

# Condiții Generale de Afaceri pentru Contul „my paysafecard”

Versiunea: 08/2019

## 1. Generalități

- 1.1. Contul my paysafecard este creat și administrat de către Paysafe Prepaid Services Limited (denumită în continuare: „PSC” sau „noi”). Firma Paysafe Prepaid Services Limited are sediul în Grand Canal House, Grand Canal Street Upper, Dublin 4, D04 Y7R5, Irlanda (număr de înregistrare 626671) – și poate fi contactată pe E-Mail la adresa [info.ro@paysafecard.com](mailto:info.ro@paysafecard.com) – și prestează serviciile în baza unei autorizații pen-tru emitere de bani electronici, care a fost acordată de către Banca Centrală a Irlandei (Central Bank of Ireland – CBI; număr de înregistrare: C185005). PSC este îndrituită să ofere aceste servicii în România în baza reglementărilor pentru pașaportul UE.
- 1.2. Deschiderea, utilizarea și închiderea contului my paysafecard, precum și modalitățile de rambursare a banilor electronici din acest cont sunt reglementate de către prezenții termeni generali contractuali (CGA), care reprezintă contractul dintre PSC și client. Limba contractuală este limba română. Comunicarea cu clientul se poate face în limba română sau în limba engleză. Prin înregistrarea pentru contul my paysafecard, clientul se declară a fi de acord cu valabilitatea prezenților CGA. CGA sunt puși la dispoziție în versiunea actuală pe pagina web a PSC [www.paysafecard.com/ro/](http://www.paysafecard.com/ro/) („pagina web PSC”) sub linkul „Termeni și Condiții”.
- 1.3. Vă rugăm ca să citiți cu atenție acești termeni, deoarece aceștia conțin informații importante referitoare la drepturile și obligațiile dumneavoastră vis a vis de contul dumneavoastră my paysafecard, iar dumneavoastră sunteți obligat să utilizați contul dumneavoastră my paysafecard conform acestor condiții. Referitor la banii electronici aflați în contul dumneavoastră, sunt valabili acești CGA, precum și orice condiții suplimentare referitoare la cardurile care au legătură cu contul my paysafecard (dacă este cazul). În cazul în care se constată orice discrepanță între condițiile suplimentare și CGA, vor prevala condițiile suplimentare. Banii electronici aflați în contul my paysafecard aparțin în mod exclusiv acelei persoane, pe a cărei nume este înregistrat contul my paysafecard. Clientul nu este îndrituit să transfere unui terț contul my paysafecard.

Indicație: Contul my paysafecard servește în mod primar la efectuarea și primirea de plăți în bani electronici. Nu este vorba de un cont bancar. Dumneavoastră nu primiți dobândă pentru suma depusă sub formă de bani electronici în contul dumneavoastră my paysafecard. Prin acceptarea acestor CGA, dumneavoastră luați la cunoștință, că contul dumneavoastră my paysafecard nu este cuprins în Sistemul de garantare a depozitelor irlandeze (Irish Deposit Guarantee Scheme). Alte informații despre contul my paysafecard precum și răspunsuri la întrebările puse frecvent, puteți găsi pe pagina web a PSC.

## 2. Cerințe

- 2.1. Clientul trebuie să fi împlinit vârsta de 16 (șaisprezece) ani și să aibă domiciliul stabil în România, pentru a deschide un cont my paysafecard. În plus, clientul trebuie să prezinte un act de identitate oficial. PSC este îndrituită să solicite oricând clientului dovada vârstei acestuia.
- 2.2. Clientul are nevoie de acces la un calculator conectat la internet, în care se va opera în browserul Java-Script sau în care trebuie să fie instalat un Flash Plugin și un program de E-Mail sau un client web corespunzător. Suplimentar clientul mai are nevoie de un telefon mobil, prin care să poată primi SMS-uri, precum și un număr de mobil al unui operator de telefonie mobilă din România. Punerea la dispoziție a acestor servicii (posibil costisitoare) nu este parte a prezentului contract.
- 2.3. Fiecare client nu poate deschide decât un singur cont my paysafecard. Acesta trebuie să fie înregistrat pe numele clientului. Deschiderea unui alt cont my paysafecard pentru client sau pentru o altă persoană este interzisă. În cazul încălcării acestei condiții ne rezervăm în mod explicit dreptul de a bloca imediat conturile my paysafecard respective, și de a rezilia prezentul contract. Prin acceptarea acestor CGA, clientul confirmă, că va deține contul în nume propriu și pe propria răspundere, că va fi el însuși împuternicit economic și nu va acționa ca reprezentant în ascuns pentru un terț.

## 3. Înregistrare și aprobare

- 3.1. Contul my paysafecard este oferit în două variante:
  - Contul my paysafecard cu statutul „Standard”
  - Contul my paysafecard cu statutul „Unlimited”
- 3.2. Înregistrarea pentru contul my paysafecard cu statutul „Standard”:
  - 3.2.1. Înregistrare online: în vederea deschiderii contului my paysafecard este necesară o singură înregistrare

online pe pagina de web a PSC. În cadrul acesteia, clientul trebuie să completeze datele solicitate conform cu realitatea. PSC este îndrituită să solicite acte doveditoare despre identitatea clientului și domiciliul stabil al acestuia, precum și alte documente de atestare pentru datele necesare la înregistrare. În cadrul înregistrării, clientului i se solicită să aleagă un nume de utilizator și să dea o parolă. În conformitate cu clauza 5A, clientul trebuie să păstreze secrete aceste date față de terți, în propriul interes (vezi pentru aceasta mai ales punctul 9.).

- 3.2.2. Încheierea contractului: prin trimiterea formularului de înregistrare online, clientul transmite către PSC o ofertă în vederea încheierii unui contract în baza prezențelor CGA. PSC verifică datele transmise în cadrul înregistrării și trimite clientului un cod prin SMS pe numărul de telefon mobil indicat în înregistrarea online. După introducerea codului corect pe pagina web a PSC și verificarea cu succes a tuturor datelor, clientul primește un E-Mail, în care oferta sa este acceptată.
- 3.2.3. Activarea contului my paysafecard: prin acceptarea solicitării de a încheia contractul, clientul obține un link de confirmare în vederea activării contului my paysafecard cu statutul „Standard”.
- 3.2.4. Limite: Pentru contul my paysafecard, statutul „Standard”, la alimentări (conform clauzelor 4 și 6) și plăți (clauza 5) se aplică limite de tranzacție și/sau alte limite, care au la bază evaluarea riscului. Informații suplimentare despre limitele personale, pot fi găsite de client după autentificare, în contul personal my paysafecard, în istoricul contului la secțiunea „Limitele actuale”. PSC își rezervă dreptul să crească sau să micșoreze oricând, temporar sau permanent, aceste limite, la propria sa discreție.
- 3.3. Activarea contului my paysafecard cu statutul „Unlimited”:
  - 3.3.1. Upgradare: pentru tranzacții care depășesc limitele prezentate la clauza 3.2.4, este nevoie de o upgradare a contului my paysafecard la statutul „Unlimited”. Pentru aceasta este necesară trimiterea unui act de identitate oficial, precum și a unui al doilea document, care a fost emis de către o autoritate oficială sau de către o firmă fondată legal (de ex. factură de curent electric, de gaz) prin uploadarea de documente de pe pagina web a PSC. Se poate găsi descrierea exactă a procesului de upgradare precum și a documentelor necesare acestuia pe pagina web a PSC. Vă atragem atenția că putem modifica tipurile de documente care trebuie puse la dispoziție și, în acest caz, vom actualiza informațiile de pe pagina dedicată încărcării documentelor, de pe pagina web a PSC.
  - 3.3.2. Activare: după verificarea cu succes a documentelor, contul my paysafecard cu statutul „Unlimited” poate fi activat de către PSC la libera sa alegere, și clientul este informat despre aceasta pe E-Mail.
  - 3.3.3. Limite: La contul my paysafecard cu statutul „Unlimited”, se aplică diferite limite. Limitele au la bază evaluarea riscului. Informații suplimentare despre limitele personale, pot fi găsite de client, după autentificare, în contul personal my paysafecard pe pagina web a PSC, în istoricul contului la secțiunea „Limitele actuale”. PSC își rezervă dreptul să crească sau să micșoreze oricând, temporar sau permanent, aceste limite, la propria sa discreție.

#### **4. Alimentare**

- 4.1. După activare, clientul poate alimenta contul său my paysafecard prin folosirea PIN-ului paysafecard până la limita existentă a fiecărui tip de cont (a se vedea punctul 3.3.3 de mai sus), în pagina de autentificare de pe pagina web a PSC și introducerea PIN-ului de 16 digiți. Limitele actuale sunt vizibile pentru client pe pagina web a PSC.
- 4.2. Pentru alimentarea contului my paysafecard este permisă utilizarea exclusivă a PIN-urilor PSC, pe care clientul le-a achiziționat de la un punct de vânzare autorizată de PSC din România. Informațiile despre punctele de vânzare autorizată PSC sunt disponibile pe pagina web a PSC (Cumpără paysafecard). Este rezervată o extindere a modalităților de alimentare și aceasta va fi comunicată clientului din timp util.
- 4.3. La o alimentare cu succes, clientului i se va afișa imediat noua sumă alimentată în contul my paysafecard.  
Indicație: este interzisă cumpărarea, comercializarea și procurarea de paysafecarduri prin platforme de internet neautorizate. Această interdicție se referă în mod explicit la așa-numitele „burse de schimb”, pe care sunt oferite în mod ilegal PIN-uri paysafecard. PSC își rezervă dreptul, de a bloca alimentarea contului my paysafecard cu PIN-uri care nu au fost dobândite regulamentar, respectiv să oprească utilizarea unei sume de bani electronici obținuți în acest mod prin contul my paysafecard.

#### **5. Efectuarea de plăți**

- 5.1. Clientul poate efectua plăți prin contul său my paysafecard cu respectarea tuturor limitelor de tranzacționare existente (Punctul 3.2.4.) la întreprinderile contractuale paysafecard care acceptă plata din contul my paysafecard, în limita soldului lor de bani electronici. În fiecare caz sunt valabile condițiile prezentate pe pagina web a fiecărei întreprinderi contractuale pentru acceptarea plăților prin my paysafecard.

- 5.2. Posibilitățile de plată pot fi limitate la fiecare comerciant din funcție de vârsta plătitorului (de ex. persoană majoră), de statutul contului my paysafecard, precum și de țara în care a fost înregistrat și este folosit contul my paysafecard. PSC nu preia nici o responsabilitate a disponibilității validității permanente la plată a contului my paysafecard la toate întreprinderile contractuale.
- 5.3. Derularea tranzacției de plată: prin selectarea opțiunii de plată prin my paysafecard, clientul poate iniția o plată către un comerciant care acceptă plata printr-un cont my paysafecard pe internet. Astfel se deschide fereastra de plată my paysafecard pe pagina web a comerciantului, în care sunt afișate datele plății. Clientul poate autoriza procesul plății prin introducerea numelui de utilizator și a parolei (și/sau prin respectarea oricăror alte proceduri de securitate care pot fi comunicate clientului de către PSC la anumite intervale de timp sau care pot fi impuse de comerciant) în fereastra de plată my paysafecard (ordin de plată). Prin autorizare, ordinul de plată este considerat ca primit. PSC efectuează ordinul de plată imediat după primire, astfel ordinul de plată nu poate fi anulat de către client.
- Indicație: Vă rugăm ca înainte de introducerea numelui de utilizator și a parolei, să vă convingeți că fereastra de plată deschisă este fereastra de plată de la PSC de pe pagina web sub URL <https://customer.cc.at.paysafecard.com> și că este vizibil certificatul de siguranță paysafecard pe rândul adresei browser-ului dumneavoastră. Mai multe informații și instrucțiuni privind securitatea pot fi găsite în web-site-ul nostru, la „Ajutor”.
- 5.4. Pentru protejarea contului my paysafecard față de plățile abuzive, PSC poate introduce caracteristici de siguranță suplimentare (ca de ex. un proces de transmitere a numărului de autentificare a tranzacției prin SMS) pentru autorizarea de plăți. Clientul trebuie să respecte procedurile de securitate care îi sunt comunicate de PSC la anumite intervale de timp.
- 5.5. Refuzul ordinelor de plată: PSC va refuza un ordin de plată în măsura în care:
- îndeplinirea ordinului ar încălca o reglementare națională sau o hotărâre judecătorească sau decizie administrativă,
  - există suspiciunea motivată, că îndeplinirea ordinului va reprezenta o infracțiune sau ar fi interzisă pe motiv de spălare de bani,
  - datele de acces, respectiv parametrii de siguranță, au fost dați incomplet sau nu au fost dați deloc,
  - contul my paysafecard este blocat,
  - prin efectuarea ordinului de plată s-ar depăși limita existentă de tranzacționare a contului (Punctul 3.2.4.) sau
  - contul my paysafecard nu are acoperire suficientă (credit) pentru plata sumei dorite.
- 5.6. În cazul refuzului, clientul va fi informat fără întârziere asupra neefectuării plăților, prin trimiterea unui e-mail la adresa salvată în contul său my paysafecard. Detalii ale tranzacțiilor de plată refuzate vor fi afișate în istoricul tranzacțiilor din contul my paysafecard al clientului.
- 5.7. În cazul în care înregistrăm o întârziere în efectuarea unei plăți ordonate de client, clientul ne poate solicita să contactăm prestatorul de servicii de plată al beneficiarului, și să îi solicităm să crediteze contul, ca și când suma ar fi fost primită în ziua corectă.

## 5.A Prestatori Terți

### 5.A.1 Clientul poate:

- ordona unui Prestator Terț să acceseze informațiile din contul său my paysafecard; sau
- în cazul în care PSC oferă clienților posibilitatea de a iniția ordine de plată din contul my paysafecard al clientului, acesta poate să efectueze plăți din contul my paysafecard, cu condiția ca Prestatorul Terț să își manifeste deschiderea și transparența în ceea ce privește propria identitate și să acționeze în conformitate cu cerințele normative relevante (însă clientul nu trebuie să comunice niciunui terț datele sale de securitate, exceptând cazul în care PSC declară contrariul). PSC va trata orice instrucțiune emisă de un Prestator Terț ca și când ar fi emisă de client.

- 5.A.2 PSC poate refuza accesul unui Prestator Terț la contul my paysafecard al unui client dacă are motive de îngrijorare legate de accesul neautorizat sau fraudulos al respectivului Prestator Terț. Înainte de a proceda astfel, PSC va explica clientului motivele care stau la baza acestui refuz, exceptând cazul în care o astfel de măsură nu este posibilă în mod rezonabil, caz în care PSC va informa clientul imediat după operațiune. În oricare dintre cazuri, PSC va informa clientul în modul considerat a fi cel mai adecvat în funcție de circumstanțe. PSC nu va informa clientul în legătură cu motivele sale, dacă prin aceasta ar submina măsurile rezonabile de securitate sau ar încălca legea. PSC poate oferi unui Prestator Terț un mijloc specific de accesare a contului my paysafecard al clientului. Dacă procedează astfel și Prestatorul Terț încearcă să acceseze contul my paysafecard al clientului în alt mod, PSC poate refuza accesul.

- 5.A.3 În cazul în care clientul consideră că este posibil ca o plată să fi fost efectuată incorect sau că o plată este neautorizată, acesta trebuie să informeze PSC în cel mai scurt timp posibil atunci când clientul folosește un Prestator Terț.

## 6. Primirea de plăți

- 6.1. Comercianții îi pot oferi clientului posibilitatea de a solicita plata creditului clientului în contul my paysafecard al clientului. Clientul poate iniția procedeul de plată prin selectarea pe pagina web a întreprinderii contractuale opțiunea de plată my paysafecard. Sunt valabile condițiile de plată ale întreprinderii contractuale. De îndată ce plata este eliberată de către comerciant, clientul primește suma de plată (minus taxele posibile din partea întreprinderii contractuale) creditată în contul său my paysafecard. Clientului îi este afișată primirea plății în istoricul tranzacțiilor contului my paysafecard. În plus, firma contractantă are posibilitatea de a restitui, în totalitate sau parțial, sumele plătite de client prin contul my paysafecard, la solicitarea clientului, în contul my paysafecard al clientului (ca de exemplu restituirea prețului de achiziție în cazul returnării mărfurilor), precum și data primirii (data valutei creditării), taxele percepute și, după caz, cursul de schimb folosit. Fiecărei tranzacții i se alocă un număr unic de identificare și este indicată în istoricul tranzacțiilor. Nu vom modifica sau schimba informațiile care sunt afișate în istoricul tranzacțiilor online. Se recomandă realizarea unei verificări periodice a plăților intrate în raport cu propriile evidențe.
- 6.2. Primirea de plăți nu este posibilă îndeosebi atunci când:
- contul my paysafecard al clientului este blocat sau nu posedă statutul necesar pentru primirea de plăți,
  - astfel se depășește limita existentă (vezi 3.2.4. și 3.3.3.) pentru contul my paysafecard în fiecare statut, sau
  - comerciantul nu este îndrituit să efectueze plăți în contul my paysafecard al clientului.
- În cazul refuzului unei solicitări de plată a unei întreprinderi contractuale prin PSC, clientul va fi informat fără întârziere pe E-Mail.

## 7. Informații despre procesele de plăți individuale

- 7.1. PSC pune imediat la dispoziția clientului toate informațiile despre tranzacțiile efectuate în cadrul contractului, precum și despre starea contului din zona clienților contului my paysafecard în cadrul istoricului tranzacțiilor, data primirii sau transmiterii (data valutei debitării sau creditării), taxele percepute și, dacă este cazul, cursul de schimb aplicat. Pentru aceasta, PSC va folosi istoricul tranzacțiilor din secțiunea „Clienți” din contul my paysafecard. Fiecărei tranzacții i se alocă un număr unic de identificare și fiecare tranzacție este indicată în istoricul tranzacțiilor. Trebuie să indicați numărul de identificare a tranzacției în cadrul oricărei comunicări pe care o aveți cu noi. Recomandăm clientului să verifice periodic soldul contului său my paysafecard și istoricul tranzacțiilor. Recomandăm clientului să raporteze orice nereguli sau să clarifice orice chestiuni în cel mai scurt timp posibil, contactând serviciul clienți PSC la adresa [info.ro@paysafecard.com](mailto:info.ro@paysafecard.com). PSC nu va modifica sau schimba informațiile afișate în istoricul tranzacțiilor online.
- 7.2. PSC va trimite lunar clienților o notificare pe e-mail pentru a le reaminti să se autentifice în contul my paysafecard și să descarce sub forma unui fișier pdf și/sau să tipărească aceste informații pentru a putea salva și reproduce informațiile în formă nemodificată. Astfel, clientul declară că este de acord să vizualizeze și să solicite transmiterea informațiilor în format electronic.

## 8. Siguranța contului my paysafecard

- 8.1. Clientul este obligat să se asigure, că datele introduse în cadrul contului my paysafecard sunt întotdeauna actuale. El trebuie să înregistreze neîntârziat orice modificare a datelor de contact – mai ales cele de adresă de E-Mail și număr de telefon mobil – în secțiunea ‘Clienți’ a contului my paysafecard.
- 8.2. PSC este îndrituită să solicite oricând clientului, de a confirma corectitudinea și actualitatea informațiilor înregistrate în zona clienților, prin dovezi corespunzătoare.
- 8.3. PSC este îndrituită să contacteze clientul din motive de siguranță a contului my paysafecard pe E-Mail la adresa de E-Mail lăsată în zona clienților, respectiv prin SMS la număr de telefon mobil înregistrat tot acolo. Este răspunderea clientului, de a verifica buna funcționare a adresei de E-Mail lăsată precum și a numărului de telefon mobil, și de a deschide și citi neîntârziat mesajele adresate lui de către PSC, deoarece în acest mod pot fi evitate disponibilizări neautorizate ale contului my paysafecard.
- 8.4. În cazul în care PSC consideră că există riscul ca un incident de fraudă sau de securitate să afecteze contul my paysafecard al unui client, PSC va recurge la modalitatea cea mai rapidă și sigură de a contacta clientul, folosind detaliile furnizate de client pentru a-l informa despre acțiunile pe care trebuie să le ia pentru a ajuta la gestionarea riscului respectiv. Utilizarea contului my paysafecard în scopul efectuării de plăți este limitată

prin suma de bani electronici aflată în contul my paysafecard și care se modifică în mod actual. Clientul are posibilitatea, de a stabili în tot timpul această limită, și astfel și riscul legat de administrarea contului my paysafecard, prin depuneri și retrageri din cont.

## 9. Confidențialitatea datelor de înregistrare și comportament în caz de abuz

- 9.1. Clientul este obligat să protejeze datele sale de acces (nume de utilizator și/sau parolă), precum și toți parametrii de siguranță, împotriva utilizării neautorizate de către terți. Mai ales parola și/sau numele de utilizator nu trebuie notate, în interes propriu, sub formă lizibilă și pentru alții (în conformitate cu clauza 5A).
- 9.2. Pentru a evita utilizarea abuzivă a datelor de contact pe internet, clientul trebuie să se convingă, înainte de introducerea numelui de utilizator și parolei, că este vorba de fereastra de plată de la PSC, pe pagina de web URL <https://customer.cc.at.paysafecard.com> și că certificatul de siguranță paysafecard este vizibil în bara de navigație a browserului.
- 9.3. În cazul în care clientul constată pierderea sau furtul datelor sale de acces și parametrilor de siguranță, utilizarea abuzivă sau orice altă utilizare neautorizată a datelor sale de acces și parametrilor de siguranță, atunci acesta trebuie să anunțe de îndată și fără întârziere telefonic la PSC (vezi numărul pentru Hotline în website-ul PSC) sau online la <https://www.paysafecard.com/ro-ro/securitate/blocarea-contului/>, astfel încât contul my paysafecard să fie blocat („Anunț de blocare”). Orice întârziere nejustificată în notificarea PSC, pe lângă faptul că poate afecta securitatea contului my paysafecard al clientului, poate face ca clientul să fie răspunzător pentru orice pierderi suferite, în situația în care clientul nu a realizat notificarea în mod intenționat sau din culpă gravă. În cazul în care clientul suspectează că o altă persoană i-a accesat contul my paysafecard, acesta trebuie să contacteze serviciul de poliție și să raporteze incidentul.
- 9.4. Aceeași obligație este valabilă și în cazul în care clientul are suspiciunea, că o altă persoană a luat cunoștință în mod neîndreptățit de datele sale de acces și de parametrii de siguranță, dacă există o utilizare abuzivă sau orice altă utilizare neautorizată a datelor sale de acces și a parametrilor de siguranță.
- 9.5. Datele de contact sub care poate fi dat un anunț de blocare sunt permanent vizibile clientului pe pagina de web a PSC. Clientul trebuie să anunțe imediat orice abuz la poliție.

Indicație: colaboratorii PSC nu vă vor solicita niciodată să le aduceți la cunoștință lor sau terților, parola dumneavoastră, telefonic, pe E-Mail sau în orice alt mod. Numele de utilizator și parola trebuie introduse numai direct pe pagina de web a PSC, precum și prin fereastra de plată PSC. Dacă aveți dubii în ceea ce privește autenticitatea paginii web, vă rugăm să contactați serviciul nostru clienți la [info.ro@paysafecard.com](mailto:info.ro@paysafecard.com).

## 10. Taxe

Pentru activare și plăți în Euro, verificarea soldului și a datelor în secțiunea „Client” a contului my paysafecard de pe pagina web, PSC nu încasează niciun fel de taxă. În rest sunt valabile următoarele taxe:

Taxă de rambursare: pentru rambursarea în sensul punctului 15. al CGA se scade în cadrul rambursării direct suma de RON 30 din suma de plată. Taxa se efectuează pe rambursare.

Taxă de inactivitate: contul my paysafecard îi este pus la dispoziție clientului în principiu gratis. PSC emite totuși o taxă de RON 25 pe lună, dacă clientul nu și-a folosit contul său my paysafecard pentru efectuarea de tranzacții în perioada de 12 (doisprezece) luni. Această taxă va fi luată din contul my paysafecard al clientului începând cu prima lună după trecerea termenului de 12 luni, de fiecare dată pe data de întâi a lunii.

Taxă de tranzacție: efectuarea de plăți de către client este în principiu scutită de taxe. La anumite întreprinderi contractuale, PSC poate totuși emite o taxă prin contul my paysafecard, care va fi arătată clientului înainte de plată. Clientul poate găsi o imagine de ansamblu asupra firmelor contractuale în cauză, inclusiv taxele aferente, în tabelul taxelor de la <https://www.paysafecard.com/ro-ro/utilizare/taxa-de-tranzactie/>.

Acest tabel al taxelor este parte constituantă a prezentelor CCG. Modificarea tabelului taxelor se supune prevederilor de la punctul 18.

Curs de schimb și taxă de conversie: toate plățile pentru mărfuri sau servicii efectuate într-o valută alta decât valuta contului my paysafecard, vor fi convertite de către noi la momentul efectuării tranzacției în Euro, la cursul de schimb valabil. Acest curs de schimb se bazează pe un curs de cumpărare stabilit de către un institut financiar. Cursurile de schimb valabile în orice caz pot fi găsite mereu pe pagina de web <https://www.paysafecard.com/ro-ro/convertor-valutar/>. La tranzacții care implică schimburi valutare, PSC emite o taxă de 2% din valoarea tranzacției. Cu toate acestea, în cazul tranzacțiilor care implică valute diferite, însă nu euro, se va aplica o taxă de 4,04 % din valoarea tranzacției. Cursul de schimb și taxele vor fi arătate clientului la dorința sa, înainte de efectuarea tranzacției.

## 11. Blocarea contului my paysafecard

- 11.1. Putem bloca sau restricționa în alt mod funcționarea contului contul my paysafecard al clientului, din motive rezonabile legate de securitatea contului my paysafecard sau de orice elemente de securitate ale acestuia, în cazul în care avem o suspiciune rezonabilă că a avut loc o utilizare neautorizată sau frauduloasă a contului my paysafecard al clientului, sau că oricare dintre elementele de securitate ale acestuia au fost compromise.
- Vom informa clientul despre blocarea contului my paysafecard și despre motivele care au stat la baza acestei acțiuni în prealabil sau, atunci când acest lucru nu este posibil, imediat după suspendarea sau impunerea restricției, exceptând cazul în care notificarea clientului ar încălca dispozițiile legii sau ar compromite interesele noastre în materie de securitate. Vom debloca contul my paysafecard în cel mai scurt timp posibil după încetarea motivelor care au generat suspendarea și/sau restricția.

## 12. Neefectuarea proceselor de plată neautorizate

- 12.1. În cazul unei neefectuări a unui proces de plată sau unei efectuări eronate, clientul poate solicita primirea în sumă totală a valorii plății într-un timp rezonabil și practic cât mai scurt, iar PSC îi va aduce soldul din contul my paysafecard înapoi la nivelul la care s-a aflat, dacă nu ar fi avut loc procesul de plată eronat. Dacă totuși PSC dovedește, că suma de plată a ajuns la timp și complet la prestatorul de plăți al destinatarului, atunci răspunderea se anulează după această depunere.
- 12.2. În afară de aceasta, clientul poate solicita restituirea eventualelor taxe, în măsura în care acestea i-au fost facturate în legătură cu neefectuarea procesului de plată sau efectuarea eronată sau contul său my paysafecard a fost debitat în mod corespunzător.

## 13. Răspunderea PSC

- 13.1. PSC nu poate garanta faptul că un comerciant va accepta plăți dintr-un cont my paysafecard sau că PSC va autoriza o anumită tranzacție. Cauzele pentru acestea pot fi legate de existența unei probleme de sistem, a unei circumstanțe independente de controlul PSC sau de existența unor motive de îngrijorare pentru PSC privind utilizarea necorespunzătoare a contului my paysafecard. În consecință, PSC nu va fi răspunzătoare în cazul în care comerciantul refuză să accepte o plată dintr-un cont my paysafecard sau dacă PSC nu autorizează o tranzacție sau suspendă utilizarea contului my paysafecard, în măsura permisă de CGA și de lege.
- 13.2. Exceptând cazul în care legea prevede altfel, PSC nu va fi răspunzătoare pentru pierderile sau daunele directe sau indirecte suferite de client în urma utilizării sau imposibilității de a utiliza contul my paysafecard, în totalitate sau parțial, sau în urma utilizării contului my paysafecard al clientului de către un terț. De asemenea, PSC nu va fi răspunzătoare pentru pierderile sau cheltuielile suferite/suportate de client prin faptul că PSC a respectat cerințele legale și normative.
- 13.3. În cazul în care clientul nu folosește contul my paysafecard în conformitate cu prevederile CGA, sau PSC descoperă că clientul folosește contul my paysafecard în mod fraudulos, PSC își rezervă dreptul de a impune clientului orice costuri rezonabile, suportate de PSC în legătură cu inițierea demersurilor necesare pentru a împiedica clientul să folosească contul my paysafecard și pentru a recupera orice sume datorate ca urmare a activităților clientului.

## 14. Răspunderea clientului

- 14.1. Clientul va informa PSC, fără a întârzia în mod nejustificat, dacă observă că a fost efectuată o tranzacție de plată neautorizată sau incompletă prin contul my paysafecard al clientului, folosind datele de contact indicate pe site-ul web PSC, la adresa <http://www.paysafecard.com/contact-options>. Reclamațiile și pretențiile clientului datorită unui proces de plată neautorizat sau efectuat eronat nu se vor lua în considerare, dacă acesta nu anunță PSC în termen de cel mult 13 (treisprezece) luni după ziua debitării contului my paysafecard despre un proces de plată neautorizat sau efectuat eronat.
- 14.2. În cazul în care clientul constată sau suspectează că s-au pierdut, au fost furate, au fost înstrăinate, au fost folosite fără autorizare sau abuziv în orice alt mod, contul său my paysafecard, datele sale de acces, parola sau alți parametri legați de securitate, i se recomandă să schimbe imediat parola contului său my paysafecard. În plus, clientul are obligația, conform punctului 9.3., de a informa PSC despre pierderea sau furtul datelor sale de acces sau a parametrilor legați de securitate, ori folosirea abuzivă sau neautorizată a acestora.
- 14.3. În cazul unei plăți neautorizate sau al unei plăți realizate în mod incorect din cauza unei erori comise de noi, PSC va rambursa în cel mai scurt timp posibil suma relevantă, inclusiv toate taxele aplicate. Această situație nu se va aplica:
- 14.3.1 în cazul în care plata neautorizată este cauzată de faptul că clientul nu și-a păstrat datele de acces în condiții de

- siguranță conform punctului 9.1 din CGA, caz în care clientul va fi răspunzător în limita a 50 EUR (sau valoarea echivalentă în valuta contului my paysafecard) exceptând cazul în care se aplică secțiunea 14.3.3;
- 14.3.2 în cazul în care clientul nu notifică PSC fără întârzieri nejustificate în legătură cu pierderea datelor de acces sau alt eveniment care ar fi putut, în mod rezonabil, să compromită securitatea contului my paysafecard al clientului, după ce clientul a luat cunoștință de acest eveniment, caz în care clientul va fi răspunzător pentru daunele suportate până la momentul notificării;
- 14.3.3 dacă tranzacția a fost neautorizată, însă clientul a acționat în mod fraudulos sau a compromis securitatea contului my paysafecard în mod intenționat sau din gravă neglijență, caz în care clientul va răspunde exclusiv pentru toate daunele; sau
- 14.3.4 dacă clientul nu contestă și nu informează PSC despre tranzacția neautorizată sau realizată incorect în termen de 13 (treisprezece) luni de la data tranzacției.
- 14.4. Exceptând cazul în care clientul a acționat în mod fraudulos, punctul 14.3.1 nu se va aplica tranzacțiilor realizate după ce clientul a notificat PSC conform punctului 9.3, în cazul în care PSC nu a furnizat clientului mijloacele adecvate în scopul notificării, sau PSC trebuia să folosească un sistem mai puternic de autentificare a clientului însă nu a făcut acest lucru, caz în care PSC va fi răspunzător și va rambursa clientului valoarea tranzacției neautorizate în cel mai scurt timp posibil.
- 14.5. Fără a aduce atingere prevederilor de mai sus, clientul trebuie să verifice istoricul tranzacțiilor din contul său my paysafecard în mod periodic și frecvent și să contacteze imediat serviciul clienți al PSC în cazul în care are întrebări sau motive de îngrijorare.
- 14.6. În cazul unei plăți realizate în mod incorect sau către beneficiarul greșit, PSC va lua măsurile rezonabile pentru a ajuta clientul să refacă traseul și să recupereze suma respectivă.
- 14.7. Sub rezerva prevederilor de mai sus, PSC nu va răspunde pentru nicio perturbare sau afectare a serviciilor noastre sau a serviciilor intermediarilor pe care ne bazăm pentru îndeplinirea obligațiilor prevăzute în acest document, cu condiția ca o astfel de perturbare sau afectare să fie cauzată de circumstanțe neobișnuite și neprevăzute, independente de controlul nostru sau al intermediarilor afectați.

## 15. Rambursare

- 15.1. Clientul este îndrituit să solicite oricând rambursarea sumei de bani electronici existentă pe contul său my paysafecard, transmițând la PSC numele său de utilizator, suma de bani electronici existentă pe contul său my paysafecard, numele și prenumele său complet, adresa sa de E-Mail și numărul său de telefon mobil, o copie lizibilă a actului său oficial de identitate sau un alt document valabil de identificare cu poză, suma de bani de rambursat, precum și datele contului său bancar personal din România, inclusiv IBAN și BIC, în care să fie transferată suma. O descriere a modalităților de contact găsiți pe pagina de web a PSC. În vederea conformării cu cerințele legale, PSC poate solicita clientului să trimită informații suplimentare, înainte de a se face rambursarea.
- 15.2. Nu există o limită de sumă minimă pentru rambursarea de bani electronici, totuși suma de bani electronici de pe cont trebuie să fie suficientă și pentru taxele aferente rambursării concrete. Pentru o rambursare în timpul derulării contractului precum și după depășirea termenului de un an de la terminarea contractului, sunt valabile taxele prezentate la punctul 10. Rambursarea efectuată în termenul de un an după terminarea contractului se face gratis către client.
- 15.3. În cazul unei rambursări, PSC inițiază transferul sumei dorite de către client, scăzând taxele aferente, într-un cont bancar din România indicat de client. În scopul respectării prevederilor legale, PSC este îndrituită să solicite clientului documente suplimentare pentru confirmarea identității, înainte de a se putea soluționa pozitiv cererea de rambursare. Clientul se declară astfel de acord, ca PSC să verifice identitatea sa în cadrul procesului de rambursare, înainte de trimiterea sumei de rambursat, pentru a evita riscul de înșelătorie, precum și de a respecta directivele privind spălarea de bani și alte prevederi legale.
- 15.4. Este exclusă o rambursare a sumelor creditate clientului în cadrul unor acțiuni de promovare/ publicitate, în contul său my paysafecard, în măsura în care în cazul acestora nu este vorba de bani electronici.
- Indicație: În conformitate cu prevederile acestor CGA, PSC are dreptul să aplice o taxă de rambursare după încetarea contractului.

## 16. Protecția datelor

- 16.1. Clientul acceptă în mod expres faptul că PSC poate accesa, prelucra și stoca orice informații pe care clientul le comunică PSC în scopul furnizării unor servicii de plată. Acest fapt nu va afecta drepturile și obligațiile mutuale ale PSC și ale clientului prevăzute de legislația în domeniul protecției datelor cu caracter personal. Clientul

își poate retrage consimțământul prin închiderea contului my paysafecard. În cazul în care clientul își retrage consimțământul în acest mod, PSC va înceta să mai folosească datele clientului în acest scop, însă poate continua să prelucreze datele clientului în alte scopuri, în cazul în care există temeuri juridice pentru aceasta, de exemplu în situația în care PSC are obligația legală de a stoca evidențe ale tranzacțiilor.

- 16.2. La utilizarea contului my paysafecard sunt preluate date personale ale clientului, în măsura în care aceasta este necesară în vederea prestării serviciilor, precum și pentru punerea la dispoziție a sistemului, precum și în baza obligațiilor legale. În scopuri de asigurare a securității sistemului și protecție împotriva utilizării abuzive folosim cookies. Acceptarea acestor cookies reprezintă o condiție de utilizare a website-ului nostru. Prin utilizarea serviciilor, clientul este de acord cu Notificarea privind confidențialitatea, al cărei conținut este disponibil la adresa: <http://www.paysafecard.com/ro-ro/protectia-datelor/>.
- 16.3. PSC îi va trimite clientului informații despre contul său my paysafecard, despre instrucțiunile de siguranță, precum și despre evenimente importante în legătură cu PSC, etc. Prin acceptarea acestor condiții contractuale, vă declarați de acord cu primirea regulată a acestor informații pe E-Mail sau prin SMS. Suplimentar PSC îi va trimite clientului în mod regulat în cadrul unui newsletter informații privind acțiunile de publicitate, de promoție, alte avantaje pentru client, în măsura în care acesta s-a declarat de acord cu primirea acestui tip de informații.

## 17. Durata contractului și rezilierea contractului

- 17.1. Contractul între PSC și client cu referire la utilizarea contului my paysafecard, se încheie pe timp nelimitat.
- 17.2. Clientul este îndrituit să rezilieze oricând acest contract în scris pe E-Mail la [info.ro@paysafecard.com](mailto:info.ro@paysafecard.com), iar E-Mail-ului îi trebuie anexată o adresă de reziliere semnată olograf de către client.
- 17.3. PSC este îndrituită să termine relația contractuală oricând pe E-Mail, cu respectarea unui preaviz de 2 (două) luni, în mod arbitrar, la adresa de E-Mail dată de către client.
- 17.4. În cazul existenței unui motiv serios (reziliere extraordinară), PSC poate rezilia relația contractuală cu clientul indiferent de alte acorduri și cu efect imediat, pe E-Mail la adresa de E-Mail dată de către client. Un motiv serios, care îndreptățește rezilierea imediată, include, în mod nelimitativ, situația în care:
  - a. clientul dă informații false despre identitatea sa, sau trece sub tăcere circumstanțe esențiale,
  - b. clientul încalcă prevederi esențiale ale prezențelor CGA,
  - c. există suspiciunea de acțiuni ilicite sau de nerespectarea prevederilor referitoare la spălarea de bani,
  - d. clientul utilizează contul său my paysafecard în mod abuziv,
  - e. clientul introduce PIN-uri paysafecard în contul său my paysafecard, pe care nu le-a dobândit la punctele de comercializare autorizate,
  - f. există suspiciunea rezonabilă că clientul acceptă PIN-uri paysafecard în scopuri de plăți,
  - g. există dubii privind siguranța, sau
  - h. PSC este obligată la aceasta în baza ordonanțelor legale sau instituționale.
- 17.5. La intrarea în vigoare a rezilierii, contul my paysafecard al clientului va fi blocat. PSC va returna clientului creditul existent pe contul my paysafecard al clientului în momentul blocării contului, scăzând eventualele sume datorate, mai ales pretenții de compensare conform punctului 10. (taxe). Clientul trebuie să parcurgă pentru aceasta pașii de la punctul 15. (Rambursare). Este exclusă o rambursare a sumelor de bani electronici ținute în contul clientului my paysafecard timp de mai mult de șase ani de la terminarea contractului.

## 18. Modificarea CGA

- 18.1. PSC are dreptul să modifice aceste CGA, cu condiția ca clientul să primească o notificare scrisă privind modificările propuse cu cel puțin două luni înainte de termenul propus al intrării ei în vigoare.
- 18.2. PSC va informa clientul în scris cu privire la modificările care se doresc a fi aduse CGA cu cel puțin 2 (două) luni înainte de intrarea lor în vigoare. Această notificare va fi trimisă prin e-mail, la adresa salvată în contul my paysafecard deținut de client. Părțile agreează că, exceptând cazul în care clientul contestă modificările propuse, în scris, înainte de data la care acestea ar urma să intre în vigoare, se va considera că clientul este de acord cu aceste modificări, care vor face parte integrantă din contractul încheiat cu clientul. Clientul este îndrituit să rezilieze fără preaviz contractul cu PSC, înainte de momentul intrării în vigoare al modificărilor. PSC va informa clientul, în notificarea privind modificările propuse cu privire la contract, despre consecințele necontestării modificărilor și despre dreptul de reziliere fără costuri și fără preaviz. Pentru alte informații vizând procedura din cadrul rezilierii contractului, vă rugăm să citiți punctul 17. (Durata contractului și rezilierea contractului).



- 18.3. Modificările de curs valutar devin valabile nemijlocit și fără o informare prealabilă, în măsura în care acestea se fac în baza cursurilor valutare de referință disponibile pe site-ul PSC la adresa <http://www.paysafecard.com/en-gb/currency-calculator/>.
- 18.4. Simpla extindere a funcționalității, introducerea de noi servicii sau modificarea metodelor de plată, precum și a comercianților, nu au ca efect modificarea contractului.

## **19. Transferul relației contractuale**

- 19.1. PSC este îndrituită să transfere oricând drepturi și obligații din contractul cu clientul către o altă întreprindere, care dispune de o autorizare de supraveghere legală necesară. În acest caz drepturile clientului nu vor fi influențate.
- 19.2. PSC îl va informa pe client asupra transferului intenționat al contractului, cu cel puțin două luni înainte, pe E-Mail la adresa de E-Mail înregistrată în contul my paysafecard al clientului. Clientul este îndrituit să rezilieze contractul cu efect imediat până la momentul avizat. Pentru alte informații vă trimitem la punctul 17. (Durata contractului și rezilierea contractului).

## **20. Interdicția de a cesiona**

Clientul nu este îndrituit să cesioneze sau să pună ca garanție pretenții împotriva PSC, mai ales pretenții din orice sold, către terți, fără a primi acordul în scris al PSC.

## **21. Notificările către client**

- 21.1. PSC va trimite orice notificare (inclusiv notificările de natură juridică și comercială) clientului la datele de contact furnizate de client PSC. Clientul va fi responsabil de informarea PSC, fără întârziere, în legătură cu orice schimbări care intervin în ceea ce privește adresa, numărul de telefon fix, numărul de mobil sau adresa de e-mail a clientului. Clientul poate asigura această informare fie prin modificarea datelor înregistrate în contul său my paysafecard, de pe site-ul web PSC, în secțiunea „Datele mele”, fie prin contactarea serviciului clienți al PSC la adresa [info.uk@paysafecard.com](mailto:info.uk@paysafecard.com). PSC nu acceptă nicio răspundere în cazul în care clientul nu o informează despre modificarea datelor sale de contact, conform cerințelor.

## **22. Dreptul aplicabil / reclamații**

- 22.1. Prezentul contract este supus dreptului român, cu excepția regulilor de supraveghere bancară, care se orientează, conform principiului țării de origine, după dreptul englezesc. În măsura în care clauze individuale sau părți ale clauzelor individuale devin inoperante, aceasta nu afectează valabilitatea restului contractului.
- 22.2. Clientul poate trimite reclamații pe E-Mail către [info.ro@paysafecard.com](mailto:info.ro@paysafecard.com). Noi vom încerca să rezolvăm toate reclamațiile cât mai repede posibil. Pentru reclamații nerezolvate, clientul se poate adresa și la Serviciul Financiar irlandez și Ombudsmanul pentru pensii în Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irlanda, telefon: +353 1 567 7000 și pe E-Mail la: [info@fspoi.ie](mailto:info@fspoi.ie). În cazul reclamațiilor care nu se pot rezolva într-un alt mod, competența neexclusivă o vor avea tribunalele irlandeze. Dreptul dumneavoastră de a iniția procese legale la instanțele românești rămâne neatins de această reglementare.