuză să vă accepte cardul;
- pentru orice întrerupere, întrerupere sau degradare a serviciului de către noi, Distribuitorul nostru sau orice terță parte folosită de noi și de Distribuitorul nostru pentru a ne îndeplini obligațiile
- 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 vă folosi cardul sau de a vă accesa contul din cauza întreruperilor;

- pentru orice pierdere sau prejudiciu direct sau indirect pe care îl puteți suferi, inclusiv pierderea de venituri, pierderea reputației, bunăvoință, oportunitate sau economii anticipate ca urmare a utilizării totale sau parțiale sau a incapacității dvs. de a vă folosi cardul, aplicația mobilă, site-ul web sau contul, sau utilizarea cardului sau a contului dumneavoastră de către orice terță parte (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
- orice circumstanțe neobișnuite și neprevăzute în afara controlului nostru și al Distribuitorului nostru, oricum ar putea apărea.

Atunci când furnizează servicii SMS, Distribuitorul nu va fi responsabil pentru mesajele lipsă, întârziate sau nelivrate și nici nu va fi responsabil pentru orice tehnică, computer, internet, telefon, cablu, electronic, software, hardware, transmisie, conexiune, site web, sau alte probleme de acces care pot interfera cu utilizarea serviciilor 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)?

Distribuitorul poate percepe comisioane pentru costurile rezonabile suportate pentru a suspenda utilizarea cardului sau a contului de către dvs. și pentru a recupera orice sume datorate în legătură cu activitatea dvs. atunci când:

- utilizați cardul sau contul dvs. în mod fraudulos;
- nu utilizați cardul sau contul dvs. în conformitate cu acești Termeni și condiții; sau
- ați fost extrem de neglijent, de exemplu prin eșecul păstrării cardului sau codului PIN în siguranță sau prin eșecul de a ne notifica fără întârziere după ce cardul dvs. a fost pierdut, furat sau utilizat de către altcineva sau în cazul în care contul dvs. a fost compromis.

În astfel de circumstanțe, fondurile tranzacției nu vor fi rambursate, iar noi sau, la cererea noastră, Distribuitorul va avea dreptul de a deduce din contul dvs. costurile rezonabile suportate pentru suspendarea utilizării cardului sau a contului cardului de plată Visa și pentru a recupera orice sume de plătit în legătură cu activitatea dvs.

Dacă nu v-ați folosit cardul sau contul pentru activități ilegale, nu ați fost neglijent și ați respectat acești Termeni și condiții, suma maximă pe care ați putea fi obligat să o plătiți pentru o tranzacție neautorizată rezultată dintr-un card sau date pierdute sau furate înainte de a fi notificat. Distribuitorul este de 50 EUR.

În plus, noi sau, la cererea noastră, Distribuitorul poate percepe taxe suplimentare dacă trebuie să procesăm manual o plată sau să corectăm o eroare cauzată de vina sau inacțiunea 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 consimțământul pentru un TPP, ar trebui:

- a) să vă asigurați că TPP este autorizat și deține permisiunile de reglementare corecte;
- b) să verificați ce nivel de acces puteți acorda, cum va fi utilizat contul dvs. și măsura în care datele dvs. vor fi partajate cu terți; și
- c) să vă 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 accesului unui TPP la contul dvs. atunci când Distribuitorul este îngrijorat de accesul fraudulos sau neautorizat.

Nu suntem parte sau responsabili pentru niciun acord dintre dvs. și un TPP. Sub rezerva oricăror drepturi de rambursare pe care le puteți avea în temeiul acestor Termeni și condiții, nu vom avea nicio răspundere pentru:

- (a) orice pierdere, ca urmare a utilizării unui TPP și a încheierii unui acord cu acest TPP; și
- (b) orice acțiuni întreprinse de TPP în ceea ce privește suspendarea sau încetarea utilizării serviciului lor sau pentru orice pierderi rezultate.

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

Nu puteți atribui niciunul dintre drepturile sau obligațiile Dvs. conform acești Termeni și Condiții nici unei alte persoane fără acordul prealabil scris al nostru sau al Distribuitorului nostru. Noi și Distribuitorul nostru putem atribui beneficiul și sarcina acestor Termeni și Condiții oricărei alte persoane în orice moment, dându-vă un preaviz de două luni. Dacă facem acest lucru, drepturile dumneavoastră 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 pe [website-ul Distribuitorului](#).

### 34. Cum sunt protejate fondurile mele?

Vă rugăm să rețineți despre cardul și contul de debit Visa Personal 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 insolubil, fondurile dvs. vor fi protejate împotriva creanțelor formulate de creditori.

Cardul și contul dumneavoastră de plată Visa sunt furnizate de „Finansinės paslaugos „Contis”, UAB, care este autorizată de Banca Lituaniei să emită monedă electronică (codul companiei - 304406236) și este membru Visa, cu sediul social la Gedimino pr. 20, Vilnius, Lituania

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