

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

Data ultimei actualizări: 15.10.2026

Termenii și condițiile generale pentru emiterea cardului virtual ("**Acord privind Cardul Virtual**") sunt între DiPocket UAB (denumită în continuare "**DiPocket**") și **REVO TECHNOLOGIES I.F.N. S.A.**, București, Sectorul 2, Clădirea H Tudor Arghezi, strada Tudor Arghezi nr. 21, biroul 101, etajul 1, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J2019012941407, cod unic de înregistrare 41699896, înregistrată la Banca Națională a României sub nr. P-PJR-41-110356/28.08.2020 (denumită în continuare "**Creditorul**"), și dumneavoastră (în continuare "**Clientul**" sau "**dumneavoastră**"). DiPocket, Creditorul și Clientul sunt denumiți de acum înainte "**Părțile**", iar DiPocket și Creditorul sunt denumiți în continuare "**Furnizorii de Carduri Virtuale**".

Cardul MOKKA Mastercard® și serviciile suplimentare prevăzute în prezentul Acord (denumite împreună „Serviciile de Card”) sunt dezvoltate și furnizate de Furnizorii de Carduri Virtuale.

Cardul MOKKA Mastercard® este un card virtual emis în temeiul Acordului separat privind Linia de Credit Revolving (denumit anterior și „Acord privind Limita de Credit”, ambele denumite în continuare „RCLA”) încheiat între Creditor și Client. RCLA și celelalte documente și acorduri la care acesta face trimitere, cu excepția prezentului Acord, sunt denumite „Acordurile Mokka”. Termenii utilizați cu majusculă și nedefiniți în prezentul Acord au înțelesul atribuit în RCLA. Cardul Virtual este emis pentru efectuarea operațiunilor de plată din Limita de Credit acordată Clientului de Creditor. Fiecare plată cu Cardul Virtual determină o retragere sau tragere („Retragere”) din Limita de Credit Disponibilă, care se rambursează conform RCLA.

Creditorul este o instituție financiară în sensul Legii nr. 93/2009 privind instituțiile financiare nebancare, înregistrată în Registrul General al Băncii Naționale a României sub numărul RG-PJR-41-110356/28.08.2020.

DiPocket este instituție emitentă de monedă electronică autorizată și supravegheată de Banca Lituaniei, situată la: Gedimino avenue 6, LT-01103, Vilnius, Republica Lituania, număr de telefon +370 800 50 500. Detalii suplimentare despre Banca Lituaniei sunt disponibile pe site-ul său oficial: <https://www.lb.lt/en/>. DiPocket funcționează pe baza unei Licențe de Instituție de Bani Electronici (numărul 75) emisă în Republica Lituania la 10 noiembrie 2020. Licența de instituție de bancă electronică autorizează DiPocket să ofere servicii listate în licență. Licența poate fi găsită după linkul: https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1985. Codul entității juridice DiPocket este: 305599375, adresa înregistrată este: Lvivo str. 25-104, 09320, Vilnius, Republica Lituania ("**Adresă**"). De asemenea, puteți contacta DiPocket prin email: contact@dipocket.org sau număr de telefon: +370 5 2084858. DiPocket este membru de bază al Mastercard® Inc.

Acest Acord privind Cardul Virtual devine valabil odată cu emiterea către Client a Cardului Virtual și acceptarea de către Client a acestui Acord privind Cardul Virtual. În cazul unui conflict între acest Acord privind Cardul Virtual și Acordurile Mokka relevante, Acordurile Mokka vor prevala.

Clientul poate accesa oricând o copie a acestui Acord privind Cardul Virtual vizitând Cabinetul Clientului sau Site-ul Creditorului la <https://mokka.ro/>.

Prin acceptarea electronică a prezentului Acord în Cabinetul Clientului, Clientul confirmă că, anterior încheierii acestuia, i-au fost puse la dispoziție, într-o formă clară, inteligibilă și pe un suport durabil, informațiile prevăzute de legislația aplicabilă. Clientul are posibilitatea de a consulta, descărca și păstra o copie a Acordului. Acceptarea Acordului nu limitează și nu exclude drepturile recunoscute Clientului prin dispozițiile imperative aplicabile.. În

cazul în care Clientul nu înțelege și/sau nu este de acord cu prevederile specifice ale Acordului privind Cardul Virtual, Clientul are dreptul să nu încheie Acordul privind Cardul Virtual sau să trimită întrebările sale în scris în Cabinetul Clientului sau să trimită un e-mail la asistenta@mokka.ro. Pentru evitarea oricărui dubiu, nu toate caracteristicile descrise în Acord privind Cardul Virtual pot fi disponibile. În caz de îndoială, Clientul ar trebui să contacteze Creditorul la asistenta@mokka.ro înainte de a accepta Acord privind Cardul Virtual.

Limba comunicării în legătură cu acest Acord privind Cardul Virtual și Serviciile de Carduri este româna, cu excepția cazurilor specificate altfel mai jos.

Obligațiile DiPocket în temeiul prezentului Acord sunt guvernate de legea lituaniană, inclusiv în ceea ce privește raportul dintre Client și DiPocket. Alegerea legii lituaniene nu îl privează însă pe Client, în calitate de consumator cu reședința obișnuită în România, de protecția acordată de dispozițiile imperative ale dreptului român și ale dreptului Uniunii Europene. Drepturile și obligațiile privind Serviciile de Card care nu sunt reglementate în prezentul Acord sunt guvernate, în raport cu DiPocket, de legislația privind plățile din Republica Lituania. Litigiile dintre Client și DiPocket vor fi soluționate, dacă este posibil, pe cale amiabilă. În lipsa unei soluții amiabile, competența instanțelor din Republica Lituania se aplică fără a aduce atingere dreptului Clientului de a sesiza instanțele competente din România potrivit normelor imperative de protecție a consumatorilor. Obligațiile Creditorului în temeiul prezentului Acord sunt guvernate de legea română. Dispozițiile imperative ale dreptului român privind protecția consumatorilor se aplică raportului dintre Client și Furnizorii de Carduri Virtuale. Furnizorii de Carduri Virtuale pot introduce acțiuni împotriva Clientului numai în fața instanțelor competente potrivit normelor imperative privind protecția consumatorilor.

GAMA DE SERVICII CU CARDURI DIPOCKET

Domeniul serviciilor de card oferite clientului de DiPocket este limitat la emiterea Cardului Virtual, iar rolul acestuia este auxiliar față de furnizarea serviciilor de către Creditor, a căror utilizare este guvernată de RCLA și de alți termeni și condiții separate cu care trebuie să fiți de acord. Dacă citiți acest Acord privind Cardul Virtual, înseamnă că ați fost de acord să folosiți serviciile oferite de Creditor în baza RCLA.

PRIMIREA CARDULUI VIRTUAL ȘI A SERVICIILOR DE CARD

Creditorul, pe baza Evaluării Creditului, determină dacă Clientul este eligibil pentru emitere și utilizarea Cardului Virtual. Dacă este invitat să facă acest lucru în Cabinetul Clientului, Clientul poate obține Cardul Virtual urmând procesul oferit în Cabinetul Clientului. Prin configurarea Caracteristicilor Personalizate de Securitate (definite mai jos) și utilizarea Cardului Virtual, Clientul își confirmă acordul cu termenii Acordului privind Cardul Virtual. Clientul poate folosi Cardul Virtual doar pentru a efectua retrageri în limita de credit disponibilă a clientului.

Prin înregistrarea ca utilizator, Clientul nu devine client al DiPocket, ci beneficiar al funcționalităților Cardului Virtual. Cardul Virtual și fondurile disponibile rămân proprietatea Creditorului. Pentru a primi Cardul Virtual și servicii suplimentare de Card conform Acordului privind Cardul Virtual, Clientul trebuie să aibă cel puțin 18 ani și să fie utilizator înregistrat al Serviciilor de Card.

Furnizorii de Carduri Virtuale pot solicita Clientului informații și documente suplimentare, pot efectua verificări de identitate și, dacă este necesar, pot solicita participarea Clientului la un interviu la distanță, în măsura în care aceste măsuri sunt necesare pentru îndeplinirea obligațiilor legale privind cunoașterea clientelei, prevenirea spălării banilor, prevenirea finanțării terorismului, prevenirea fraudei sau respectarea sancțiunilor internaționale.

În cazul în care identitatea Clientului nu poate fi verificată ori există un impediment legal, Furnizorii de Carduri Virtuale pot refuza emiterea sau activarea Cardului Virtual, pot limita sau suspenda serviciile și pot transmite

informații autorităților competente, fără informarea prealabilă a Clientului, exclusiv atunci când notificarea este interzisă de lege.

Furnizorii de Carduri Virtuale vor înregistra Clientul ca deținător al unui Card Virtual doar dacă rezultatele procesului de cunoaștere a clientului (KYC) permit furnizorilor de Carduri Virtuale acest lucru.

Ca parte a dreptului de a folosi Cardul Virtual, Clientul este de acord și recunoaște că este o persoană fizică care acționează exclusiv în numele său, în interes personal, și nu acționează ca profesionist. În plus, Clientul nu va folosi Cardul Virtual:

- să organizeze și/sau să organizeze loterii, jocuri de noroc, achiziții, vânzări și/sau tranzacționare cu criptomonede;
- pentru încălcarea drepturilor de autor;
- să discrediteze persoane fizice și/sau entități juridice;
- într-un mod care poate duce la plângeri, dispute, rambursări și alte răspunderi față de furnizorii de carduri virtuale, alți utilizatori și/sau terți;
- să primească și/sau să trimită fonduri obținute fraudulos sau în încălcarea legii;
- desfășurarea activităților în încălcarea Legii aplicabile;
- pentru a ocoli regulile Furnizorilor de Carduri Virtuale, inclusiv, dar fără a se limita la, încercarea, depășirea limitelor de utilizare și/sau ocolirea 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 fraudă, aceștia vor înregistra acest lucru la agențiile de prevenire a fraudei, inclusiv, dar fără a se limita la, Banca Lituaniei, Unitatea de Investigatii a Infrațiunilor Financiare a Republicii 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 fraudei vor partaja înregistrări cu alte organizații. Furnizorii de Carduri Virtuale și alte organizații pot accesa și utiliza informațiile înregistrate de agențiile de prevenire a fraudei peste granițe. Furnizorii de Carduri Virtuale pot, de asemenea, să blocheze sau să anuleze Cardul Virtual și să înceteze Acordul privind Cardul Virtual în condițiile prevăzute în RCLA și în acest Acord.

Este necesară înregistrarea pentru a activa Card Virtual.

INFORMAȚII PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR 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 pentru prelucrarea Informațiilor Personale, vă rugăm să contactați Ofițerul de Protecție a Datelor DiPocket la DPO@dipocket.org sau Creditorul la asistenta@mokka.ro

Ce date colectează furnizorii de carduri virtuale?

Ei colectează următoarele date:

Date despre profilul clienților:

- Date cu Caracter Personal de identificare (nume, nume de familie, adresă, adresă de e-mail, număr de telefon etc.);
- Date suplimentare, dacă și în măsura cerută de legislația privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului (numărul de identificare personal și/sau data nașterii, cetățenia, fotografia persoanei, date din documentul de identitate, copii ale documentelor furnizate, detalii despre dispozitivul folosit, adresa IP etc.);

- Istoricul de comunicare al clientului cu oricare dintre furnizorii de carduri virtuale (corespondență prin email, apeluri telefonice etc.).

Date pentru/de la Servicii de Carduri:

- Detalii despre tranzacții (suma tranzacției, data și ora, comerciantul, date de acceptare (de exemplu, confirmarea numărului cu șaisprezece cifre de pe fața Cardului Virtual ("**PAN**"), numărul contului bancar, beneficiarul sau expeditorul etc.);
- Datele cardului virtual (Număr de identificare personală ("**PIN**"), data de expirare etc.).

Servicii de card informații despre cont și servicii de inițiere a plății:

- Detalii despre tranzacții (suma tranzacției, data și ora, numărul contului bancar, IBAN, beneficiar sau expeditor etc.).

Cum colectează furnizorii de carduri virtuale datele tale?

Furnizorii de carduri virtuale oferă majoritatea datelor colectate prin intermediul creditorului, site-ului acestuia, aplicației mobile Mokka, platformei Mokka și cabinetului clientului. Furnizorii de carduri virtuale colectează și procesează date când:

- Furnizați Creditorului informațiile dumneavoastră personale în timpul emiterii Cardului Virtual. Informațiile pe care le furnizați în acest proces sunt atât o cerință legală, cât și necesare pentru ca Furnizorii de Carduri Virtuale să încheie Acord privind Cardul Virtual. Furnizorilor de Carduri Virtuale informațiile dumneavoastră personale sunt de bunăvoie. Dacă nu furnizați Furnizorilor de Carduri Virtuale informațiile și documentele necesare, Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor putea îndeplini serviciile;
- Folosești Serviciile de Card (de exemplu, informații despre plățile pe care le faci sau primești);
- Interacționezi cu Furnizorii de Carduri Virtuale (servicii pentru clienți sau interacționezi cu Furnizorii de Carduri Virtuale pe orice platformă de social media etc.).

Furnizorii de carduri virtuale pot, de asemenea, să obțină datele dumneavoastră indirect din următoarele surse:

- De la partenerii noștri de afaceri;
- Atunci când respectă Legea aplicabilă, furnizorii de carduri virtuale îl obțin de la terți, cum ar fi registre oficiale și baze de date sau agenții de prevenire a fraudei;
- Pentru a efectua proceduri de verificare, furnizorii de carduri virtuale colectează și informații publice despre tine (inclusiv informații de pe internet, rețele sociale etc.).

Cum vor folosi furnizorii de carduri virtuale datele tale?

Furnizorii de Carduri Virtuale folosesc Informațiile Personale pentru a aplica corespunzător Acordul privind Cardul Virtual cu Clientul, pentru securitate, verificarea identității, comunicarea cu Clientul și respectarea Legii aplicabile:

- Din motive contractuale, pentru a vă furniza serviciile de card (de exemplu, pentru a proiecta carduri pentru utilizare cu contul etc.);
- În scopuri în care furnizorii de carduri virtuale au o obligație legală, inclusiv în domeniul fiscal și contabil, de a efectua verificări "Cunoaște-ți clientul" (KYC), de a preveni și detecta fraudă, spălarea banilor și alte infracțiuni (cum ar fi furtul de identitate), de a efectua controale de reglementare și de a respecta obligațiile față de autoritatea de reglementare etc.;
- Pe baza consimțământului dumneavoastră, atunci când consimțiți clar și fără echivoc la prelucrarea informațiilor dumneavoastră personale (în scopuri de marketing sau atunci când prelucrați categorii speciale de date personale etc.);

- Pe baza intereselor legitime ale Furnizorilor de Carduri Virtuale, acolo unde procesarea este necesară pentru scopul intenționat, o astfel de prelucrare poate fi rezonabil așteptată și echilibrată cu interesele și drepturile și libertățile dumneavoastră fundamentale;
- Pe baza unui interes public semnificativ, Furnizorii de Carduri Virtuale te vor sprijini dacă te încadrezi în categoria clienților vulnerabili;
- Dacă le ceri 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 a vă putea oferi servicii și/sau bunuri fără consimțământul dumneavoastră.

Profilare

Profilarea efectuată de Furnizorii de Carduri Virtuale include prelucrarea informațiilor personale prin mijloace automate în scopul gestionării riscurilor și monitorizării continue a tranzacțiilor, pentru a preveni fraudă, spălarea de bani și finanțarea terorismului. Profilarea se bazează pe obligațiile legale aplicabile Furnizorilor de Carduri Virtuale ca instituții financiare.

Cu cine pot furnizorii de carduri virtuale să împărtășească informațiile dumneavoastră personale?

Furnizorii de Carduri Virtuale vor păstra confidențialitatea informațiilor personale, dar le pot partaja cu alte entități (care sunt, de asemenea, obligate să le păstreze în siguranță și confidențiale) dacă Furnizorii de Carduri Virtuale au obligația să le dezvăluie dacă este necesar pentru a vă furniza serviciile de card.

În special, dacă acest lucru este în conformitate cu legea aplicabilă, furnizorii de carduri virtuale pot partaja Date cu Caracter Personal cu:

- Alte companii sau afiliați ai grupurilor respective ale furnizorilor de carduri virtuale, pentru a vă oferi diverse servicii și pentru a-și îndeplini obligațiile de a vă identifica și preveni spălarea banilor, finanțarea terorismului și fraudă;
- Furnizorii lor (inclusiv subcontractorii lor), cum ar fi furnizorii de centre de date, procesare de carduri, birouri de carduri și servicii SMS, precum și alți furnizori care oferă servicii IT și de plată;
- Alte terțe părți (inclusiv subcontractorii lor) care efectuează o parte din Serviciile de Carduri sau susțin tranzacțiile dumneavoastră, precum Mastercard, SWIFT, CENTROLink și băncile noastre creditore din Spațiul Economic European ("EEE"), care asigură, printre altele, protecția fondurilor dumneavoastră;
- Alte instituții financiare, atunci când oferă servicii de informare a contului sau efectuează plăți în ordine;
- Autorități de reglementare și supraveghere în legătură cu atribuțiile lor (cum ar fi prevenirea criminalității);
- Agențiile de prevenire a fraudei, în special Furnizorii de Carduri de Credit, vor notifica întotdeauna agențiile de prevenire a fraudei dacă le furnizați informații false sau frauduloase. De asemenea, vor permite altor organizații (în Lituania, România, Marea Britanie sau alte țări), inclusiv agenții de aplicare a legii, să acceseze aceste informații pentru a preveni și detecta fraudă, spălarea banilor sau alte infracțiuni. Puteți scrie către DiPocket la MLRO@dipocket.org sau către Creditorul de la asistenta@mokka.ro pentru detalii despre agențiile de prevenire a fraudei cu care Furnizorii de Carduri Virtuale partajează informațiile;
- Oricine către care furnizorii de carduri virtuale transferă sau pot transfera drepturile și obligațiile din Acordul privind Cardul Virtual, inclusiv orice terță parte în urma unei restructurări, vânzări sau achiziții a oricărui furnizor de carduri virtuale sau a oricăruia dintre companiile sau afiliații lor din grup, cu condiția să folosească informațiile personale în aceleași scopuri pentru care au fost inițial furnizate și/sau procesate.

Transferuri de Date cu Caracter Personal în afara SEE

Furnizorii de carduri virtuale pot procesa Date cu Caracter Personal în străinătate, în interiorul sau în afara Uniunii Europene și Regatul Unit, cu condiția ca furnizorii de carduri virtuale respecte legile și reglementările

aplicabile. Când furnizorii de carduri virtuale partajează Date cu Caracter Personal cu organizații din afara SEE și Regatului Unit, furnizorii de carduri virtuale se vor asigura că sunt de acord să aplice niveluri echivalente de protecție cu cele ale furnizorilor de carduri virtuale. Furnizorii de carduri virtuale folosesc mecanisme legale, cum ar fi clauzele contractuale standard, așa cum este prevăzut în Regulamentul General privind Protecția Datelor (2016/679), art. 46, pentru efectuarea transferului transfrontalier al datelor dumneavoastră; sau implementează măsuri de securitate, cum ar fi anonimizarea datelor înainte de transferurile transfrontaliere. Pentru orice întrebări privind mijloacele care protejează transferul datelor în afara UE, vă rugăm să ne contactați la DPO@dipocket.org sau asistenta@mokka.ro.

Open Banking

Furnizorii de Carduri Virtuale vor transfera datele către orice entitate cu care ne autorizați să le partajăm, cu condiția ca entitatea să fie desemnată ca entitate autorizată corespunzător la momentul solicitării dumneavoastră. Furnizorii de Carduri Virtuale se vor baza pe instrucțiunile dumneavoastră către terța parte pentru a accesa informațiile contului dumneavoastră de la noi, ca dovadă a consimțământului dumneavoastră de a partaja datele.

Cum stochează furnizorii de carduri virtuale datele tale?

Furnizorii de Carduri Virtuale au stabilit garanții tehnologice, fizice, administrative și procedurale, toate în conformitate cu standardele acceptate de industrie, pentru a proteja și asigura confidențialitatea, integritatea sau accesibilitatea Informațiilor Personale și a altor date personale pretratate; prevenind utilizarea neautorizată sau accesul neautorizat la date personale, prevenind breșa de securitate a datelor personale (incident de securitate) în conformitate cu instrucțiunile, politicile și Legea aplicabilă a Furnizorilor de Carduri Virtuale. Toți angajații urmează instruire în protecția datelor și sunt instruiți să respecte strict politicile respective de protecție a datelor ale Furnizorilor de Carduri Virtuale.

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

Perioada pentru care furnizorii de carduri virtuale sunt obligați să păstreze informațiile dumneavoastră depinde de entitatea juridică cu care ați încheiat un contract:

- DiPocket Limited, sub rezerva legislației aplicabile din Regatul Unit, este obligată să păstreze informațiile dumneavoastră personale în siguranță timp de șase ani după încheierea relației comerciale cu dumneavoastră;
- DiPocket UAB, conform legislației aplicabile a Republicii Lituania, este obligat să păstreze informațiile dumneavoastră personale legate de identificarea și serviciile oferite timp de opt ani după încheierea relației noastre de afaceri cu dumneavoastră. Corespondența cu dumneavoastră va fi păstrată timp de cinci ani de la data încetării tranzacției sau a relației comerciale cu dumneavoastră. Aceste perioade pot fi extinse la doi ani, cu condiția unor îndrumări rezonabile din partea unei autorități competente;
- Creditorul, conform legislației aplicabile a României, este obligat să păstreze informațiile dumneavoastră personale legate de identificarea dumneavoastră și de serviciile oferite timp de cinci ani după încheierea relației comerciale cu dumneavoastră. Corespondența cu dumneavoastră va fi păstrată timp de cinci ani de la data încetării tranzacției sau a relației comerciale cu dumneavoastră. Aceste perioade pot fi extinse la doi ani, cu condiția unor îndrumări rezonabile din partea unei autorități competente;

Furnizorii de Carduri Virtuale pot păstra informațiile dumneavoastră personale pentru o perioadă mai lungă din cauza unei posibile sau continue cereri legale sau a altor motive legale.

Odată ce perioada relevantă a trecut și informațiile personale nu mai sunt necesare din motivele de mai sus, furnizorii de carduri virtuale pot șterge datele dumneavoastră.

Vă rugăm să rețineți că, dacă anulați sau Furnizorii de Carduri Virtuale refuză înregistrarea dumneavoastră, sau decid să nu continue, Furnizorii de Carduri Virtuale vor păstra informațiile personale atât timp cât este cerut de Legea aplicabilă (pentru a preveni fraudă și alte infracțiuni financiare, precum și din alte motive legale și de reglementare).

Care sunt drepturile dumneavoastră de protecție a datelor?

Furnizorii de Carduri Virtuale doresc să se asigure că sunteți pe deplin conștient de toate drepturile dumneavoastră de protecție a datelor. Fiecare client are dreptul la următoarele:

Drept de acces – aveți dreptul de a obține confirmarea prelucrării Datelor dumneavoastră cu Caracter Personal și o copie a datelor care fac obiectul prelucrării. Prima copie este furnizată gratuit. Pentru copii suplimentare poate fi percepută o taxă rezonabilă, bazată pe costurile administrative. În cazul în care cererea este vădit nefondată sau excesivă, în special din cauza caracterului repetitiv, operatorul poate percepe o taxă rezonabilă sau poate refuza soluționarea cererii, în condițiile legii. Cererea poate fi transmisă la DPO@dipocket.org sau asistenta@mokka.ro.

Dreptul la rectificare – ai dreptul să ceri Furnizorilor de Carduri Virtuale să corecteze orice informație pe care o consideri inexactă. De asemenea, ai dreptul să ceri Furnizorilor de Carduri Virtuale să completeze informațiile pe care le consideri incomplete.

Dreptul la ștergere – aveți dreptul să solicitați furnizorilor de carduri virtuale să vă șteargă informațiile personale în anumite condiții. Când faceți această solicitare, furnizorii de carduri virtuale vor aplica instrucțiunile dumneavoastră terților care procesează informațiile dumneavoastră personale și vor lua cererea în considerare în funcție de interesele lor legitime. Când se primește o solicitare de ștergere a informațiilor personale în numele unui minor, furnizorii de carduri virtuale vor avea o atenție deosebită să analizeze impactul fiecărei decizii luate de furnizorii de carduri virtuale. Dreptul la ștergerea datelor poate fi exercitat în condițiile prevăzute de art. 17 din Regulamentul (UE) 2016/679 și nu se aplică atunci când prelucrarea este necesară pentru respectarea unei obligații legale, constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță ori în alte situații permise de lege.

Dreptul la restricționarea procesării – aveți dreptul să solicitați furnizorilor de carduri virtuale să restricționeze prelucrarea datelor dumneavoastră personale în anumite condiții.

Dreptul de a te opune prelucrării – ai dreptul să te opuni prelucrării datelor tale personale de către Furnizorii de Carduri Virtuale în anumite condiții.

Dreptul la portabilitatea datelor – ai dreptul să ceri furnizorilor de carduri virtuale să transfere datele colectate către o altă organizație sau direct către tine, în anumite condiții.

Dacă ați acordat Furnizorilor de Carduri Virtuale consimțământul dumneavoastră explicit pentru prelucrarea Informațiilor Personale, de asemenea, aveți dreptul de a retrage acel consimțământ oricând, contactând Furnizorii de Carduri Virtuale la DPO@dipocket.org sau asistenta@mokka.ro. Totuși, o astfel de retragere nu va afecta legalitatea procesării efectuate înainte de depunerea retragerii.

Dacă considerați că drepturile și libertățile dumneavoastră legate de prelucrarea informațiilor personale au fost încălcate în vreun fel, vă rugăm să informați furnizorii de carduri virtuale și să solicitați să rezolve problema.

Dacă faceți o astfel de solicitare, furnizorii de carduri virtuale au la dispoziție o lună pentru a vă răspunde. Dacă doriți să exercitați oricare dintre aceste drepturi, vă rugăm să contactați furnizorii de carduri virtuale la: DPO@dipocket.org sau asistenta@mokka.ro. De asemenea, aveți dreptul să depuneți o plângere la autoritatea națională de protecție a 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);
- Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal din România, fără a aduce atingere dreptului de a se adresa autorității de supraveghere competente pentru fiecare operator.

Cerința de a actualiza informațiile personale

Trebuie să notificați imediat Creditorul cu privire la orice date și circumstanțe care s-au schimbat în legătură cu datele specificate în Acordul privind Cardul Virtual sau documentele furnizate (de exemplu, modificări ale datelor personale sau de contact, reședință fiscală, pierdere sau furt sau alte motive pentru modificarea unui document de identitate), precum și orice circumstanțe care ar putea afecta îndeplinirea obligațiilor dumneavoastră (de exemplu, inițierea procedurilor de insolvență asupra persoanei fizice). Furnizorii de Carduri Virtuale pot solicita dovezi documentare privind modificările pe care trebuie să le furnizați. Această obligație de notificare se aplică chiar dacă modificările de mai sus au fost făcute publice (de exemplu, înregistrate într-un registru public sau publicate prin mass-media). Dacă nu respectați obligația de notificare, Furnizorii de Carduri Virtuale au dreptul să presupună corectitudinea datelor disponibile, cu excepția cazului în care este prevăzut altfel în jurisdicția reședinței dumneavoastră.

Notificări și schimb de informații

Creditorul va comunica, în general, cu Clientul prin intermediul Cabinetului Clientului. Totuși, Furnizorii de Carduri Virtuale vă pot oferi și informații electronic, prin intermediul site-ului Creditorului, licența aplicației mobile Mokka, Platforma Mokka, Cabinetul Clientului, email și/sau telefon mobil, cu excepția cazului în care este specificat altfel în Legile Aplicabile. Furnizorii de Carduri Virtuale pot folosi servicii terțe pentru a procesa sau livra notificări electronice și informații către dumneavoastră.

Aveți dreptul să suspendați Cardul Virtual sau să rezilați Acordul dintre dumneavoastră și Creditor (ceea ce duce la încetarea automată a Acordului privind Cardul Virtual), conform prevederilor RCLA.

Identificator unic de client

ID-ul tău de client unic este numărul tău de telefon înregistrat. Este important să îl menții la curent cu furnizorii de carduri virtuale în orice moment, deoarece aceștia îl pot folosi pentru a confirma că ești tu atunci când tranzacțiile sunt procesate sau când accesezi informațiile tale personale.

Politicile de confidențialitate ale altor site-uri web

Când Furnizorii de Carduri Virtuale includ linkuri către alte site-uri, vă rugăm să rețineți că aceste site-uri vor avea propriile politici de confidențialitate și cookie-uri care vor guverna utilizarea oricăror informații pe care le trimiteți. Furnizorii de Carduri Virtuale recomandă să citiți politicile aplicabile înainte de a accesa aceste alte site-uri.

SERVICII DE PLATĂ, INFORMAȚII DESPRE TRANZACȚIILE VIRTUALE CU CARDURI

Serviciile cu carduri includ următoarele servicii de plată:

- Plăți cu cardul;
- Emiterea unui Card Virtual (Mastercard).

Utilizarea cardului virtual în limita de credit

Toate operațiunile de plată efectuate cu cardul dumneavoastră se fac folosind limita de credit disponibilă a clientului. Dacă nu aveți o limită de credit disponibilă, operațiunile de plată cu cardul virtual nu vor fi procesate.

Informații despre tranzacțiile cu carduri virtuale

Clientul trebuie să găsească informații despre tranzacțiile sale cu Cardul Virtual în Cabinetul Clientului.

Cardul Virtual este un card Mastercard virtual. Este valabil până la expirare, ceea ce este vizibil pe imaginea cardului disponibilă în Cabinetul Clientului. 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 Cardului.

Fiecare plată cu cardul virtual rezultă într-o retragere a unei sume din limita de credit disponibilă aprobată de creditor, iar retragerea trebuie plătită conform RCLA-ului pe care l-ai introdus cu creditorul.

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

- să nu permită nimănui altcuiva să folosească Card Virtual;
- să nu dezvălui codul PIN sau codul;
- să nu-ți înregistrezi PIN-ul decât dacă acest lucru se face într-un mod care ar face imposibil ca alții să-l recunoască;
- șterge PIN-ul de pe telefonul mobil când îl primești;
- folosești cardul virtual, numărul cardului, PIN-ul sau codul doar pentru a finaliza (sau încerca) o tranzacție cu un comerciant care afișează semnul de acceptare Mastercard.

Puteți folosi Cardul Virtual în toate locurile care afișează marca de acceptare Mastercard: pentru cumpărături în magazine fizice – inclusiv cele contactless, precum și pentru achiziții online și pe telefon. De asemenea, puteți încărca Cardul Virtual pe Apple Pay și Google Pay.

Cardul Virtual permite clientului să primească o rambursare atunci când acesta face achiziții în magazine fizice sau online, dar nu poate fi folosit pentru tranzacții cu numerar, cum ar fi retragerea de numerar dintr-o bancă și cumpărarea de cecuri de călătorie, reîncărcarea portofelelor electrice sau a monedelor de la un birou de schimb. Se aplică restricții și taxe.

Când folosești Card Virtual pentru achiziții online, este posibil să fie nevoie să introduci un cod ("Cod") pe site-ul comerciantului care va fi trimis către Numărul tău de Telefon Înregistrat.

În măsura în care acest lucru nu este rezultatul neglijenței lor, furnizorii de carduri virtuale nu vor fi răspunzători pentru refuzul sau întârzierea acceptării cardului tău virtual. În aceste circumstanțe, furnizorii de carduri virtuale nu vor fi responsabili pentru modul în care ești notificat despre orice renunțare sau întârziere.

Toate tranzacțiile necesită autorizare. Autorizarea este, de asemenea, instrucțiunea dumneavoastră pentru finalizarea unei tranzacții. Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor autoriza, în mod normal, o tranzacție dacă Limita de Credit Disponibilă nu este suficientă pentru a acoperi tranzacția și orice taxe asociate. Dacă, din orice motiv, finalizați o tranzacție care depășește Limita de Credit **Disponibilă**, Furnizorii de Carduri Virtuale vor solicita rambursarea imediată a sumei excedentare la următoarea Dată a Plății. Puteți solicita Furnizorilor de Carduri Virtuale să vă furnizeze informații despre tranzacții pentru 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 proceseze o tranzacție în cazul în care apare o problemă sistemică sau evenimente care depășesc 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 Virtual. Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor fi răspunzători în fața dumneavoastră atunci când o tranzacție nu este autorizată și/sau dacă Furnizorii de Carduri Virtuale anulează sau suspendă utilizarea Cardului Virtual.

Dacă informațiile despre Cardul tău Virtual sunt pierdute sau furate, sau altcineva găsește PIN-ul, sau dacă crezi că cardul virtual, numărul cardului sau PIN-ul tău ar putea fi compromise, trebuie:

- blochează imediat Cardul Virtual prin (a) luarea acțiunii corespunzătoare pentru a bloca utilizarea Cardului Virtual în Cabinetul Clientului sau (b) apelarea DiPocket la +370 5 2084858 (furnizorii de Carduri Virtuale au un serviciu 24 de ore din 24) astfel încât Furnizorii de Carduri Virtuale să poată bloca Cardul Virtual; în plus, Clientul trebuie să trimită Creditorului un mesaj pe asistenta@mokka.ro pentru a bloca Cardul Virtual;
- încetează imediat să folosești cardul virtual, numărul cardului sau codul PIN.

Furnizorii de Carduri Virtuale vor bloca, limita, suspenda sau încheia Cardul sau PIN-ul tău Virtual din cauza:

- preocupări legate de securitatea Cardului Virtual, a numărului sau PIN-ului tău Card Virtual. De exemplu: când PIN-ul greșit este introdus de mai multe ori la rând;
- utilizarea suspectată și neautorizată sau frauduloasă a cardului virtual sau PIN-ului tău. De exemplu: dacă furnizorii de carduri virtuale suspectează că o altă persoană ar putea folosi cardul tău virtual, consideră activitatea suspectă sau anormală, etc. Furnizorii de carduri virtuale vă vor informa, dacă este posibil, înainte de a bloca sau restricționa accesul la utilizarea cardului virtual sau PIN-ului și vă vor comunica motivele. Dacă furnizorii de carduri virtuale nu pot bloca accesul la cardul virtual, vă vor informa imediat. Cerința de a vă informa nu se aplică atunci când acest lucru ar compromite măsuri de securitate rezonabile sau ar fi ilegal;
- Verificări de transfer AML. În conformitate cu cerințele obligatorii de prevenire a spălării banilor și finanțării terorismului, Furnizorii de Carduri Virtuale au implementat un sistem automat de blocare a cardurilor în care algoritmi verifică toate tranzacțiile și blochează automat transferurile pe care sistemele lor le consideră suspecte. La primirea unui raport sistematic de activitate suspectă, echipa relevantă de conformitate va efectua o verificare manuală, în timpul căreia specialiștii evaluează temeinic activitatea suspectă detectată. În această etapă, vi se poate cere să furnizați documente sau explicații suplimentare. Cardul Virtual va fi deblocat atunci când validitatea tranzacției este verificată. În cazul în care informațiile colectate nu risipesc îndoielile privind validitatea tranzacției, Furnizorii de Carduri Virtuale pot bloca utilizarea Cardului Virtual;
- situații în care furnizorii de carduri virtuale nu pot obține autorizație online pentru a confirma că aveți o limită de credit suficientă disponibilă pentru tranzacție. De exemplu: tranzacții cu anumite trenuri, nave și unele achiziții la bord;
- cumpărături în magazine când comerciantul îți confirmă PIN-ul la furnizorii de Card Virtual fără a furniza suma finală a achiziției;
- apariția unui eveniment de neplată sau restricția privind utilizarea sau anularea limitei de credit disponibile (așa cum este specificat în RCLA).

O tranzacție cu Card Virtual va fi considerată autorizată de dumneavoastră atunci când urmați instrucțiunile oferite de comerciant, care pot include:

- introducerea PIN-ului sau furnizarea codului;
- furnizarea datelor Cardului Virtual și/sau orice alte date solicitate;
- mișcarea sau tragerea Cardului Virtual (adăugat la un Google Wallet sau Apple Pay) pe un cititor de carduri pentru efectuarea unei plăți.

Dacă furnizorii de carduri virtuale suspectează că ar putea exista o tentativă de utilizare frauduloasă a cardului virtual, ei vă pot cere să confirmați o tranzacție înainte sau după autorizare.

Odată ce o tranzacție a fost autorizată de Client, aceasta nu poate fi retrasă sau revocată.

Puteți solicita furnizorilor de carduri virtuale anularea sau rambursarea unei tranzacții autorizate inițiate de sau prin destinatar dacă o astfel de tranzacție a fost executată înainte:

- a. suma tranzacției era stabilită, dacă nu era stabilită exact la momentul autorizării; sau
- b. suma tranzacției este mai mare decât cea așteptată, ținând cont de tipul și valoarea tranzacțiilor anterioare, prevederile Acordului privind Cardul Virtual și orice circumstanțe semnificative ale cazului.

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

Creditorul vă poate oferi, de asemenea, asigurare împotriva riscului de tranzacții neautorizate de plată cu Cardul Virtual. Condiția pentru furnizarea acestui serviciu este ca Clientul să accepte termenii și condițiile asigurării stabilite de compania de asigurări care cooperează cu Creditorul.

LIMITĂRI ALE FUNCȚIONALITĂȚII CARDULUI VIRTUAL

Puteți folosi Cardul Virtual doar pentru achiziții de bunuri și servicii. Cardul Virtual nu poate fi folosit pentru a retrage numerar, pentru a rambursa obligații către alți creditori sau pentru a transfera fonduri către portofele electronice sau anumite telefoane mobile (mai multe informații despre restricții pot fi obținute prin solicitare către asistenta@mokka.ro). Cardul Virtual nu poate fi folosit nici pentru achiziții de arme, pornografie, jocuri de noroc, valută sau obiecte ilegale precum substanțe narcotice.

Dacă Furnizorii de Carduri Virtuale au motive întemeiate să creadă că ați încălcat cerințele acestui Acord privind Cardul Virtual sau Legea aplicabilă, Furnizorii pot lua măsuri pentru a se proteja pe ei înșiși, clienții lor sau terți. În acest caz, pot, printre altele, să facă următoarele:

- restricționează, suspendă sau încheie accesul la Cardul Virtual sau la oricare dintre regulile Cardului;
- notifică utilizatorii care au plăți reciproce cu clientul, banca acestuia, emitentul sau agențiile de aplicare a legii;
- să vă solicitați să actualizați orice informație incorectă sau incompletă pe care ați fi putut să o furnizați;
- anulează sau restricționează accesul la Cardul Virtual și/sau la Serviciile Cardului (caz în care furnizorii de carduri virtuale te vor notifica conform acestor termeni).

PĂSTRAREA CARDULUI ÎN SIGURANȚĂ

Ești responsabil să păstrezi datele Cardului Virtual în siguranță în orice moment – inclusiv PAN-ul, data de expirare a Cardului Virtual, CVV-ul (numărul de 3 cifre afișat pe Cardul Virtual), PIN-ul și toate parolele și dispozitivele folosite pentru a accesa datele de securitate ale Cardului Virtual în orice mod (colectiv, "**Caracteristici de Securitate Personalizate**"). Aceasta include și toate detaliile cardului din portofele electronice, pe site-urile

comercianților sau pe dispozitive precum telefoanele mobile. Dacă ai înregistrat un card pe un dispozitiv sau într-un portofel electronic, acest lucru va include parolele și procesele de securitate folosite pentru a accesa dispozitivul sau portofelul electronic (ID-ul dispozitivului, parolele sau parolele) precum și orice amprente sau alte metode biometrice sau de identificare stocate pe dispozitiv. Trebuie să știi că nu toate funcțiile personalizate de securitate de pe dispozitivul tău se pot aplica Cardului Virtual.

Furnizorii de Carduri Virtuale nu vă vor contacta niciodată pentru a solicita vreuna dintre Caracteristicile Personalizate de Securitate, iar Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor cere nimănui altcuiva să facă acest lucru în numele nostru. Dacă primiți o astfel de solicitare, este probabil să fie frauduloasă și nu ar trebui să furnizați nicio caracteristică personalizată de securitate terților. Trebuie să raportați imediat orice astfel de solicitări către Furnizorii de Carduri Virtuale. De asemenea, ar trebui să fiți atenți la emailurile primite de la expeditorii care pretind că sunt Furnizori de Carduri Virtuale și să fiți precauți la emailurile care vă solicită Funcții de Securitate Personalizate.

Când îi sunați, Furnizorii de Carduri Virtuale pot avea nevoie să vă identifice, în funcție de natura solicitării dumneavoastră. Furnizorii de Carduri Virtuale pot face acest lucru solicitând anumite informații (cum ar fi răspunsuri la întrebări de securitate) cunoscute doar de dumneavoastră și solicitând cifre aleatorii de la anumite coduri de acces sau parole, dar Furnizorii de Carduri Virtuale nu vor cere niciodată un PIN complet sau un cod de acces. Nu ar trebui să împărtășiți Caracteristicile Personalizate de Securitate cu nimeni care le solicită, chiar dacă acea persoană arată sau sună ca un oficial sau un reprezentant al Furnizorilor de Carduri Virtuale.

Sunteți responsabil pentru calitatea, siguranța, legalitatea sau orice alt aspect al oricărui bun sau serviciu achiziționat cu Cardul Virtual. Toate disputele privind achizițiile sau plățile efectuate cu Cardul Virtual trebuie soluționate cu furnizorul respectiv de bunuri sau servicii.

Dacă aflați despre pierderea, furtul sau deturnarea Cardului Virtual, a Caracteristicilor Personalizate de Securitate sau utilizarea neautorizată a Cardului Virtual, trebuie să luați măsurile corespunzătoare pentru a bloca utilizarea Cardului Virtual în Cabinetul Clientului și să sunați imediat Furnizorii de Carduri Virtuale la +370 5 2084858; în plus, trebuie să trimiteți un mesaj către asistenta@mokka.ro pentru a raporta și bloca utilizarea Cardului Virtual.

Taxe și comisioane

Pentru activarea și/sau administrarea Cardului Virtual, Clientul va achita comisionul lunar de Administrare a Cardului Virtual, așa cum prevede Planul Tarifar Mokka. Comisionul este perceput doar dacă Serviciile Cardului sunt activate.

Orice reducere, perioadă promoțională sau excepție de la comisionul de mai sus se aplică doar dacă este comunicată Clientului din Cabinetul Clientului.

Creditorul vă va notifica despre orice modificări ale taxei lunare de administrare a cardului virtual în Cabinetul Clientului și în Planul Tarifar Mokka.

TAXE

Furnizorii de Carduri Virtuale pot impune taxe pentru orice impozit impus de o autoritate competentă în legătură cu furnizarea serviciilor de carduri către dumneavoastră – în special taxe pe tranzacțiile de plată și/sau soldurile conturilor, dacă și unde este cazul.

CE SE ÎNTÂMPLĂ DACĂ CEVA MERGE PROST?

Dacă suferiți o pierdere din cauza unei tranzacții neautorizate apărute ca urmare:

- utilizarea Caracteristicilor de Securitate Personalizate în legătură cu un Card Virtual care sunt pierdute sau furate; sau
- unde nu ați reușit să protejați Caracteristicile de Securitate Personalizate, sau
- nu ați putut informa Furnizorii de Carduri Virtuale despre pierderea Caracteristicilor de Securitate Personalizate în ceea ce privește Cardul Virtual, sau că Funcțiile de Securitate Personalizate au fost omise,

Răspunderile tale pot fi limitate în funcție de protecțiile oferite de furnizorii de carduri virtuale.

Dacă, prin conduită intenționată necorespunzătoare sau neglijență gravă, dumneavoastră:

- să nu protejeze Caracteristicile Personalizate de Securitate sau să nu protejeze
- Dacă nu notificați furnizorii de carduri virtuale cât mai curând posibil că ați pierdut informații legate de cardul virtual (mai ales dacă suspectați că altcineva ar fi putut să le găsească), veți fi pe deplin responsabil pentru orice pierderi suferite înainte de a anunța furnizorii de carduri virtuale despre problemă.

Dacă Furnizorii de Carduri Virtuale pot dovedi că ați acționat fraudulos, suferind o pierdere ca urmare a unei tranzacții neautorizate, este posibil să nu beneficiați de niciuna dintre limitările de răspundere disponibile de la Furnizori sau Mastercard.

Dispuneți de până la 13 luni pentru a notifica Furnizorii de Carduri Virtuale despre o tranzacție neautorizată, neexecutată sau executată incorect. Atâta timp cât notificați Furnizorii de Carduri Virtuale în această perioadă și plata a fost neautorizată, neefectuată sau efectuată incorect, Furnizorii de Carduri Virtuale pot rambursa suma tranzacției către cardul dumneavoastră și în conformitate cu legea aplicabilă. În cazul unor erori sau dispute privind tranzacțiile, contactați Furnizorii de Carduri Virtuale prin dipocket.org/en/contact sau asistenta@mokka.ro sau sunați imediat Furnizorii de Carduri Virtuale la +370 5 2084858.

Odată ce ați raportat utilizarea neautorizată a Cardului Virtual sau a Caracteristicilor Personalizate de Securitate sau că alte informații conexe ale Cardului Virtual au fost pierdute, furate, 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 Cardului Virtual. Furnizorii de Carduri Virtuale pot dezvălui forțelor de ordine orice informație pe care o consideră în mod rezonabil relevantă.

Dacă credeți că ați fost indus în eroare să faceți o plată către **cineva pe care nu îl identificați sau ați transferat fonduri cu bună credință de pe cardul virtual, dar nu ați primit bunurile sau serviciile pentru care ați contractat ("Fraudă prin Plată Autorizată Direcționată")**, puteți contacta furnizorii de carduri virtuale, care vor investiga astfel de cazuri în numele dumneavoastră și vor încerca să vă returneze banii. Totuși, furnizorii de carduri virtuale nu vor avea nicio răspundere în afară de cea care le poate fi impusă de Legile aplicabile la momentul fraudei cu plată autorizată direcționată.

RESPONSABILITATEA FURNIZORILOR DE CARDURI VIRTUALE FAȚĂ DE TINE

În măsura permisă de Legea aplicabilă și sub rezerva limitărilor prevăzute în prezentul Acord, fiecare Furnizor de Card Virtual răspunde individual și solidar pentru îndeplinirea corespunzătoare a propriilor obligații prevăzute în prezentul Acord.

Clientul nu poate revendica pierderi sau daune de la Furnizorii de Carduri Virtuale în cazul următor:

- o cerere pentru pierderea afacerii, pierderea reputației, pierderea oportunității sau pierderea profitului – furnizorii de carduri virtuale nu vor fi răspunzători pentru astfel de cereri sub nicio circumstanță;

- Clientul a acționat fraudulos sau cu neglijență gravă;
- Clientul încalcă Acordul privind Cardul Virtual sau a furnizat Furnizorilor de Carduri Virtuale informații false care ar fi putut cauza daunele;
- eșecul Furnizorilor de Carduri Virtuale s-a datorat unor circumstanțe neobișnuite și imprevizibile, care nu au fost sub controlul lor, ceea ce înseamnă că Furnizorii de Carduri Virtuale nu au putut să-și îndeplinească obligațiile conform Acordului privind Cardul Virtual, în ciuda eforturilor lor, de exemplu o defecțiune hardware, o grevă sau o perturbare majoră a sistemului de plăți;
- Clientul revendică o pierdere consecventă care nu este rezonabil previzibilă ca urmare a încălcării de către Furnizorii de Carduri Virtuale a Acordului privind Cardul Virtual.

Niciuna dintre aceste excluderi nu se va aplica și nimic altceva din Acordul privind Cardul Virtual nu va împiedica Furnizorii de Carduri Virtuale să fie răspunzători dacă Furnizorii de Carduri Virtuale:

- acționează fraudulos;
- să acționeze cu neglijență gravă; sau
- sunt vinovați și legea nu le permite să excludă sau să limiteze răspunderea.

MODIFICĂRI ALE ACORDULUI PRIVIND CARDUL VIRTUAL

Furnizorii de Carduri Virtuale pot modifica Acordul privind Cardul Virtual, cu condiția să vă acorde un preaviz de 30 de zile, doar în măsura necesară dacă apare cel puțin una dintre următoarele circumstanțe relevante:

- o modificare a cerințelor de a crea rezerve sau de a pune în aplicare deduceri neprevăzute de legislație la data încheierii Acordului privind Cardul Virtual;
- Au fost impuse taxe, taxe sau alte costuri care nu erau prevăzute de legislație la data încheierii Acordului privind Cardul Virtual;
- o modificare a prevederilor legale care guvernează sectorul financiar sau o modificare a recomandărilor sau bunelor practici din partea instituțiilor de supraveghere sau a prevederilor 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 servicii noi sau eliminarea sau modificarea caracteristicilor serviciilor de carduri existente, precum și introducerea sau schimbarea denumirii comerciale a acestor servicii de carduri (în cazul unei modificări a domeniului sau modului de furnizare a serviciilor de card, constând într-o modificare a caracteristicilor serviciilor existente sau introducerea unor produse noi, clientul nu va fi obligat să utilizeze aceste servicii și să suporte costurile asociate, cu excepția cazului în care clientul prezintă o declarație separată de intenție în acest sens).

Dacă nu doriți să acceptați modificările despre care ați fost notificat, puteți urma măsurile menționate mai jos pentru a anula Cardul Virtual și a înceta Acordul privind Cardul Virtual cu efect imediat, fără nicio taxă pentru această anulare. Dacă nu reziliați Acordul privind Cardul Virtual prin urmarea acestor măsuri, veți fi considerați că ați acceptat modificările la sfârșitul perioadei de notificare de 30 de zile.

Oricare dintre Furnizorii de Carduri Virtuale își poate cesiona drepturile sau transfera obligațiile din prezentul Acord unei societăți afiliate, fără consimțământul specific al Clientului, cu condiția ca cesiunea sau transferul să nu reducă drepturile ori garanțiile Clientului. Clientul va fi informat atunci când legislația aplicabilă impune acest lucru. Dacă se opune transferului, Clientul poate anula Cardul Virtual și poate înceta prezentul Acord fără costuri de anulare sau încetare. Clientul nu își poate transfera drepturile sau obligațiile din prezentul Acord către terți.

ANULAREA SERVICIILOR

Acord 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, conform politicii lor de reemitere a cardurilor, gratuit și fără obligația de a continua să utilizați Serviciile de Card.

Atâta timp cât Cardul Virtual rămâne în perioada de valabilitate, Acordul privind Cardul Virtual va fi în vigoare și va continua să producă efecte juridice, cu excepția cazului în care este reziliat oricând de către dumneavoastră sau de către Furnizorii de Carduri Virtuale, în conformitate cu procesele prezentate mai jos.

Dacă furnizorii de carduri virtuale nu vă trimit un card virtual de înlocuire înainte de data expirării acestuia, expirarea acestuia va duce la încetarea acordului privind cardul virtual, după care accesul la serviciile cardului și utilizarea acestuia pot fi restricționate.

Când puteți anula Serviciile de Card

Dacă doriți, puteți anula Serviciile de Card și Cardul Virtual în orice moment prin intermediul Cabinetului Clientului.

În plus, veți avea la dispoziție o perioadă de până la 14 (paisprezece) zile de la data la care ați încheiat Acordul privind Cardul Virtual pentru a ne notifica decizia de a vă retrage din Acordul privind Cardul Virtual fără a da vreun motiv și fără a suporta alte taxe sau comisioane în afara de serviciile de card inițiate la cererea dumneavoastră sau serviciile deja oferite.

Când furnizorii de carduri virtuale pot anula serviciile de carduri

Furnizorii de Carduri Virtuale pot rezilia imediat acest Acord privind Cardul Virtual (și pot anula Cardul Virtual) dacă Furnizorii de Carduri Virtuale au motive întemeiate să creadă că ați fi putut face oricare dintre următoarele:

- să pună furnizorii de carduri virtuale într-o poziție în care ar putea încălca orice lege aplicabilă, reglementare sau altă obligație aplicabilă dacă dețin cardul tău virtual;
- refuză să coopereze cu cererile lor legitime;
- să le ofere informații false sau să încerce să-i induci în eroare oricând;
- să comită (sau să încerce) fraudă împotriva lor sau a oricui altcuiva;
- să folosească (sau să permită altcuiva să folosească) Card Virtual ilegal sau pentru activități infracționale (inclusiv obținerea veniturilor din infracțiuni);
- permite în mod nepotrivit altcuiva să folosească Card Virtual-ul.

Furnizorii de Carduri Virtuale pot, de asemenea, să rezilieze imediat Acord privind Cardul Virtual și să anuleze Cardul Virtual și Serviciile de Card dacă:

- Furnizorii de Carduri Virtuale cred în mod rezonabil că menținerea Serviciilor de Carduri îi poate expune (sau pe o altă companie din grup) la acțiuni sau muștraturi din partea unui guvern, reglementator sau agenție de aplicare a legii; sau

- Furnizorii de Carduri Virtuale, pe baza evaluării lor de credit, constată că nu mai ești eligibil pentru acestea (de exemplu, prin statutul de reședință). Furnizorii de Carduri Virtuale vor încerca să te anunțe în avans dacă se întâmplă acest lucru, dar dacă, continuând să oferi serviciile de carduri, Furnizorii de Carduri Virtuale ar încălca politicile, regulile sau legile aplicabile, Furnizorii de Carduri Virtuale vor anula sau bloca imediat Cardul Virtual.

Cu excepția celor de mai sus, odată ce RCLA-ul relevant dintre creditor și dumneavoastră expiră sau este reziliat din orice motiv, acest lucru va duce automat la anularea Cardului Virtual și la încetarea acestui Acord privind Cardul Virtual.

POLITICA DE RETURNARE

RCLA stabilește drepturile Clientului în ceea ce privește returnarea bunurilor achiziționate cu Cardul Virtual.

PLÂNGERI

Dacă sunteți în vreun fel nemulțumit de Cardurile Virtuale sau Serviciile de Carduri sau dacă aveți vreo problemă, vă rugăm să contactați Furnizorii de Carduri Virtuale.

În cererea dumneavoastră, va trebui să specificați:

- a) data formulării reclamației;
- b) numele și prenumele Clientului;
- c) datele de contact și numărul de telefon înregistrat;
- d) descrierea situației reclamate și data producerii acesteia;
- e) soluția solicitată;
- f) documentele relevante aflate la dispoziția Clientului.

Lipsa unor informații care nu sunt esențiale nu va determina respingerea automată a reclamației. Furnizorul poate solicita clarificări rezonabile, necesare soluționării acesteia.

Dacă în plângere sunt furnizate informații incomplete, ilizibile sau neclare, furnizorii de carduri virtuale pot solicita clarificări asupra informațiilor.

Plângerile pot fi depuse în scris, pe hârtie sau pe alt mediu durabil, în unul dintre următoarele moduri:

Către creditor:

1. prin intermediul Cabinetului Clientului;
2. la adresa administrativă a Creditorului, și anume: București, Sectorul 2, Clădirea H Tudor Arghezi, Strada Tudor Arghezi nr. 21, biroul 101, etajul 1;
3. prin email către serviciul clienți la asistenta@mokka.ro.

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

Dacă Creditorul nu soluționează apelul în termen de 30 (treizeci) de zile, precum și dacă decizia Creditorului privind apelul nu vă mulțumește, disputa poate fi trimisă spre analiză de către autoritatea extrajudiciară relevantă.

Pentru DiPocket:

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

DiPocket recunoaște toate plângerile, fără excepții, inclusiv cele referitoare la personalul nostru, și își propune să gestioneze toate plângerile primite în termen de 24 de ore de la primire. Dacă o plângere este primită în timpul unei perioade de sărbătoare sau weekend, va fi soluționată în termen de 24 de ore de la revenirea personalului la muncă, adică, dacă reclamația este primită prin e-mail duminică, va fi considerată că a fost primită la ora 9:00 în ziua de luni următoare.

Dacă nu este posibil să se răspundă cu un răspuns detaliat și substanțial în termen de 24 de ore de la primirea plângerii, comunicarea 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 la 35 de zile lucrătoare, dar DiPocket vă va informa acest lucru, prezentând motivele prelungirii.

Răspunsul Clientului este oferit prin același canal prin care a fost primită plângerea, cu excepția cazului în care dumneavoastră specificați altfel.

Gestionarea plângerilor este gratuită. Părțile sunt de acord ca plângerile către DiPocket să fie depuse, procesate și răspunse în lituaniană sau engleză.

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

Dispute. Cererea poate fi furnizată în trei moduri: 1) prin intermediul instrumentului de soluționare a disputelor e-Government Gateway e-Government; 2) prin completarea unui formular de cerere pentru utilizator și trimiterea acestuia către Biroul de Supraveghere al Băncii Lituaniei, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, prin e-mail prieziura@lb.lt; 3) 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 cum alegeți să depuneți plângerea împotriva DiPocket, aceasta și anexele sale trebuie să fie în limba oficială a țării, adică lituaniană sau engleză. Totuși, este important de menționat că procesul de soluționare a litigiilor va avea loc în limba oficială a țării, adică lituaniană. Mai multe informații: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>

- Plângeri. Informații despre procedura de depunere a plângerilor sau solicitărilor sunt disponibile la: <https://www.lb.lt/en/contacts>. Plângerile pot fi depuse la Banca Lituaniei prin poștă sau 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 prieziura@lb.lt.

Examinarea plângerii la Banca Lituaniei este gratuită.

Aveți dreptul să vă adresați Băncii Lituaniei sau direct instanței competente. Decizia Băncii Lituaniei are caracter de recomandare, nu este obligatorie pentru părți și nu este supusă unei căi de atac. Chiar dacă Banca Lituaniei a emis o decizie, părțile își păstrează dreptul de a sesiza instanța competentă.

Deciziile privind subiectul disputei sunt publice și sunt publicate pe site-ul Băncii Lituaniei (în lituaniană), fără a afecta cerințele de securitate privind datele personale, secretele de stat, de afaceri, comerciale, bancare, profesionale și alte secrete protejate de lege, precum și dreptul utilizatorului la confidențialitate.