

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE PENTRU EMITEREA CARDULUI VIRTUAL (CONTRACT PRIVIND CARDUL VIRTUAL)

Data ultimei actualizări: 18.08.2026

Acești Termeni și Condiții Generale pentru emiterea Cardului Virtual (denumit în continuare „**Contractul privind Cardul Virtual**”) se încheie între DiPocket UAB (denumită în continuare „**DiPocket**”), **REVO TECHNOLOGIES IFN SA**, cu sediul în Str. C.A. Rossetti, nr. 17, Sector 2, București, înregistrată la Registrul Comerțului București sub nr. J40/12941/2019 (denumit în continuare „**Creditorul**”), și dumneavoastră (denumit în continuare „**Clientul**” sau „**dumneavoastră**”). DiPocket, Creditorul și Clientul sunt denumiți în continuare „**Părțile**”, iar DiPocket și Creditorul sunt denumiți în continuare „**Furnizorii de Carduri Virtuale**”.

Cardul MOKKA Mastercard® și serviciile suplimentare specificate în prezentul document (împreună cu Cardul MOKKA Mastercard Card, denumite în continuare „**Servicii privind Cardul**”) au fost dezvoltate și furnizate de Furnizorii de Carduri Virtuale.

Creditorul este o instituție financiară în sensul Legii Instituțiilor de Credit (I.I.C.). Înregistrată în Registrul General al Băncii Naționale a României sub numărul RG-PJR-41-110356/28.08.2020, reprezentată legal de Raul Durma, în calitate de Director General, în calitate de Creditor, denumită în continuare „**REVO**”

DiPocket este o instituție financiară autorizată și reglementată de Autoritatea de Supraveghere Financiară din Lituania - Bank of Lithuania, cu sediul la: Gedimino avenue 6, LT-01103, Vilnius, Republica Lituania, număr de telefon +370 800 50 500. Detalii suplimentare privind Banca Lituaniei sunt disponibile pe site-ul său oficial: <https://www.lb.lt/en/>. DiPocket funcționează pe baza unei licențe de instituție emitentă de monedă electronică (numărul 75), eliberată în Republica Lituania la 10 noiembrie 2020. Licența de instituție emitentă de monedă electronică autorizează DiPocket să furnizeze serviciile care sunt enumerate în licență. Licența poate fi găsită după linkul: https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1985. Codul persoanei juridice DiPocket este: 305599375, sediul social este: Lvivo str. Lvivo str. 25-104, 09320, Vilnius, Republica Lituania („**Adresa**”). De asemenea, puteți contacta DiPocket prin e-mail: contact@dipocket.org sau la numărul de telefon: +370 5 2084858. DiPocket este un membru de bază al Mastercard® Inc.

Cardul MOKKA Mastercard este un Card Virtual în conformitate cu Contractul separat privind Limita de Credit a Clientului („**Contractul privind Limita de Credit**”) încheiat între Creditor și Client. Contractul privind Limita de Credit și celelalte documente și acorduri menționate în Contractul privind Limita de Credit, cu excepția prezentului Contract privind Cardul Virtual, sunt denumite „**Contractele Mokka**”). Termenii cu majuscule utilizați în prezentul document fără a fi definiți au semnificația prevăzută în Contractul privind Limita de Credit. Cardul Virtual este emis pentru a efectua operațiuni de plată cu Limita de Credit pusă la dispoziția Clientului de către Creditor. Fiecare Plată cu Cardul Virtual duce la o Tragere din Limita de Credit Disponibilă, care trebuie plătită în conformitate cu Contractul privind Limita de Credit.

prezentul Contract privind Cardul Virtual intră în vigoare la data emiterii Cardului Virtual către Client și a acceptării de către Client a prezentului Contract privind Cardul Virtual. În cazul unui conflict între prezentul Contract privind Cardul Virtual și acordurile Mokka relevante, prevalează Contractele Mokka.

Clientul poate accesa în orice moment o copie a prezentului Contract de Card Virtual vizitând Cabinetul Clientului sau site-ul Creditorului la <https://mokka.ro/>.

Prin acceptarea prezentului Contract de Card Virtual (care se face electronic în Cabinetul Clientului), Clientul recunoaște că a avut suficient timp să citească și să se familiarizeze cu Contractul de Card Virtual, că l-a înțeles și

că este de acord să respecte dispozițiile acestuia. În cazul în care Clientul nu înțelege și/sau nu este de acord cu anumite prevederi ale Contractului de Card Virtual, Clientul are dreptul de a nu încheia Contractul de Card Virtual sau de a-și trimite întrebările în scris în Cabinetul Clientului sau prin e-mail la asistenta@mokka.ro. Pentru evitarea oricărui dubiu, este posibil ca nu toate caracteristicile descrise în contractul de Card Virtual să fie disponibile. În caz de îndoială, Clientul trebuie să contacteze Creditorul la asistenta@mokka.ro înainte de a accepta contractul de Card Virtual.

Limba de comunicare în legătură cu prezentul Contract de Card Virtual și cu Serviciile privind Cardul este limba română, cu excepția cazului în care se specifică altfel mai jos.

Prezentul Contract privind Cardul Virtual este reglementat de legislația lituaniană (și același drept se va aplica pentru stabilirea relației). Orice termeni legali implicați de lege se vor aplica, de asemenea, prezentului Contract privind Cardul Virtual. Drepturile și obligațiile legate de furnizarea de Servicii aferente Cardului care nu sunt discutate în prezentul Contract de Card Virtual sunt reglementate de Legea privind plățile din Republica Lituania. Eventualele litigii apărute între Părți în temeiul prezentului Contract de Card Virtual, pe care Părțile nu le pot soluționa în mod satisfăcător pentru toate Părțile, vor fi soluționate de instanțele din Republica Lituania.

GAMA DE SERVICII PENTRU CARDURILE DIPOCKET

Domeniul de aplicare al Serviciilor privind Cardul furnizate Clientului de către DiPocket se limitează la emiterea Cardului Virtual, iar rolul său este auxiliar față de furnizarea de servicii de către Creditor, a căror utilizare este reglementată de Contractul privind Limita de Credit și de alți termeni și condiții separate pe care trebuie să le acceptați. Dacă citiți prezentul Contract privind Cardul Virtual, înseamnă că ați fost de acord să utilizați serviciile furnizate de Creditor în temeiul Contractului privind Limita de Credit.

PRIMIREA CARDULUI VIRTUAL ȘI SERVICII AFERENTE CARDULUI

Creditorul, la discreția sa exclusivă, stabilește dacă Clientul este eligibil pentru emiterea Cardului Virtual. Dacă este invitat să facă acest lucru în Cabinetul Clientului, Clientul poate obține Cardul Virtual urmând procesul prevăzut în Cabinetul Clientului. Prin configurarea elementelor de securitate personalizate (definite mai jos) și prin utilizarea Cardului Virtual, Clientul confirmă că este de acord cu termenii Contractului privind Cardul Virtual. Clientul poate utiliza Cardul Virtual numai pentru a efectua Trageri în Limita Creditului Disponibilă al Clientului.

Prin înregistrarea ca utilizator, Clientul nu devine Client al DiPocket, ci beneficiar. Cardul Virtual și fondurile disponibile pe acesta rămân proprietatea Creditorului. Pentru a beneficia de Cardul Virtual și de Serviciile suplimentare aferente Cardului în temeiul Contractului privind Cardul Virtual, Clientul trebuie să aibă cel puțin 18 ani și să fie un utilizator înregistrat al Serviciilor.

În cazul în care, pe baza informațiilor furnizate de Client, Furnizorii de Carduri Virtuale nu pot verifica identitatea Clientului și/sau informațiile de înregistrare relevante, oricare dintre Furnizorii de Carduri Virtuale poate (1) solicita dovezi suplimentare privind identitatea Clientului, (2) solicita Clientului să participe la un scurt interviu telefonic cu operatorii săi și/sau (3) efectua orice verificări suplimentare pe care Furnizorii de Carduri Virtuale le consideră necesare pentru a stabili identitatea Clientului. În cazul în care nu sunt în măsură să facă acest lucru, aceștia pot refuza să vă servească sau să activeze funcționalitățile suplimentare ale Serviciilor aferente Cardului rezervate Clienților înregistrați și/sau să informeze autoritățile competente fără știrea și/sau consimțământul dumneavoastră. Furnizorii de Carduri Virtuale vor înregistra Clientul ca titular al unui Card Virtual numai dacă rezultatele procesului de cunoaștere a Clientului (KYC) permit Furnizorilor de Carduri Virtuale să vă includă în calitate de Client.

Ca parte a dreptului de a utiliza Cardul Virtual, Clientul este de acord și recunoaște că este o persoană fizică care acționează exclusiv în nume propriu, în calitate personală, și nu acționează în calitate de comerciant. În plus, nu este permisă utilizarea Cardului Virtual:

- pentru a organiza și/sau desfășura loterii, jocuri de noroc, achiziții, vânzări și/sau tranzacții cu criptomonede;
- pentru a încălca drepturi de autor;
- pentru a testa alți furnizori de servicii financiare și/sau a genera tranzacții pentru a beneficia de oferte de loialitate din partea altor furnizori de servicii financiare;
- pentru a discredita persoane fizice și/sau juridice;
- într-un mod care poate duce la reclamații, litigii, rambursări și alte responsabilități față de Furnizorii de Carduri Virtuale, alți utilizatori și/sau terțe părți;
- pentru a primi și/sau trimite fonduri obținute în mod fraudulos sau prin încălcarea legii;
- pentru a desfășura activități care încalcă legea;
- pentru a eluda regulile Furnizorilor de Carduri Virtuale, inclusiv, dar fără a se limita la, încercarea, depășirea limitelor de utilizare și/sau eludarea blocării de către Furnizorii de Carduri Virtuale a unui Card Virtual existent.

În cazul în care Clientul furnizează informații false și/sau inexacte și/sau Furnizorii de Carduri Virtuale identifică o fraudă, aceștia vor înregistra acest lucru la agențiile de prevenire a fraudei, inclusiv, dar fără a se limita la Banca Lituaniei, Unitatea de Investigare a Infrațiunilor Financiare din Republica Lituania și alte instituții competente, inclusiv agențiile de aplicare a legii, după caz. Agențiile de aplicare a legii pot accesa și utiliza aceste informații. Agențiile de prevenire a fraudelor vor partaja înregistrările cu alte organizații. Furnizorii de Carduri Virtuale și alte organizații pot accesa și utiliza transfrontalier informațiile înregistrate de agențiile de prevenire a fraudelor. Furnizorii de Carduri Virtuale pot, de asemenea, să blocheze sau să anuleze Cardul dvs. Virtual și să rezilieze Contractul de Card Virtual.

Înregistrarea este necesară pentru a activa Cardul Virtual.

Date cu caracter personal

Furnizorii de Carduri Virtuale vor păstra informațiile pe care le dețin despre dumneavoastră („**Date cu caracter personal**”). Dacă doriți să contactați Furnizorii de Carduri Virtuale cu privire la prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal, vă rugăm să contactați responsabilul cu protecția datelor al DiPocket la DPO@dipocket.org sau Creditorul la asistenta@mokka.ro

Ce date colectează Furnizorii de Carduri Virtuale?

Aceștia colectează următoarele date:

Date privind profilul Clientului:

- Informații de identificare personală (nume, prenume, adresă, adresă de e-mail, număr de telefon etc.);
- Date suplimentare, dacă și în măsura în care legislația privind prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului o impune (codul numeric personal și/sau data nașterii, cetățenia, fotografia persoanei, datele din documentul de identitate, copii ale documentelor furnizate, detalii privind dispozitivul utilizat, adresa IP etc.);
- Comunicarea dvs. cu oricare dintre Furnizorii de Carduri Virtuale (corespondență prin e-mail, apeluri telefonice etc.).

Date pentru/de la Serviciile aferente Cardurilor:

- Detaliile tranzacției (valoarea tranzacției, data și ora, comerciantul, datele de acceptare (de exemplu, confirmarea numărului de șaisprezece cifre de pe fața Cardului Virtual („**PAN**”), numărul contului bancar, beneficiarul sau expeditorul etc.);
- Datele Cardului Virtual (numărul de identificare personal („**PIN**”), data expirării etc.).

Informații despre cont privind Serviciile aferente Cardurilor și servicii de inițiere a plăților:

- Detalii privind tranzacția (suma tranzacției, data și ora, numărul contului bancar, IBAN, beneficiarul sau expeditorul etc.).

Cum colectează Furnizorii de Carduri Virtuale datele dumneavoastră?

Dumneavoastră furnizați Furnizorilor de Carduri Virtuale majoritatea datelor pe care aceștia le colectează prin intermediul Creditorului, al site-ului web al Creditorului, al Aplicației Mokka, al Platformei Mokka și al Cabinetului Clientului. Furnizorii de Carduri Virtuale colectează și prelucrează datele atunci când:

- Furnizați Creditorului datele dumneavoastră cu caracter personal în timpul procesului de emitere a Cardului Virtual. Informațiile pe care le furnizați în timpul acestui proces sunt atât o cerință legală, cât și necesare pentru ca Furnizorii de Carduri Virtuale să încheie contractul de Card Virtual. Furnizorii de Carduri Virtuale primesc datele dumneavoastră cu caracter personal în mod voluntar. În cazul în care nu furnizați Furnizorilor de Carduri Virtuale informațiile și documentele necesare, Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor fi în măsură să presteze serviciile;
- Utilizați Serviciile aferente Cardului (de exemplu, informații despre plățile pe care le efectuați sau le primiți);
- Interacționați cu Furnizorii de Carduri Virtuale (serviciul clienți sau interacționați cu Furnizorii de Carduri Virtuale pe orice platformă social media etc.).

Furnizorii de Carduri Virtuale pot obține, de asemenea, datele dumneavoastră indirect din următoarele surse:

- De la partenerii noștri de afaceri;
- În conformitate cu Legislația Aplicabilă, Furnizorii de Carduri Virtuale le obțin de la terți, cum ar fi registre și baze de date oficiale sau agenții de prevenire a fraudei;
- Pentru a efectua procedurile de verificare, Furnizorii de Carduri Virtuale colectează, de asemenea, informații disponibile publicului despre dumneavoastră (inclusiv informații de pe internet, din rețelele de socializare etc.).

Cum vor utiliza datele dumneavoastră Furnizorii de Carduri Virtuale?

Furnizorii de Carduri Virtuale utilizează datele cu caracter personal pentru a aplica în mod corespunzător Contractul de Card Virtual încheiat cu dumneavoastră, pentru securitate, verificarea identității, pentru a comunica cu dumneavoastră și pentru a respecta legea:

- Din motive contractuale, pentru a vă furniza Serviciile aferente Cardului (de exemplu, pentru a proiecta carduri pentru utilizarea cu contul etc.);
- În scopuri în care Furnizorii de Carduri Virtuale au o obligație legală, inclusiv în scopuri fiscale și contabile, pentru a efectua verificări privind cunoașterea Clientelei (KYC), pentru a preveni și detecta fraudă, spălarea banilor și alte infracțiuni (cum ar fi furtul de identitate), pentru a efectua verificări de reglementare și pentru a respecta obligațiile față de autoritatea de reglementare etc.;
- Pe baza consimțământului dumneavoastră, atunci când consimțiți în mod clar și neechivoc la prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal (în scopuri de marketing sau la prelucrarea unor categorii speciale de date cu caracter personal etc.);
- Pe baza intereselor legitime ale Furnizorilor de Carduri Virtuale, în cazul în care prelucrarea este necesară pentru atingerea scopului propus, o astfel de prelucrare poate fi așteptată în mod rezonabil și echilibrată în raport cu interesele și drepturile și libertățile dumneavoastră fundamentale;
- Pe baza unui interes public semnificativ, Furnizorii de Carduri Virtuale vă vor sprijini dacă vă încadrați în categoria clienților vulnerabili;
- Dacă le solicitați Furnizorilor de Carduri Virtuale să proceseze datele într-un anumit mod (open banking).

Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor transmite niciodată date cu caracter personal unei terțe părți pentru ca aceasta să vă poată oferi servicii și/sau bunuri, fără consimțământul dumneavoastră.

Profilarea

Profilarea efectuată de Furnizorii de Carduri Virtuale include prelucrarea datelor cu caracter personal prin mijloace automate în scopul gestionării riscurilor și al monitorizării continue a tranzacțiilor pentru a preveni fraudă, spălarea banilor și finanțarea terorismului. Profilarea se bazează pe obligațiile legale aplicabile Furnizorilor de Carduri Virtuale în calitate de instituții financiare.

Cu cine pot partaja Furnizorii de Carduri Virtuale datele dvs. cu caracter personal?

Furnizorii de Carduri Virtuale vor păstra confidențialitatea datelor cu caracter personal, dar le pot partaja cu alte entități (care sunt, de asemenea, obligate să le păstreze în siguranță și confidențialitate) în cazul în care Furnizorii de Carduri Virtuale au obligația de a le dezvălui dacă este necesar pentru a vă furniza Serviciile aferente Cardului.

În special, dacă acest lucru este în conformitate cu Legislația Aplicabilă, Furnizorii de Carduri Virtuale pot partaja date cu caracter personal cu:

- Alte companii sau filiale ale grupurilor respective ale Furnizorilor de Carduri Virtuale, pentru a vă furniza diverse servicii și pentru a-și îndeplini obligațiile de a vă identifica și de a preveni spălarea banilor, finanțarea terorismului și fraudă;
- Furnizorii lor (inclusiv subcontractanții lor), cum ar fi furnizorii de centre de date, procesare a cardurilor, birouri de carduri și servicii SMS, precum și alți furnizori care furnizează servicii IT și de plată;
- Alte părți terțe (inclusiv subcontractanții acestora) care prestează o parte din Serviciile aferente Cardului sau sprijină tranzacțiile dumneavoastră, cum ar fi Mastercard, SWIFT, CENTROLink și băncile noastre creditoare din Spațiul Economic European („SEE”), care asigură, printre altele, protecția fondurilor dumneavoastră;
- Alte instituții financiare, atunci când furnizează servicii de informare privind conturile sau efectuează plăți;
- Autoritățile de reglementare și de supraveghere în legătură cu sarcinile lor (cum ar fi prevenirea criminalității);
- Agențiile de prevenire a fraudelor, în special furnizorii de carduri de credit, vor notifica întotdeauna agențiile de prevenire a fraudelor dacă le furnizați informații false sau frauduloase. De asemenea, aceștia vor permite altor organizații (din Lituania, România, Regatul Unit sau alte țări), inclusiv agențiilor de aplicare a legii, să acceseze aceste informații pentru a preveni și detecta fraudă, spălarea banilor sau alte infracțiuni. Puteți scrie către DiPocket la adresa MLRO@dipocket.org sau către Creditor la adresa asistenta@mokka.ro detalii privind agențiile de prevenire a fraudei cu care Furnizorii de Carduri Virtuale împărtășesc datele;
- Oricine căruia Furnizorii de Carduri Virtuale îi transferă sau îi pot transfera drepturile și obligațiile în cadrul Contractului privind Cardurile Virtuale, inclusiv orice terță parte în urma unei restructurări, vânzări sau achiziții a oricăruia dintre Furnizorii de Carduri Virtuale sau a oricăreia dintre societățile din grupul sau afiliații respectivi ai acestora, cu condiția să utilizeze datele cu caracter personal în aceleași scopuri pentru care ne-au fost furnizate inițial și/sau prelucrate de noi.

Transferuri de date cu caracter personal în afara SEE

Furnizorii de Carduri Virtuale pot prelucra date cu caracter personal în străinătate, în interiorul sau în afara Uniunii Europene și a Regatului Unit, cu condiția ca Furnizorii de Carduri Virtuale să respecte legile și reglementările aplicabile. Atunci când Furnizorii de Carduri Virtuale partajează date cu caracter personal cu organizații din afara SEE și a Regatului Unit, Furnizorii de Carduri Virtuale se vor asigura că acestea sunt de acord să aplice niveluri de protecție echivalente cu cele ale Furnizorilor de Carduri Virtuale. Furnizorii de Carduri Virtuale

utilizează mecanisme juridice, cum ar fi clauzele contractuale standard, astfel cum se prevede în Regulamentul general privind protecția datelor (2016/679), art. 46 pentru efectuarea transferului transfrontalier al datelor dumneavoastră cu caracter personal; sau implementează măsuri de securitate, cum ar fi anonimizarea datelor înainte de transferurile transfrontaliere de date. Pentru orice întrebări cu privire la mijloacele care protejează transferul de date în afara UE, vă rugăm să ne contactați la DPO@dipocket.org sau la asistenta@mokka.ro.

Open Banking

Furnizorii de Carduri Virtuale vor transfera datele către orice entitate cu care ne autorizați să împărtășim informațiile despre contul dumneavoastră, cu condiția ca aceasta să fie desemnată ca entitate autorizată în mod corespunzător la momentul solicitării dumneavoastră. Furnizorii de Carduri Virtuale se vor baza pe instrucțiunile pe care le-ați dat părții terțe de a accesa informațiile contului dumneavoastră de la noi ca dovadă a consimțământului dumneavoastră de a partaja datele dumneavoastră.

Cum stochează Furnizorii de Carduri Virtuale datele dumneavoastră?

Furnizorii de Carduri Virtuale au instituit garanții tehnologice, fizice, administrative și procedurale, toate în conformitate cu standardele acceptate în industrie, pentru a proteja și a asigura confidențialitatea, integritatea sau accesibilitatea datelor cu caracter personal prelucrate; pentru a preveni utilizarea neautorizată sau accesul neautorizat la datele cu caracter personal, pentru a preveni încălcarea securității datelor cu caracter personal (incidente de securitate) în conformitate cu instrucțiunile, politicile și Legislația Aplicabilă ale Furnizorilor de Carduri Virtuale. Toți angajații urmează cursuri de formare privind protecția datelor și sunt instruiți să respecte cu strictețe politicile noastre de protecție a datelor.

Furnizorii de Carduri Virtuale stochează în siguranță datele dumneavoastră în centre de date situate exclusiv în Uniunea Europeană.

Perioada pentru care Furnizorii de Carduri Virtuale sunt obligați să păstreze datele dumneavoastră depinde de entitatea juridică cu care ați încheiat un contract:

- DiPocket Limited, în conformitate cu Legislația Aplicabilă din Regatul Unit, este obligată să păstreze în siguranță datele dvs. cu caracter personal timp de șase ani după încheierea relației de afaceri cu dvs;
- DiPocket UAB, în conformitate cu Legislația Aplicabilă din Republica Lituania, este obligată să păstreze datele dvs. cu caracter personal referitoare la identificarea dvs. și la serviciile furnizate timp de opt ani de la încheierea relației noastre de afaceri cu dvs. Corespondența cu dumneavoastră va fi păstrată timp de cinci ani de la data încetării tranzacției sau relației de afaceri cu dumneavoastră. Aceste perioade pot fi prelungite la doi ani, sub rezerva unor orientări rezonabile din partea unei autorități competente;
- Creditorul, în conformitate cu Legislația Aplicabilă din România, este obligat să păstreze datele dvs. cu caracter personal legate de identificarea dvs. și de serviciile furnizate timp de cinci ani de la încetarea relației sale de afaceri cu dvs. Corespondența cu dumneavoastră va fi păstrată timp de cinci ani de la data încetării tranzacției sau relației de afaceri cu dumneavoastră. Aceste perioade pot fi prelungite la doi ani, sub rezerva unor orientări rezonabile din partea unei autorități competente;

Furnizorii de Carduri Virtuale pot păstra datele dvs. cu caracter personal pentru o perioadă mai lungă de timp din cauza unei acțiuni în justiție potențiale sau în curs de desfășurare sau din alte motive legale.

După ce perioada de timp relevantă a trecut și datele cu caracter personal nu mai sunt necesare din motivele de mai sus, Furnizorii de Carduri Virtuale vor șterge datele dumneavoastră.

Vă rugăm să rețineți că, în cazul în care anulați sau Furnizorii de Carduri Virtuale refuză înregistrarea dumneavoastră sau decid să nu o continue, Furnizorii de Carduri Virtuale vor păstra datele cu caracter personal atât

timp cât este necesar în conformitate cu Legislația Aplicabilă (pentru a ajuta la prevenirea fraudei și a altor infracțiuni financiare și din alte motive legale și de reglementare).

Care sunt drepturile dumneavoastră privind protecția datelor?

Furnizorii de Carduri Virtuale doresc să se asigure că sunteți pe deplin conștienți de toate drepturile dumneavoastră privind protecția datelor. Fiecare Client are dreptul la următoarele:

Dreptul de acces - aveți dreptul să ne solicitați copii ale datelor dvs. cu caracter personal. Furnizorii de Carduri Virtuale vă pot percepe o mică taxă pentru acest serviciu. Dacă doriți confirmarea faptului că datele cu caracter personal care vă privesc sunt prelucrate de aceștia, puteți solicita o copie a acestora în mod gratuit, solicitând-o la DPO@dipocket.org sau la asistenta@mokka.ro.

Dreptul la rectificare - aveți dreptul de a solicita Furnizorilor de Carduri Virtuale să corecteze orice informații pe care le considerați inexacte. De asemenea, aveți dreptul de a le solicita să completeze informațiile pe care le considerați incomplete.

Dreptul la ștergere - aveți dreptul de a solicita Furnizorilor de Carduri Virtuale să vă ștergă datele cu caracter personal în anumite condiții. Atunci când faceți această solicitare, Furnizorii de Carduri Virtuale vor aplica instrucțiunile dvs. terților care prelucrează datele dvs. cu caracter personal în numele nostru și vor analiza solicitarea dvs. în lumina intereselor noastre legitime. Atunci când o cerere de ștergere a datelor cu caracter personal este primită în numele unui minor, Furnizorii de Carduri Virtuale vor acorda o atenție sporită analizării impactului asupra acestuia al fiecărei decizii luate de Furnizorii de Carduri Virtuale.

Dreptul la restricționarea prelucrării - aveți dreptul de a solicita Furnizorilor de Carduri Virtuale să restricționeze prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal în anumite condiții.

Dreptul de a vă opune prelucrării - aveți dreptul de a vă opune prelucrării datelor dvs. cu caracter personal de către Furnizorii de Carduri Virtuale în anumite condiții.

Dreptul la portabilitatea datelor - aveți dreptul de a solicita Furnizorilor de Carduri Virtuale să transfere datele pe care le-au colectat către o altă organizație sau direct către dumneavoastră, în anumite condiții.

În cazul în care ați acordat Furnizorilor de Carduri Virtuale consimțământul dvs. explicit pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, aveți, de asemenea, dreptul de a retrage acest consimțământ în orice moment, contactându-ne la DPO@dipocket.org sau la asistenta@mokka.ro. Cu toate acestea, o astfel de retragere nu va afecta legalitatea prelucrării efectuate înainte de prezentarea retragerii.

În cazul în care considerați că drepturile și libertățile dumneavoastră în legătură cu prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal au fost încălcate în vreun fel, vă rugăm să informați Furnizorii de Carduri Virtuale, astfel încât să putem încerca să rezolvăm problema.

Dacă faceți o cerere, Furnizorii de Carduri Virtuale au la dispoziție o lună pentru a vă răspunde. Dacă doriți să vă exercitați oricare dintre aceste drepturi, vă rugăm să ne contactați la adresa noastră de e-mail: DPO@dipocket.org sau asistenta@mokka.ro. De asemenea, aveți dreptul de a depune o plângere la autoritatea națională pentru protecția datelor:

- În Regatul Unit - ICO (<https://ico.org.uk/global/contact-us/>);
- În UE - vă rugăm să consultați lista furnizată (https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en).

Obligația de a vă actualiza datele cu caracter personal

Trebuie să notificați imediat Creditorul cu privire la orice date și circumstanțe care s-au schimbat în ceea ce privește datele specificate în contractul de Card Virtual sau documentele furnizate (de exemplu, modificări ale datelor personale sau de contact, ale domiciliului sau reședinței fiscale, pierdere sau furt sau alt motiv pentru schimbarea unui document de identitate), precum și cu privire la orice circumstanțe care pot afecta îndeplinirea obligațiilor dumneavoastră (de exemplu, inițierea procedurii de insolvență a persoanei fizice). Furnizorii de Carduri Virtuale pot solicita documente justificative ale modificărilor pe care trebuie să le furnizați. Această obligație de notificare se aplică și în cazul în care modificările de mai sus au fost făcute publice (de exemplu, au fost înregistrate într-un registru public sau publicate în mass-media). În cazul în care nu vă conformați obligației de notificare, Furnizorii de Carduri Virtuale au dreptul de a presupune corectitudinea datelor pe care le au la dispoziție, cu excepția cazului în care se prevede altfel în jurisdicția de reședință a dumneavoastră.

Notificări și schimb de informații

Creditorul va comunica în general cu Clientul prin intermediul Cabinetului Clientului. Cu toate acestea, Furnizorii de Carduri Virtuale vă pot furniza, de asemenea, informații în format electronic prin intermediul site-ului internet al Creditorului, al aplicației Mokka, al platformei Mokka, al Cabinetului Clientului, al e-mailului și/sau al telefonului mobil, cu excepția cazului în care se prevede altfel în Legislația Aplicabilă. Furnizorii de Carduri Virtuale pot utiliza servicii terțe pentru a procesa sau a vă transmite notificări și informații electronice.

Aveți dreptul de a rezilia Contractul privind Cardul Virtual, astfel cum se prevede în Contractul privind Limita de Credit.

Identificatorul unic al Clientului

ID-ul dvs. unic de Client este numărul dvs. de telefon înregistrat. Este important să îl păstrați actualizat în permanență la Furnizorii de Carduri Virtuale, deoarece aceștia îl pot utiliza pentru a confirma că sunteți dumneavoastră atunci când efectuați tranzacții sau când vă accesați informațiile personale.

Politicile de confidențialitate ale altor site-uri web

Atunci când Furnizorii de Carduri Virtuale includ linkuri către alte site-uri web, vă rugăm să rețineți că acestea vor avea propriile politici privind confidențialitatea și cookie-urile, care vor reglementa utilizarea de către dvs. a oricăror informații pe care le trimiteți. Furnizorii de Carduri Virtuale vă recomandă să citiți politicile acestora înainte de a accesa site-urile lor.

SERVICII DE PLATĂ, INFORMAȚII PRIVIND TRANZACȚIILE CU CARDURI VIRTUALE

Serviciile includ următoarele servicii de plată:

- plăți cu cardul;
- Emiterea Cardului Virtual (Mastercard).

Utilizarea Cardului Virtual în cadrul Limitei de Credit

Toate operațiunile de plată efectuate cu cardul dvs. sunt efectuate cu utilizarea Limitei de Credit Disponibile a Clientului. Dacă nu aveți o limită de credit disponibilă, operațiunile de plată cu cardul dvs. virtual nu vor fi procesate.

Informații privind tranzacțiile cu carduri virtuale

Clientul va găsi informații despre tranzacțiile sale cu Cardul Virtual în Cabinetul Clientului.

HARTĂ DE UTILIZARE

Cardul virtual este un card MasterCard Virtual. Acesta este valabil până la data expirării, care este vizibilă pe imaginea cardului disponibilă online. Cardul este valabil timp de trei (3) ani și va fi înlocuit automat cu un nou Card Virtual înainte de data expirării, cu excepția cazului în care anulați Serviciile aferente Cardului.

Fiecare Plată cu Cardul Virtual duce la Tragerea unei sume din Limita dvs. de Credit aprobată de Creditor, care trebuie plătită în conformitate cu Contractul privind Limita de Credit pe care îl aveți cu Creditorul.

Pentru a vă activa Cardul Virtual, vă rugăm să urmați instrucțiunile furnizate în Cabinetul pentru clienți al Creditorului. În plus, trebuie:

- să nu permiteți nimănui altcuiva să utilizeze cardul dvs. virtual;
- să nu vă divulgați PIN-ul sau codul;
- să nu vă înregistrați PIN-ul, cu excepția cazului în care faceți acest lucru într-un mod care ar face imposibilă recunoașterea acestuia de către alte persoane;
- să ștergeți PIN-ul de pe telefonul mobil atunci când îl primiți;
- să utilizați Cardul Virtual, numărul de card, PIN-ul sau codul numai pentru a finaliza (sau a încerca) o tranzacție cu un comerciant care indică semnul de acceptare Mastercard.

Puteți utiliza Cardul Virtual în toate locurile care afișează marca de acceptare Mastercard: pentru achiziții în magazinele fizice - inclusiv cele fără contact, precum și pentru achiziții online și prin telefon. De asemenea, îl puteți înscrie la Apple Pay și Google Pay.

Cardul virtual vă permite să primiți o rambursare atunci când faceți cumpărături în magazine fizice, dar nu poate fi utilizat pentru tranzacții în numerar, cum ar fi retragerea de numerar de la o bancă și cumpărarea de cecuri de călătorie sau valută de la un birou de schimb valutar. Se aplică restricții și comisioane.

Cardul virtual este înregistrat automat pentru a verifica identitatea Mastercard în vederea îmbunătățirii securității. Atunci când utilizați Cardul Virtual pentru achiziții online, este posibil să fie necesar să introduceți un cod („**Codul**”) pe site-ul comerciantului, care va fi trimis la numărul dumneavoastră de telefon înregistrat.

În măsura în care acest lucru nu este rezultatul neglijenței lor, Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor fi responsabili pentru orice refuz sau întârziere a comerciantului de a accepta cardul dvs. virtual. În aceste circumstanțe, Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor fi responsabili pentru modul în care sunteți notificat cu privire la orice refuz sau întârziere.

Toate tranzacțiile necesită autorizare. Autorizarea este, de asemenea, instrucțiunea dumneavoastră de a finaliza o tranzacție. În mod normal, Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor autoriza o tranzacție dacă Limita dvs. de credit disponibilă este insuficientă pentru a acoperi tranzacția și orice comisioane asociate tranzacției. Dacă, din orice motiv, reușiți să finalizați o tranzacție în condițiile în care Limita de Credit Disponibilă este insuficientă („**Deficit**”),

Furnizorii de Carduri Virtuale vor solicita rambursarea imediată a deficitului de la dumneavoastră. Puteți solicita Furnizorilor de Carduri Virtuale să vă furnizeze informații privind tranzacțiile pentru o perioadă de până la 5 (cinci) ani de la data tranzacției.

În măsura în care acest lucru nu este rezultatul neglijenței lor, Furnizorii de Carduri Virtuale nu sunt obligați să rezolve o tranzacție în cazul în care apare o problemă sistemică sau în cazul în care au loc evenimente dincolo de controlul lor rezonabil. În plus, Furnizorii de Carduri Virtuale nu sunt obligați să autorizeze o tranzacție atunci când sunt îngrijorați de utilizarea abuzivă a cardului dvs. virtual. Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor fi răspunzători față de dumneavoastră în cazul în care o tranzacție nu este autorizată în aceste circumstanțe și/sau în cazul în care Furnizorii de Carduri Virtuale anulează sau suspendă utilizarea cardului dumneavoastră virtual.

Dacă informațiile despre cardul dvs. virtual sunt pierdute sau furate, dacă altcineva găsește PIN-ul sau dacă credeți că fie cardul dvs. virtual, numărul cardului sau PIN-ul pot face obiectul unui abuz, trebuie:

- să blocați imediat Cardul Virtual prin (a) luarea măsurilor corespunzătoare pentru a bloca utilizarea Cardului Virtual în Cabinetul dvs. de Client sau (b) apelarea Creditorului la +40 xxx xxx xx xx (de la 9:00 la 18:00) sau DiPocket la +370 5 2084858 (Furnizorii de Carduri Virtuale au un serviciu non-stop) astfel încât Furnizorii de Carduri Virtuale să vă poată bloca Cardul Virtual; dacă doriți, ne puteți trimite un mesaj pe asistenta@mokka.ro pentru blocarea Cardului Virtual;
- să încetați imediat să utilizați Cardul Virtual, numărul cardului sau codul PIN.

Furnizorii de Carduri Virtuale vor bloca, limita, suspenda sau rezilia Cardul Virtual sau codul PIN pentru motive întemeiate legate de:

- securitatea cardului dvs. virtual, a numărului Cardului Virtual sau a codului PIN. De exemplu: atunci când se introduce un PIN greșit de mai multe ori la rând;
- presupusa utilizare neautorizată sau frauduloasă a cardului dvs. virtual sau a PIN-ului. De exemplu: atunci când Furnizorii de Carduri Virtuale află că o altă persoană utilizează cardul dvs. virtual, Furnizorii de Carduri Virtuale consideră activitatea suspectă sau anormală etc. Furnizorii de Carduri Virtuale vă vor informa, dacă este posibil, înainte de a vă bloca sau restricționa Cardul Virtual sau PIN-ul că intenționează să facă acest lucru și vă vor indica motivele. În cazul în care Furnizorii de Carduri Virtuale nu pot face acest lucru, vă vor informa imediat după aceea. Obligația de a vă informa nu se aplică în cazul în care acest lucru ar compromite măsurile de securitate rezonabile sau ar fi ilegal să se facă acest lucru;
- Verificări AML ale transferurilor. În conformitate cu cerințele obligatorii de prevenire a spălării banilor și a finanțării terorismului, Furnizorii de Carduri Virtuale au pus în aplicare un sistem automat de blocare a cardurilor prin care algoritmi verifică toate tranzacțiile și blochează transferurile pe care sistemele lor le consideră suspecte (în mod automat). La primirea unui raport sistematic de activitate suspectă, echipa de conformitate relevantă efectuează o verificare manuală, în timpul căreia specialiștii evaluează în detaliu activitatea suspectă detectată. În această etapă, este posibil să vi se ceară să prezentați documente sau explicații suplimentare. Cardul virtual va fi deblocat atunci când validitatea transferului este verificată. În cazul în care informațiile colectate nu înlătură îndoielile cu privire la validitatea transferului, Furnizorii de Carduri Virtuale pot anula Cardul Virtual;
- situații în care nu este posibil ca Furnizorii de Carduri Virtuale să obțină o autorizare online pentru a confirma că aveți o limită de credit disponibilă suficientă pentru tranzacție. De exemplu: tranzacții cu anumite trenuri, nave și unele achiziții în timpul zborului;
- achizițiile de la ateliere, atunci când comerciantul confirmă PIN-ul cu Furnizorii de Carduri Virtuale fără a furniza suma finală a achiziției;
- apariția unui caz de neplată sau anularea unei limite de credit disponibile (astfel cum se specifică în Contractul privind Limita de Credit).

O tranzacție cu Cardul Virtual va fi considerată autorizată de dvs. atunci când urmați instrucțiunile furnizate de comerciant, care pot include:

- introducând PIN-ului sau furnizând codul;
- furnizarea de date privind Cardul Virtual și/sau orice alte date solicitate;
- fluturarea sau glisarea Cardului Virtual (adăugat la un portofel Google sau Apple) pe un cititor de carduri în scopul efectuării unei plăți.

În cazul în care Furnizorii de Carduri Virtuale suspectează că ar putea exista o încercare de utilizare frauduloasă a cardului dvs. virtual, aceștia vă pot solicita să confirmați o tranzacție înainte sau după autorizare.

Autorizarea tranzacției nu poate fi retrasă sau revocată de către dvs.

Puteți solicita Furnizorilor de Carduri Virtuale anularea sau rambursarea unei tranzacții autorizate inițiate de către sau prin intermediul destinatarului dacă o astfel de tranzacție a fost deja executată până când:

- a. se determină valoarea tranzacției, dacă aceasta nu a fost determinată exact atunci când a fost autorizată; sau
- b. suma tranzacției este mai mare decât suma la care v-ați putea aștepta, luând în considerare tipul și valoarea tranzacțiilor anterioare, prevederile Contractului de Card Virtual și orice circumstanțe materiale ale cazului.

Puteți solicita o astfel de rambursare în termen de 8 (opt) săptămâni de la data tranzacției.

Creditorul vă poate oferi, de asemenea, o asigurare împotriva riscului de operațiuni de plată neautorizate cu Cardul Virtual. Condiția pentru furnizarea serviciului este ca Clientul să accepte termenii și condițiile de asigurare stabilite de societatea de asigurări care cooperează cu Creditorul.

LIMITĂRI ALE FUNCȚIONALITĂȚII CARDULUI DVS. VIRTUAL

Puteți utiliza Cardul Virtual numai pentru achiziționarea de bunuri și servicii. Cardul virtual nu poate fi utilizat pentru retragerea de numerar, pentru rambursarea obligațiilor față de Creditori sau pentru transferul de fonduri către portofele electronice sau anumite telefoane mobile (mai multe informații privind restricțiile pot fi obținute printr-o cerere la adresa asistenta@mokka.ro). De asemenea, Cardul Virtual nu poate fi utilizat pentru achiziționarea de arme, materiale pornografice sau articole ilegale, cum ar fi substanțele narcotice.

În cazul în care Furnizorii de Carduri Virtuale au motive întemeiate să creadă că ați încălcat cerințele prezentului Contract de Card Virtual sau Legislația Aplicabilă, aceștia pot lua măsuri pentru a se proteja pe ei înșiși, clienții lor sau terții. În acest caz, aceștia pot, printre altele:

- să restricționeze, suspende sau înceteze accesul la Cardul Virtual sau la oricare dintre Serviciile Cardului;
- să notifice utilizatorii care au efectuat plăți reciproce cu dvs., banca lor, emitentul lor sau agențiile de aplicare a legii;
- să vă solicite să actualizați orice informații incorecte sau incomplete pe care le-ați furnizat;
- să anuleze Cardul Virtual și/sau Serviciile aferente Cardului (caz în care Furnizorii de Carduri Virtuale vă vor notifica în conformitate cu acești termeni).

Păstrarea în siguranță a Cardului dvs.

Trebuie să păstrați datele cardului dvs. virtual în siguranță în orice moment - inclusiv PAN, data expirării Cardului Virtual, CVV (numărul din 3 cifre afișat pe Cardul Virtual), PIN-ul și toate parolele și dispozitivele pe care le utilizați pentru a accesa în orice mod datele de securitate ale Cardului Virtual (denumite în mod colectiv „**Caracteristici de securitate personalizate**”). Aceasta include, de asemenea, toate datele cardului din portofelele electronice, de pe site-urile web ale comercianților sau de pe dispozitive precum telefoanele mobile. Dacă ați înregistrat un card pe un dispozitiv sau într-un portofel electronic, aceasta va include parolele și procesele

de securitate utilizate pentru a accesa dispozitivul sau portofelul electronic (ID dispozitiv, parole sau parole) și orice amprente digitale sau alte metode biometrice sau de identificare stocate pe dispozitivul dumneavoastră. Vă rugăm să rețineți că nu toate elementele de securitate personalizate se pot aplica cardului dvs. virtual.

Furnizorii de Carduri Virtuale nu vă vor contacta niciodată pentru a solicita caracteristicile dvs. de securitate personalizate și nu vor solicita nimănui altcuiva să facă acest lucru în numele nostru. Dacă primiți o astfel de solicitare, este probabil să fie frauduloasă și nu trebuie să furnizați niciunul dintre elementele de securitate personalizate în niciun caz. Trebuie să raportați imediat orice astfel de activitate Furnizorilor de Carduri Virtuale. Acordați atenție e-mailurilor primite de la expeditori care pretind că sunt Furnizori de Carduri Virtuale și feriți-vă de e-mailurile care vă solicită elemente de securitate personalizate.

Atunci când îi sunați, Furnizorii de Carduri Virtuale pot avea nevoie să vă identifice, în funcție de natura întrebării dumneavoastră. Furnizorii de Carduri Virtuale pot face acest lucru prin solicitarea anumitor informații (cum ar fi răspunsul la întrebări) cunoscute numai de dumneavoastră și prin solicitarea unor cifre aleatorii din anumite coduri de acces sau parole, însă Furnizorii de Carduri Virtuale nu vă vor solicita niciodată un PIN complet sau un cod de acces. Nu trebuie să le dați nimănui care vi le cere, chiar dacă persoana respectivă pare a fi un funcționar.

Sunteți responsabil pentru calitatea, siguranța, legalitatea sau orice alt aspect al bunurilor sau serviciilor pe care le achiziționați cu Cardul Virtual. Toate litigiile privind achizițiile sau plățile efectuate cu Cardul Virtual trebuie soluționate cu furnizorul respectiv de bunuri sau servicii.

Dacă aveți cunoștință de pierderea, furtul sau deturnarea Cardului Virtual sau a elementelor de securitate personalizate ale acestuia sau de utilizarea neautorizată a Cardului Virtual, luați măsurile corespunzătoare pentru a bloca utilizarea Cardului Virtual în Cabinetul dvs. de Client și contactați imediat Furnizorii de Carduri Virtuale la +370 5 2084858 sau Creditorul la +40 xxx xxx xx xx (între orele 9:00 și 18:00); dacă doriți, puteți trimite un mesaj la asistenta@mokka.ro pentru a bloca Cardul Virtual.

Taxe și comisioane

Trebuie să plătiți toate dobânzile, taxele și comisioanele relevante pentru Serviciile aferente Cardului, inclusiv, dar fără a se limita la taxa de abonament Mokka, astfel cum se prevede în Contractul privind Limita de Credit. Contractul privind Limita de Credit este disponibil în Cabinetul Clientului.

Creditorul vă va notifica cu privire la orice modificare a dobânzii, a taxelor, a comisioanelor sau a taxei de abonament Mokka, în Cabinetul Clientului, astfel cum se prevede în Contractul privind Limita de Credit.

Pentru activarea și/sau utilizarea Cardului Virtual, Clientului i se va percepe Comisionul lunar de administrare Card Virtual conform informațiilor prezentate în Graficului Tarifar Mokka. Comisionul se percepe numai dacă serviciul este activat și/sau utilizat în condițiile comunicate Clientului. Orice gratuitate, perioadă promoțională sau excepție se aplică numai dacă este comunicată Clientului nemodificată.

IMPOZITE

Furnizorii de Carduri Virtuale vă pot rambursa impozitele impuse de o autoritate competentă în legătură cu furnizarea Serviciilor de Carduri către dumneavoastră - în special impozitele pe operațiunile de plată și/sau soldurile conturilor, dacă și unde este cazul.

CE SE ÎNTÂMPLĂ DACĂ CEVA NU MERGE BINE?

Dacă suferiți o pierdere ca urmare a unei tranzacții neautorizate care rezultă din:

- utilizarea elementelor de securitate personalizate cu privire la un Card Virtual care sunt pierdute sau furate; sau
- în cazul în care nu ați reușit să protejați Caracteristicile de Securitate Personalizate sau

- nu ați fost în măsură să ne informați cu privire la pierderea Caracteristicilor de Securitate Personalizate ale Cardului dvs. Virtual sau la compromiterea Caracteristicilor dvs. de Securitate Personalizate,

suma maximă pe care va trebui să o plătiți este de 50 EUR pentru fiecare caz de pierdere, furt sau delapidare, convertită în moneda Cardului Virtual, utilizând cursul de schimb mediu al Băncii Lituaniei din ziua conversiei, dacă Cardul Virtual nu este emis în euro.

Atunci când, prin conduită intenționată sau neglijență gravă:

- nu vă protejați Caracteristicile de Securitate Personalizate sau
- nu anunțați Furnizorii de Carduri Virtuale cât mai curând posibil că ați pierdut informații cu privire la cardul dvs. virtual (în special în cazul în care credeți că altcineva ar fi putut să le găsească), limitarea de răspundere de mai sus de 50 EUR nu se va aplica pierderilor suferite înainte de a ne anunța despre problemă.

În cazul în care Furnizorii de Carduri Virtuale pot dovedi că ați acționat în mod fraudulos, suferind o pierdere ca urmare a unei tranzacții neautorizate, nu puteți beneficia de niciuna dintre limitările de răspundere stabilite mai sus.

Aveți la dispoziție 13 luni pentru a notifica Furnizorii de Carduri Virtuale cu privire la o tranzacție neautorizată, neefectuată sau executată incorect. În cazul în care ne notificați în această perioadă și plata a fost neautorizată, neefectuată sau efectuată incorect, Furnizorii de Carduri Virtuale vor rambursa imediat suma tranzacției pe cardul dvs. după caz și în conformitate cu obligațiile noastre de reglementare. În cazul unor erori sau dispute privind tranzacțiile, contactați-ne dipocket.org/en/contact sau asistenta@mokka.ro sau apelați imediat Furnizorii de Carduri Virtuale la +370 5 2084858

În cazul în care cardul dvs. virtual este utilizat fără permisiunea dvs. sau caracteristicile de securitate personalizate sau alte informații legate de Cardul Virtual sunt pierdute, furate sau în cazul în care credeți că este posibil să fi fost utilizat abuziv cardul dvs. virtual, Furnizorii de Carduri Virtuale vă pot solicita să ne scrieți în termen de șapte zile pentru a confirma pierderea, furtul sau posibila utilizare abuzivă a adresei. Furnizorii de Carduri Virtuale pot dezvălui organelor de aplicare a legii orice informații pe care le consideră în mod rezonabil relevante.

În cazul în care credeți că ați fost păcălit să efectuați o plată către o persoană pe care nu o identificați sau că ați transferat bani cu bună credință de pe Cardul dvs. Virtual, dar nu ați primit bunurile sau serviciile pentru care ați fost contractat („**Fraudă de plată direcționată autorizată**”), ne puteți contacta, iar Furnizorii de Carduri Virtuale vor investiga pentru dvs. și vor încerca să vă ramburseze banii. Cu toate acestea, Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor avea nicio altă răspundere decât cea care ne poate fi impusă de legile și reglementările aplicabile la momentul fraudei de plată direcționată autorizată.

RESPONSABILITATEA NOASTRĂ FAȚĂ DE DUMNEAVOASTRĂ

În măsura permisă de Legislația Aplicabilă și sub rezerva limitărilor prevăzute în prezentul Contract privind Cardul Virtual, Furnizorii de Carduri Virtuale sunt responsabili pentru îndeplinirea corespunzătoare a obligațiilor noastre prevăzute în prezentul Contract privind Cardul Virtual.

Nu ne puteți solicita despăgubiri pentru pierderi sau daune dacă:

- reclamați pierderea afacerii, pierderea reputației, pierderea oportunității sau pierderea profitului - Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor fi responsabili pentru acestea în niciun caz;
- ați acționat în mod fraudulos sau cu neglijență gravă;
- ați încălcat Contractul de Card Virtual sau ați furnizat Furnizorilor de Carduri Virtuale informații false, dacă există o legătură cauzală clară cu prejudiciul;

- eșecul Furnizorilor de Carduri Virtuale s-a datorat unor circumstanțe neobișnuite și imprevizibile, independente de voința acestora, ceea ce înseamnă că Furnizorii de Carduri Virtuale nu și-au putut îndeplini obligațiile care le revin în temeiul Contractului privind Cardul Virtual, în pofida eforturilor depuse în acest sens, de exemplu, o defecțiune hardware, o grevă sau o problemă majoră a sistemului de plăți;
- Pretindeți pierderi indirecte care nu sunt previzibile în mod rezonabil ca urmare a încălcării de către Furnizorii de Carduri Virtuale a Contractului privind Cardul Virtual.

Niciuna dintre aceste excluderi nu se va aplica și nimic altceva din Contractul privind Cardul Virtual nu va împiedica răspunderea Furnizorilor de Carduri Virtuale în cazul în care Furnizorii de Carduri Virtuale:

- acționează în mod fraudulos;
- acționează cu neglijență gravă; sau
- sunt vinovați, iar legea nu le permite să excludă sau să limiteze răspunderea.

MODIFICĂRI ALE CONTRACTULUI DE CARD VIRTUAL

Furnizorii de Carduri Virtuale pot modifica contractul de Card Virtual în conformitate cu prevederile contractului privind Limita de Credit. Aceștia pot, de asemenea, să modifice Contractul de Card Virtual, sub rezerva acordării unui preaviz de 14 zile, numai în măsura în care este necesar, în cazul în care apare cel puțin una dintre următoarele circumstanțe materiale:

- o modificare a cerințelor de creare a unor rezerve sau de punere în aplicare a unor indemnizații care nu erau prevăzute în legislație la data încheierii Contractului de Card Virtual;
- au fost impuse comisioane, taxe sau alte taxe care nu erau prevăzute în legislație la data încheierii Contractului de Card Virtual;
- o modificare a dispozițiilor legale care reglementează sectorul financiar sau o modificare a recomandărilor sau a bunelor practici ale instituțiilor de supraveghere sau a dispozițiilor referitoare la sectorul financiar care afectează drepturile și obligațiile reciproce ale părților la acordul privind Cardul Virtual care nu erau în vigoare la momentul încheierii acordului privind Cardul Virtual;
- introducerea de noi servicii sau eliminarea sau modificarea caracteristicilor serviciilor de card existente, precum și introducerea sau modificarea denumirii comerciale a acestor servicii de card (în cazul unei modificări a domeniului de aplicare sau a modului de furnizare a serviciilor de card, constând într-o modificare a caracteristicilor serviciilor existente sau în introducerea de noi produse, consumatorul nu va fi obligat să utilizeze aceste servicii și să suporte costurile aferente, cu excepția cazului în care consumatorul depune o declarație separată de intenție în acest sens).

Dacă nu sunteți mulțumit de schimbare, puteți:

- să luați măsurile prevăzute mai jos pentru a anula Cardul Virtual și a rezilia Contractul de Card Virtual cu efect imediat, fără a percepe taxe pentru o astfel de anulare, sau
- să ne anunțați că nu sunteți mulțumit de modificare și că doriți să vă anulați Cardul Virtual și să reziliați Contractul de Card Virtual fără a percepe nicio taxă pentru o astfel de anulare și reziliere, astfel încât Contractul de Card Virtual să înceteze în ziua anterioară datei la care modificările intră în vigoare.

În cazul în care nu reziliați Contractul de Card Virtual urmând pașii de mai sus, se va considera că ați acceptat modificările la sfârșitul perioadei de notificare de 14 zile.

Oricare dintre Furnizorii de Carduri Virtuale își poate cesa drepturile sau obligațiile în temeiul prezentului contract de Card Virtual către o societate afiliată, în orice moment și fără a solicita consimțământul dumneavoastră specific. În cazul în care vă opuneți transferului, vă puteți anula Cardul Virtual și puteți rezilia contractul de Card

Virtual fără costuri pentru o astfel de anulare și reziliere. Nu vă puteți transfera drepturile sau obligațiile în temeiul prezentului contract de Card Virtual.

ANULAREA SERVICIILOR

Contractul privind Cardul Virtual expiră la data expirării Cardului Virtual, cu excepția cazului în care, înainte de expirarea acestuia, Furnizorii de Carduri Virtuale emit un Card Virtual de înlocuire în conformitate cu politica lor de reemitere a cardurilor, astfel cum se prevede în Contractul privind Limita de Credit, cu condiția, totuși, ca Furnizorii de Carduri Virtuale să vă poată trimite un Card Virtual de înlocuire înainte de data expirării, gratuit și fără obligația de a continua să utilizați Serviciile aferente Cardului.

Atât timp cât Cardul Virtual rămâne neexpirat, Contractul de Card Virtual va fi pe durată nedeterminată și va continua, cu excepția cazului în care este reziliat în orice moment de către dumneavoastră sau de către noi, în conformitate cu procedurile stabilite mai jos.

Cu excepția cazului în care Contractul privind Limita de Credit relevantă specifică altfel, dacă Furnizorii de Carduri Virtuale nu vă trimit un Card Virtual de înlocuire înainte de data expirării Cardului Virtual, expirarea Cardului Virtual va duce la rezilierea Contractului privind Cardul Virtual, după care accesul la Serviciile cardului și utilizarea Cardului Virtual pot fi restricționate.

Când puteți anula Serviciile aferente Cardului

Dacă doriți, puteți anula Serviciile aferente Cardului și Cardul virtual în orice moment prin intermediul Cabinetului Clientului.

În plus, în calitate de consumator, aveți la dispoziție o perioadă de 14 (paisprezece) zile de la data la care ați încheiat Contractul privind Cardul Virtual pentru a ne anunța că doriți să vă retrageți din acesta, fără a oferi niciun motiv și fără a suporta alte taxe sau comisioane decât Serviciile aferente Cardului inițiate la cererea dumneavoastră sau serviciile deja furnizate.

Când pot Furnizorii de Carduri Virtuale anula Serviciile aferente Cardului

Furnizorii de Carduri Virtuale pot rezilia imediat prezentul Contract de Card Virtual (și vă pot anula Cardul Virtual) în cazul în care Furnizorii de Carduri Virtuale au motive întemeiate să creadă că ați făcut oricare dintre următoarele:

- ați pus Furnizorii de Carduri Virtuale într-o situație în care ar putea încălca orice lege, regulament sau altă obligație care li se aplică în cazul în care mențin cardul dvs. virtual;
- refuzați să cooperați cu solicitările lor legitime;
- le oferiți informații false sau încercați să le induceți în eroare în orice moment;
- comiteți (sau încercați să comiteți) o fraudă împotriva lor sau a oricărei alte persoane;
- utilizați (sau permiteți altcuiva să utilizeze) Cardul dvs. Virtual în mod ilegal sau pentru activități infracționale (inclusiv obținerea de venituri din infracțiuni);
- permiteți în mod necorespunzător altei persoane să utilizeze Cardul dvs. Virtual.

Furnizorii de Carduri Virtuale pot, de asemenea, să rezilieze imediat contractul de Card Virtual și să anuleze Cardul Virtual și Serviciile aferente Cardului dacă:

- Furnizorii de Carduri Virtuale consideră în mod rezonabil că menținerea serviciilor de carduri îi poate expune (pe ei sau pe o altă societate din grup) la acțiuni sau muștrări din partea unui guvern, a unei autorități de reglementare sau a unei agenții de aplicare a legii; sau

- Furnizorii de Carduri Virtuale constată că nu mai sunteți eligibil pentru acestea (de exemplu, prin statutul de rezident). Furnizorii de Carduri Virtuale vor încerca să vă notifice în prealabil dacă acest lucru se întâmplă, dar dacă, continuând să vă ofere Serviciile aferente Cardului, Furnizorii de Carduri Virtuale ar încălca orice norme sau legi, Furnizorii de Carduri Virtuale vor trebui să anuleze sau să blocheze imediat Cardul Virtual.

Fără a aduce atingere celor de mai sus, odată ce Contractul privind Limita de Credit relevant dintre Creditor și dumneavoastră expiră sau este reziliat din orice motiv, acest lucru va duce automat la anularea Cardului Virtual și la rezilierea prezentului contract privind Cardul Virtual.

POLITICA DE RETUR

Contractul privind Limita de Credit stabilește drepturile Clientului în ceea ce privește returnarea bunurilor achiziționate cu Cardul Virtual.

RECLAMAȚII

Dacă sunteți în vreun fel nemulțumit de Cardul Virtual sau de Serviciile Cardului sau dacă aveți vreo problemă, vă rugăm să ne contactați.

În cererea dumneavoastră, va trebui să specificați:

- data;
- numele și prenumele;
- datele dumneavoastră de contact: Numărul de telefon înregistrat, adresa înregistrată și adresa de e-mail înregistrată asociate contului dvs;
- natura problemei;
- când a apărut problema;
- ce remedii doriți să aplice furnizorii de carduri de credit; și
- documentele disponibile referitoare la cerere.

În cazul în care în reclamație sunt furnizate informații incomplete, ilizibile sau neclare, Furnizorii de Carduri Virtuale pot solicita clarificarea informațiilor.

Reclamațiile pot fi depuse în scris, pe hârtie sau pe un alt suport durabil, în unul dintre următoarele moduri:

Către Creditor:

1. prin intermediul Cabinetului Clientului;
2. la adresa administrativă a Creditorului, și anume: Str. C.A. Rossetti, 17, nr. 17, Sector 2, București prin e-mail la serviciul clienți la adresa asistenta@mokka.ro.

Clientul va primi confirmarea și numărul de înregistrare al reclamației, la care Creditorul trebuie să răspundă în termen de 30 (treizeci) de zile, cu excepția situațiilor în care Legislația Aplicabilă prevede alte termene.

În cazul în care Creditorul nu se pronunță cu privire la apel în termen de 30 (treizeci) de zile, precum și în cazul în care decizia Creditorului cu privire la apel nu satisface Clientul, litigiul poate fi înaintat spre examinare autorității extrajudiciare competente.

Clientul are dreptul de a face apel la comisiile de conciliere stabilite în conformitate cu art. 182-184 din Legea privind protecția consumatorilor, atunci când drepturile și interesele sale legitime sunt încălcate.

Clientul are dreptul de a depune reclamații legate de acord la Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor" or "ANPC", care se află la adresa: _ Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, București precum și la <https://anpc.ro/>

Clientul poate utiliza, de asemenea, Platforma europeană pentru soluționarea online a litigiilor instituită de Comisia Europeană („Platforma ODR”), un site web interactiv care permite soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind obligațiile contractuale care decurg din contractele de vânzare online sau din contractele de furnizare de servicii încheiate între consumatorii cu reședința în Uniunea Europeană și antreprenorii cu sediul în Uniunea Europeană, prin intermediul soluționării prin internet. Platforma ODR este disponibilă la adresa: <http://ec.europa.eu/odr/>.

Către DiPocket:

1. în scris prin poștă la adresa: Upės str. 23, 08128 Vilnius, Republica Lituania;
2. prin telefon, apelându-ne la +370 5 208 4858
3. în format electronic, folosind metodele de contact furnizate la dipocket.org/en/contact sau asistenta@mokka.ro

DiPocket recunoaște toate plângerile, fără nicio excepție, inclusiv cele referitoare la personalul nostru, și își propune să trateze toate plângerile primite în termen de 24 de ore de la primire. În cazul în care o plângere este primită în timpul unei sărbători sau al unei perioade de weekend, plângerea va fi tratată în termen de 24 de ore de la întoarcerea personalului la lucru, de exemplu, dacă plângerea este primită prin e-mail duminică, se va considera că a fost primită la ora 9:00 a zilei de luni următoare.

În cazul în care nu este posibil să se răspundă cu un răspuns de fond detaliat în termen de 24 de ore de la primirea reclamației, o comunicare suplimentară va fi furnizată în termen de 5 zile lucrătoare. DiPocket va trimite un răspuns final în termen de 15 zile lucrătoare. În cazuri excepționale, în care nu este posibil să se răspundă în termen de 15 zile lucrătoare, DiPocket poate prelungi termenul pentru trimiterea unui răspuns final până la 35 de zile lucrătoare, dar DiPocket vă va informa în acest sens, indicând motivele prelungirii.

Răspunsul Clientului este furnizat prin intermediul aceluiași canal prin care a fost primită reclamația, cu excepția cazului în care specificați altfel.

Gestionarea plângerilor este gratuită. Părțile convin că plângerile adresate DiPocket vor fi depuse, prelucrate și vor primi răspuns în lituaniană sau în engleză.

Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul final sau dacă DiPocket nu vă răspunde în termen de 15 zile lucrătoare, respectiv 35 de zile lucrătoare de la primirea solicitării dumneavoastră, aveți dreptul de a depune o contestație sau o plângere la Banca Lituaniei în termen de 1 (un) an de la data la care ne-ați trimis plângerea.

Litigii. Cererea poate fi transmisă în trei moduri: 1) prin intermediul instrumentului de soluționare a litigiilor e-Government Gateway; 2) prin completarea unui formular de cerere de utilizator și trimiterea acestuia la Biroul de supraveghere al Băncii Lituaniei, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail prieziura@lb.lt; 3) prin depunerea unei cereri în formă liberă la Biroul de supraveghere al Băncii Lituaniei, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail prieziura@lb.lt.

Indiferent de modul în care alegeți să depuneți plângerea împotriva DiPocket, aceasta și anexele sale trebuie să fie redactate în limba oficială a țării, și anume lituaniană sau engleză. Cu toate acestea, este important să rețineți că procesul de soluționare a litigiilor va avea loc în limba oficială a țării, și anume limba lituaniană. Mai multe informații: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>

- Reclamații. Informații privind procedura de depunere a plângerilor sau cererilor sunt disponibile la adresa: <https://www.lb.lt/en/contacts>. Reclamațiile pot fi trimise Băncii Lituaniei prin poștă sau prin e-mail la una dintre următoarele adrese: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, info@lb.lt, sau Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail priežiura@lb.lt.

Examinarea plângerii la Banca Lituaniei este gratuită.

Aveți dreptul de a vă adresa Băncii Lituaniei sau direct instanței. Hotărârea este obligatorie atât timp cât decizia Băncii Lituaniei are caracter de recomandare, nu este obligatorie pentru ambele părți și nu poate face obiectul unei căi de atac. Cu toate acestea, chiar și atunci când Banca Lituaniei a luat o decizie, părțile la litigiu își rezervă dreptul de a sesiza instanța.

Deciziile privind obiectul litigiului sunt publice și sunt publicate pe site-ul web al Băncii Lituaniei (în lituaniană), fără a aduce atingere cerințelor de securitate a datelor cu caracter personal, a secretelor de stat, de afaceri, comerciale, bancare, profesionale și a altor secrete protejate prin lege, precum și a dreptului utilizatorului la confidențialitate.