

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE

Ultima Payments a.s.

1. DISPOZIȚII INTRODUCTIVE

I. Preambul

Acești termeni și condiții generale (denumiți în continuare „TCG”) ai societății **Ultima Payments a.s.**, cu sediul social în Panenská 13, 811 03 Bratislava, Slovacia, număr de identificare: 46 955 208, înregistrată în Registrul Comerțului al Tribunalului Districtual Bratislava I, secțiunea Sa, dosar nr. 6792/B, sunt întocmiți în conformitate cu § 273 din Codul comercial, în conformitate cu scopul prevăzut la § 64 alin. 2 lit. n) și potrivit § 31 alin. 4 și 5 din această lege, și fac parte integrantă din raportul juridic dintre Ultima Payments a.s. și orice persoană care intră într-un raport juridic cu societatea. TCG stabilesc drepturile și obligațiile de bază ale fiecărui raport juridic dintre Ultima Payments a.s. și Clientul său, fiind obligatorii pentru toate părțile acestui raport contractual, cu excepția cazului în care părțile convin expres altfel, în formă scrisă. Acești TCG fac parte integrantă din orice raport contractual dintre Instituția de Plată și Client.

II. Definiții și termeni de bază

În sensul acestor TCG și al întregului raport juridic dintre Instituția de Plată și Client (în conformitate cu definițiile care urmează indicate aici), sunt utilizați următorii termeni și expresii cu semnificațiile de mai jos:

1. **Autentificare:** reprezintă o procedură care permite Instituției de Plată să verifice identitatea Clientului sau legitimitatea utilizării mijlocului de plată, inclusiv utilizarea elementelor de securitate personalizate ale Clientului. Autentificarea Clientului are loc la accesarea contului de plată prin intermediul dispozitivului tehnic corespunzător (precum computer, telefon mobil, tabletă etc.), prin care Clientul utilizează un nume de utilizator, o parolă și un cod de autentificare, care trebuie obținut la prima accesare a contului de plată al Clientului prin metoda tehnică sau metoda de plată selectată. Clientul obține codul de autentificare pe baza datelor introduse de acesta la completarea cererii de încheiere a Contractului și la alegerea metodei de livrare a codului de autentificare (de obicei sub forma unui mesaj „SMS” trimis la numărul de telefon al Clientului sau prin e-mail la adresa electronică a Clientului).
2. **Autorizare:** reprezintă exprimarea consimțământului Clientului pentru executarea unei operațiuni de plată sau pentru o altă dispoziție privind contul de plată. Metodele de autorizare sunt precizate în acești Termeni și Condiții Generale, în Contractul-cadru sau într-un alt acord între Client și Instituția de Plată. Autorizarea se efectuează printr-un cod de autorizare furnizat Clientului de către Instituția de Plată la executarea unui ordin de plată sau printr-un identificator personal.
3. **Informații confidențiale:** reprezintă toate informațiile și datele care fac parte din termenii și condițiile contractuale dintre Instituția de Plată și Client și/sau informații, date, elemente referitoare la Client și la Instituția de Plată, la tranzacțiile acestora, de care părțile au luat cunoștință cu ocazia sau în legătură cu încheierea Contractului ori în cursul desfășurării acestuia, informații privind operațiunile de plată, precum și orice alte informații legate de activitatea uneia dintre părți, care au o anumită valoare și sunt apte să producă un beneficiu sau un prejudiciu Instituției de Plată ori Clientului, sau care sunt desemnate ca fiind confidențiale de către partea care le furnizează ori a căror natură confidențială rezultă din natura lor sau din circumstanțele cunoscute celeilalte părți contractante.
4. **IBAN (Număr Internațional de Cont Bancar):** reprezintă un format standardizat internațional al numărului de cont, care permite identificarea neechivocă a destinatarului pentru procesarea automată a plăților, incluzând codul de țară și instituția bancară. Acesta este compus dintr-un cod de țară, un număr de control (calculat pentru fiecare Client printr-un algoritm precis pe baza codului Instituției de Plată, prefixului și numărului de cont), codul băncii/Instituției de Plată, prefixul și numărul contului Clientului.
5. **Debit direct:** reprezintă un serviciu de plată prin care suma operațiunii de plată este debitată din contul de plată al plătitorului, în timp ce ordinul de plată este transmis de plătitor pe baza consimțământului acordat beneficiarului, furnizorului de servicii de plată al plătitorului sau furnizorului de servicii de plată al beneficiarului; debitul direct include, de asemenea, un ordin permanent de debitare directă.
6. **Internet/Mobile Banking:** reprezintă interfața electronică a Instituției de Plată utilizată pentru comunicarea electronică cu Clientul. Clientul accesează contul său de plată prin aplicația Internet Banking, prin intermediul site-ului web al Instituției de Plată, sau prin aplicația Mobile Banking, prin interfața internet a dispozitivului său, după autentificarea Clientului. Prin utilizarea Internet Banking și Mobile Banking, Clientul poate gestiona contul său de plată, poate seta parametrii acestuia, poate introduce ordine de plată și poate obține informații despre contul său de plată: operațiuni efectuate, solduri, etc. Anumite acțiuni pot necesita autorizare suplimentară. Mijloacele de

plată sunt administrate de Client prin Internet Banking. Comunicarea prin Internet Banking și Mobile Banking este criptată și echipată cu mai multe elemente de securitate.

7. **Client:** este o persoană fizică sau juridică ce a intrat într-un raport contractual cu Instituția de Plată, al cărui obiect îl constituie, va constitui sau poate constitui furnizarea de servicii de plată, precum și o persoană cu care Instituția de Plată a negociat încheierea unei tranzacții care însă nu a avut loc, precum și o persoană care a încetat să mai fie Client al Instituției de Plată. Titularul de cont este persoana care a încheiat cu Instituția de Plată un contract de deschidere a contului; un client consumator este persoana fizică ce, la încheierea și executarea Contractului, nu acționează în cadrul unei activități remunerate, al unei profesii sau afaceri, cu excepția cazului în care legea prevede altfel.
8. **NBS:** este Banca Națională a Slovaciei, cu sediul în Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, ID: 30844789, care reprezintă banca centrală independentă a Republicii Slovace; își desfășoară activitatea în conformitate cu Legea slovacă nr. 566/1992 Coll. privind Banca Națională a Slovaciei, cu modificările ulterioare, și supraveghează activitatea Instituției de Plată în conformitate cu Legea.
9. **Condiții Comerciale („CC”):** reprezintă ansamblul drepturilor și obligațiilor Clienților și ale Instituției de Plată care reglementează utilizarea produselor/serviciilor individuale de plată furnizate de Instituția de Plată, atât timp cât Instituția de Plată emite astfel de condiții pentru produsul sau serviciul relevant. Drepturile și obligațiile care nu sunt reglementate în CC pentru produsul/serviciul relevant sunt guvernate de acești TCG. Prevederile CC prevalează asupra dispozițiilor Termenilor și Condițiilor Generale, cu excepția cazului în care se prevede altfel.
10. **Codul Comercial:** reprezintă Legea slovacă nr. 513/1991 Coll., cu modificările ulterioare.
11. **Identificatorul Clientului:** reprezintă informația unică referitoare la Client, pe baza căreia acesta poate fi identificat în mod neechivoc în sistemul Instituției de Plată. Identificatorul clientului este, de regulă, adresa sa de e-mail sau numărul contului de plată atribuit de Instituția de Plată, precum și informații suplimentare de verificare alese de client în profilul său de înregistrare. Clientul și Instituția de Plată pot, în cazuri speciale, prin acord, să stabilească un alt identificator personal. Identificatorul personal este utilizat în scopul asocierii, autentificării și, de asemenea, pentru identificarea destinatarului unei operațiuni de plată specifice.
12. **Identificator personal (PIN):** reprezintă un identificator personal unic creat de Client, în conformitate cu regulile de autentificare puternică a clientului și instrucțiunile furnizate la utilizarea aplicației Mobile Banking prin mijloacele de plată corespunzătoare. PIN-ul poate fi creat numai după ce Clientul a fost autentificat și a obținut codul său de autentificare. PIN-ul are caracterul unui identificator personal, disponibil exclusiv Clientului. Instituția de Plată nu are acces la PIN și nu îl stochează.
13. **Plătitor:** este persoana care este titularul unui cont de plată și transmite un ordin de plată pentru debitarea fondurilor din acest cont către un furnizor de servicii de plată sau o persoană care nu este titular al unui cont de plată și transmite un ordin de plată către un furnizor de servicii de plată.
14. **Identificatorul de plată:** reprezintă un identificator unic al plății relevante, creat prin aplicația Mobile Banking, care conține consimțământul Clientului pentru debitarea unei sume determinate din contul său de plată, după ce aceasta a fost transmisă spre decontare Instituției de Plată prin mijlocul de plată al unui alt Client – beneficiar. Identificatorul de plată nu conține identificarea beneficiarului operațiunii de plată, dar include consimțământul Clientului pentru debitarea sumei și valutei operațiunii de plată, în baza instrucțiunii unui alt Client care transmite un Identificator de Plată valabil pentru decontare. Pentru validitatea Identificatorului de Plată este necesară autentificarea prealabilă a Clientului prin PIN. Identificatorul de plată poate conține parametri opționali (precum descrierea plății sau un cod de securitate), care, în funcție de natura lor, pot fi solicitați la executarea instrucțiunii de decontare de către beneficiar.
15. **Instituția de Plată:** reprezintă societatea comercială Ultima Payments a.s., cu sediul social în Panenská 13, 811 03 Bratislava, IČO: 46 955 208, înregistrată în Registrul Comerțului al Tribunalului Districtual Bratislava I, secțiunea Sa, dosar nr. 6792/B, care este persoană autorizată să presteze servicii de plată în conformitate cu Licența.
16. **Operațiune de plată (denumită și „plată”):** reprezintă depunerea, retragerea sau transferul de fonduri, la instrucțiunea plătitorului sau în numele acestuia ori la instrucțiunea beneficiarului către un furnizor de servicii de plată, sub forma unei plăți, debitări directe sau prin intermediul unui card ori alt mijloc de plată. Operațiunea de plată se poate realiza sub forma:
 1. unei operațiuni interne de plată, respectiv între conturile de plată ale Clienților menținute de Instituția de Plată; sau
 2. unei operațiuni externe de plată, respectiv între contul de plată al Clientului și un cont menținut la un alt furnizor de servicii de plată; sau
 3. unei operațiuni condiționate de plată, respectiv între contul de plată al Clientului menținut de Instituția de Plată și contul de plată al unui Client pentru care nu a fost încă încheiat un Contract valabil și efectiv, utilizând identificatorul clientului specificat în ordinul de plată corespunzător. Perioada de scadență a operațiunii condiționate de plată este de 14 zile; în cazul în care contul de plată nu este deschis în această perioadă și Contractul dintre Client și Instituția de Plată nu devine valabil și efectiv, operațiunea condiționată de plată nu va avea loc, iar suma rezervată va fi eliberată înapoi în contul de plată al plătitorului.
17. **Serviciul de plată:** reprezintă executarea de către Instituția de Plată (în conformitate cu Licența) a operațiunilor de plată, pe baza relației contractuale cu Clientul. Pentru un anumit serviciu de plată, Instituția de Plată stabilește

perioada maximă de executare; în lipsa acesteia, termenul maxim este de 5 zile lucrătoare. Aceasta nu se aplică operațiunilor de plată în care Instituția de Plată este obligată să asigure transferul sumei operațiunii în conformitate cu Partea 3, Articolul I din acești TCG.

18. **Mijloc de plată:** reprezintă un dispozitiv personalizat sau un set de proceduri convenite între Client și Instituția de Plată, utilizate pentru transmiterea unui ordin de plată, în special o interfață de internet cu o aplicație de plată Internet Banking sau Mobile Banking, ori un alt mijloc similar folosit pentru transmiterea ordinelor de plată. Instituția de Plată nu furnizează Clientului mijloace tehnice proprii ca mijloace de plată, însă, la cerere, va pune la dispoziție informațiile necesare privind acestea.
19. **Ordin de plată:** reprezintă instrucțiunea transmisă de plătitor sau beneficiar furnizorului de servicii de plată pentru executarea unei operațiuni de plată, dacă nu s-a convenit altfel.
 1. **Ordin unic:** ordin de transfer executat de Client o singură dată;
 2. **Ordin permanent de plată:** ordin stabilit pentru plăți regulate, în conformitate cu cerințele Instituției de Plată;
 3. **Ordin de plată multiplu:** ordin de plată care cuprinde mai multe operațiuni de plată. Toate ordinele de plată în cadrul tranzacțiilor de plată efectuate prin intermediul Instituției de Plată se execută electronic, prin aplicațiile Internet/Mobile Banking ale Instituției de Plată. O altă formă de transmitere a ordinelor de plată este posibilă numai dacă Clientul și Instituția de Plată convin expres în acest sens, în afara sferei de aplicare a acestor TCG.
20. **Tranzacții de plată:** reprezintă toate operațiunile de plată și activitățile aferente gestionării unui cont de plată.
21. **Cont de plată:** reprezintă un cont curent sau un alt cont deținut la un furnizor de servicii de plată pe numele și prenumele, în cazul unei persoane fizice, sau pe denumirea comercială/numele, în cazul unei persoane juridice, al unuia sau mai multor utilizatori de servicii de plată, care este utilizat pentru efectuarea operațiunilor de plată și prestarea serviciilor de plată. Prin intermediul contului de plată pot fi efectuate orice operațiuni de plată puse la dispoziție de Instituția de Plată Clientilor săi, în cadrul serviciilor de plată.
22. **Licență:** reprezintă o licență emisă în conformitate cu § 64 alin. 1 din Lege, acordată de Banca Națională a Slovaciei (NBS) sub numărul de înregistrare 100-000-265-126. Această licență autorizează Instituția de Plată să furnizeze următoarele servicii de plată:
 1. §2 alin. 1 lit. c) din Lege: executarea de operațiuni de plată, inclusiv transferuri de fonduri din sau către un cont de plată deținut la furnizorul de servicii de plată al utilizatorului sau la un alt furnizor de servicii de plată:
 1. prin transfer de credit;
 2. prin intermediul unui card de plată sau alt instrument de plată;
 3. prin debit direct;
 2. §2 alin. 1 lit. e) din Lege: emiterea unui instrument de plată.
23. **Persoană expusă politic (denumită și „PEP”):** este persoana definită la § 6 din Legea AML, respectiv o persoană fizică ce deține sau a deținut o funcție publică importantă, cum ar fi: a) șef de stat, prim-ministru, viceprim-ministru, ministru, conducător al unui organ central al administrației de stat, secretar de stat sau reprezentant similar al ministrului; b) membru al legislativului; c) judecător al Curții Supreme, judecător al Curții Constituționale sau al altor instanțe superioare ale căror hotărâri nu pot fi atacate, cu excepția cazurilor speciale; d) membru al Curții de Conturi sau al consiliului băncii centrale; e) ambasador, însărcinat cu afaceri; f) membru cu rang înalt al forțelor armate sau al forțelor de ordine; g) membru al organului de conducere, de supraveghere sau de control al unei întreprinderi de stat sau al unei societăți comerciale aparținând statului; sau h) persoană care exercită o funcție similară în instituțiile Uniunii Europene sau ale organizațiilor internaționale; i) membru al organului statutar al unui partid politic sau al unei mișcări politice.

În sensul acestei definiții, persoană expusă politic înseamnă și persoana fizică ce este soțul/soția ori o persoană cu statut echivalent, copilul, ginerile sau nora persoanei menționate anterior, ori o persoană cu statut similar acestora, precum și părinții lor. Persoană expusă politic înseamnă, de asemenea, persoana fizică despre care se știe că este beneficiarul real al aceluiași client sau controlează în alt mod același client ca persoana menționată anterior, ori desfășoară activități comerciale împreună cu aceasta, sau clientul constituit în beneficiul persoanei menționate anterior.
24. **Furnizor de servicii de plată:** reprezintă o instituție de plată, o altă instituție de plată, o instituție de plată străină sau sucursala unei instituții de plată străine, o bancă, o bancă străină, o sucursală a unei bănci străine ce include în autorizația sa furnizarea de servicii de plată și decontare, o companie poștală, o instituție de monedă electronică, o instituție străină de monedă electronică sau sucursala acesteia și alte entități prevăzute la § 2 alin. 3 din Lege.
25. **Zi lucrătoare:** reprezintă ziua în care Instituția de Plată și alți furnizori de servicii de plată își desfășoară activitatea, de regulă de luni până vineri. Nu sunt considerate zile lucrătoare: zilele de weekend, sărbătorile legale și alte zile oficial declarate nelucrătoare în Republica Slovacă, precum și alte zile pe care Instituția de Plată le declară ca fiind nelucrătoare, dacă nu se prevede altfel.
26. **Reglementări AML:** reprezintă reglementările care au ca scop protejarea și prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului, în special Legea slovacă nr. 297/2008 Coll. privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului, cu modificările ulterioare (denumită în continuare „Legea AML”), precum și toate actele normative conexe, inclusiv reglementările și standardele de aplicare, precum și Programul propriu al Instituției de Plată privind prevenirea

- spălării banilor și finanțării terorismului, în versiunea actualizată, inclusiv toate anexele și documentele interne aferente reglementărilor Instituției de Plată.
27. **Beneficiar:** este persoana care, în cadrul prestării serviciului de plată, este identificată drept destinatar al fondurilor aferente operațiunii de plată respective sau persoana care, în baza consimțământului prealabil al plătitorului pentru debitarea sumei operațiunii de plată din contul de plată al acestuia, transmite Instituției de Plată Identificatorul de Plată pentru decontarea operațiunii de plată respective.
 28. **Mijloace de comunicare la distanță:** în sensul Legii AML, înseamnă metode care pot fi utilizate pentru încheierea Contractului fără prezența fizică simultană a furnizorului de servicii de plată și a utilizatorului serviciilor de plată.
 29. **Procedura de reclamații:** reprezintă ansamblul drepturilor și obligațiilor care reglementează procedura Clientului privind depunerea și soluționarea eventualelor reclamații referitoare la furnizarea serviciilor de plată de către Instituția de Plată.
 30. **Lista de tarife:** reprezintă un tabel al comisioanelor pentru acțiunile și operațiunile de plată furnizate Clientului de către Instituția de Plată. Lista de tarife face parte integrantă din acești TCG și din Contractul Clientului. Instituția de Plată are dreptul de a modifica și actualiza Lista de tarife în orice moment. Modificările aduse Listei de Tarife sunt valabile și produc efecte din momentul publicării Listei de Tarife modificate în incinta și pe site-ul Instituției de Plată împreună cu o notificare privind data de la care Lista de Tarife devine valabilă, sau prin transmiterea unei versiuni actualizate a Listei de Tarife către Client, cu excepția cazurilor în care Legea sau acești TCG prevăd altfel.
 31. **Plată:** înseamnă un serviciu de plată prin care suma aferentă operațiunii de plată este debitată din contul de plată al plătitorului pe baza instrucțiunii acestuia și creditată în contul de plată al beneficiarului prin intermediul furnizorului de servicii de plată; termenul „plată” include și ordinul permanent de plată.
 32. **Site web / sediu:** este site-ul www.ultimapayments.com, care reprezintă pagina oficială a Instituției de Plată, prin intermediul căreia – sau al subpaginilor sale, adreselor de e-mail ori aplicațiilor (de exemplu, Internet Banking/Mobile Banking) – se realizează comunicarea dintre Instituția de Plată și Client.
 33. **Legea:** reprezintă Legea slovacă nr. 492/2009 Coll. privind serviciile de plată și modificarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare.
 34. **Contract:** reprezintă un raport juridic obligatoriu între Instituția de Plată și Client, al cărui obiect îl constituie furnizarea de servicii de plată de către Instituția de Plată și care ia naștere pe baza unui act juridic ce obligă în mod valabil Clientul, exprimat în formă scrisă sau electronică, în scopul furnizării unui serviciu de plată sau al deschiderii unui Cont de plată. Acești Termeni și Condiții Generale, Lista de Tarife, precum și termenii și condițiile aferente produsului/serviciului de plată relevant pentru care Clientul a optat, dacă acestea sunt emise, se aplică cu excepția cazului în care se prevede altfel. Contractul îndeplinește condițiile contractului-cadru, în conformitate cu §31 alin. (5) din Codul Comercial.
 35. **PCI DSS:** reprezintă standardele internaționale de securitate (Payment Card Industry Data Security Standard), cu modificările ulterioare, având ca scop prevenirea scurgerilor de date sensibile privind deținătorii de carduri de plată.
 36. **Asociație de carduri:** este, de exemplu, Mastercard, Visa sau o altă asociație ori organizație menționată în prezentul Contract (precum Discover Global Network sau UnionPay), incluzând societățile-mamă, afiliatele, filialele sau succesorii acestora.
 37. **Regulile Asociațiilor de carduri:** reprezintă ansamblul reglementărilor și regulilor Mastercard, Visa și al altor Asociații de carduri sau organizații la care se aplică prezentul Contract, cu modificările ulterioare.
 38. **Terminal de plată:** reprezintă echipamentul tehnic al Instituției de Plată destinat acceptării cardurilor și executării Operațiunilor de Plată:
 - a) terminal POS – dispozitiv electronic destinat preluării datelor de pe banda magnetică, cipul sau funcția contactless a cardului;
 - b) alte echipamente tehnice predate sau puse la dispoziția Clientului Instituției de Plată ori a furnizorului, utilizate în legătură directă cu acceptarea cardurilor.

2. CONSTITUIREA ȘI ÎNCETAREA RAPORTULUI JURIDIC OBLIGAȚIONAL

I. Încheierea Contractului, deschiderea contului de plată

1. Instituția de Plată furnizează servicii de plată și permite executarea ordinelor de plată de către Client pe baza Contractului încheiat cu acesta. Contractul include acești Termeni și Condiții Generale, Lista de tarife și alte documente al căror conținut este acceptat de Client și care devin parte integrantă a Contractului.
2. Clientul se obligă să furnizeze întotdeauna informații veridice, complete, exacte și inteligibile la încheierea Contractului; în caz contrar, Instituția de Plată este îndreptățită să nu accepte propunerea de Contract, iar Contractul este nul. Cu acordul Instituției de Plată, Contractul poate fi ulterior validat după completarea datelor lipsă.
3. Contractul între Client și Instituția de Plată poate fi încheiat în formă scrisă sau electronică, prin intermediul site-ului web al Instituției de Plată, utilizând mijloace de comunicare la distanță sau alte modalități similare care permit identificarea clară a consimțământului Clientului față de condițiile contractuale ale Instituției de Plată. Raportul contractual generator de obligații juridice se stabilește prin semnarea/confirmarea de către Client a actelor juridice

relevante sau prin acceptarea proiectului electronic al Contractului, completat corect și integral de către Client și confirmat de către Instituția de Plată. Clientul este informat imediat de către Instituția de Plată cu privire la acceptarea propunerii sale și la intrarea în vigoare a Contractului încheiat pe cale electronică sau într-un alt mod similar, după îndeplinirea tuturor condițiilor necesare pentru ca acesta să producă efecte (de exemplu, printr-un e-mail de confirmare). Instituția de Plată va pune întotdeauna la dispoziția Clientului toate informațiile necesare referitoare la Contract, inclusiv acești Termeni și Condiții Generale, după intrarea în vigoare a Contractului

4. Data intrării în vigoare a Contractului și a efectelor acestuia, precum și a acestor Termeni și Condiții Generale sau a condițiilor aferente serviciului de plată acceptat de Client, devine obligatorie pentru toate părțile contractante. Toate elementele individuale ale raportului contractual rămân valabile până la stingerea integrală a drepturilor și obligațiilor dintre Instituția de Plată și Client.
5. Instituția de Plată deschide un Cont de plată pentru Client odată cu constituirea raportului juridic obligațional, cu excepția cazului în care părțile convin altfel. Instituția de Plată menține Contul de plată pe întreaga perioadă de valabilitate a Contractului, cu excepția cazului în care Clientul își exprimă dorința de a-l închide. Clientul dobândește acces complet la funcționalitățile individuale ale Contului de Plată după îndeplinirea condițiilor aferente creării raportului contractual și încheierii Contractului (după identificarea și verificarea identității Clientului, adoptarea măsurilor de verificare a identității beneficiarului final al fondurilor etc.), respectiv după intrarea în vigoare a Contractului. Pentru îndeplinirea condițiilor aferente creării raportului juridic obligațional, Instituția de Plată are dreptul să solicite efectuarea unei plăți de verificare în favoarea contului de plată al Clientului sau îndeplinirea unei alte condiții. Clientul este de acord că funcționalitatea contului de plată poate fi limitată până la îndeplinirea tuturor condițiilor și acțiunilor necesare legate de crearea raportului juridic contractual, respectiv până la îndeplinirea condițiilor stabilite de Instituția de Plată și intrarea în vigoare a Contractului.
6. Fiecărui Cont de plată îi este atribuit un număr propriu, generat automat, unic în cadrul Instituției de Plată și al sistemului său de conturi. În cazuri speciale, Instituția de Plată este autorizată să modifice numerele de cont din motive legate de modificări ale sistemului informatic bancar, având obligația de a informa Clientul fără întârziere despre o asemenea modificare. Clientul poate deschide mai multe conturi/subconturi prin intermediul aplicației Internet Banking sau Mobile Banking.
7. Clientul are dreptul de a accesa Contul de plată prin mijloacele de plată alese de acesta. Instituția de Plată poate solicita autentificarea mijlocului de plată. Clientul are dreptul de a accesa informațiile legate de Contul de plată prin Internet/Mobile Banking. Instituția de Plată nu furnizează extrase sau alte informații în format fizic decât dacă părțile convin altfel ori legea aplicabilă prevede expres acest lucru; în unele cazuri, anumite informații pot fi supuse comisioanelor conform Listei de tarife.
8. Clientul are dreptul de a dispune liber de Contul de plată și de fondurile aferente, în conformitate cu condițiile prevăzute de acești TCG și documentele conexe. Clientul este autorizat să folosească funcționalitățile individuale ale contului, inclusiv transmiterea ordinelor de plată, după autorizarea operațiunii de plată. Pentru o siguranță sporită, nivelul de autorizare poate fi ajustat de Instituția de Plată, iar Clientul poate alege propriul cod de securitate.
9. Clientul poate desemna o altă persoană pentru exercitarea anumitor funcții asupra contului de plată, în baza unei împuterniciri speciale. Clientul poate desemna mai multe persoane ca titulari ai contului. Clientul recunoaște că, în cazul în care a fost instituit un drept de administrare în legătură cu persoana fizică relevantă, aceasta acționează și dispune în mod independent de cont și de toate fondurile din Contul de plată, indiferent de eventualele restricții privind acțiunile care rezultă din registrele corespunzătoare (de exemplu, obligația de acțiune comună înscrisă în registrul comerțului, limitarea valorii tranzacțiilor etc.). Numai aceste persoane pot institui sau revoca o autorizație de administrare în legătură cu Contul de plată al unei persoane juridice, în cazul în care persoana juridică a stabilit acțiunea comună a mai multor persoane, în conformitate cu un extras din registrul comerțului sau alte evidențe similare.
10. Instituția de Plată este îndreptățită să stabilească soldul minim al contului de plată, precum și valoarea minimă a transferului pentru un anumit tip de operațiune. Clientul este obligat să respecte aceste valori minime, în caz contrar Instituția de Plată nu va executa plățile. Reducerea valorii minime sau a soldului minim se poate face doar cu acordul prealabil al Instituției de Plată.
11. Clientul și Instituția de Plată au convenit că fondurile existente în conturile de plată deschise la Instituția de Plată nu generează dobândă.
12. Acțiunile individuale privind gestionarea Contului de plată pot fi supuse comisioanelor, dacă sunt prevăzute în Lista de tarife a Instituției de Plată, indicând nivelul aplicabil al comisionului. Clientul se obligă să achite comisioanele aferente operațiunilor, conform Listei de tarife valabile la data efectuării acestora. Serviciile de informare prevăzute de lege sau de acești TCG sunt exceptate de la comisioane.
13. Pe durata valabilității Contractului, orice Client are dreptul de a solicita Instituției de Plată modificarea Contractului, ajustarea setărilor Contului de plată etc., prin mijloacele de plată aferente Internet/Mobile Banking. Contractul poate fi completat la cererea Clientului, conform procedurii stabilite pentru tipul de serviciu de plată vizat. Restrângerea obiectului Contractului este posibilă doar cu respectarea termenelor de notificare aplicabile, dacă părțile nu convin altfel.

II. Închiderea raportului contractual, închiderea contului de plată

1. Contractul poate fi încheiat pe o perioadă determinată (sau marcat ca „angajament ferm” pentru o perioadă fixă) sau pentru o anumită tranzacție/număr specific de operațiuni de plată, dacă acest lucru este menționat expres în contract. Dacă durata de valabilitate sau numărul de operațiuni pentru care se încheie contractul nu sunt specificate, acesta se consideră încheiat pe perioadă nedeterminată.
2. Contractul dintre Instituția de Plată și Client încetează în următoarele situații:
 - a) prin acordul părților contractante;
 - b) la expirarea contractului încheiat pe perioadă determinată;
 - c) la îndeplinirea la termen și în mod corespunzător a condițiilor contractuale ale Acordului încheiat pentru o activitate specifică de plată;
 - d) prin denunțarea contractului de către una dintre părți, în conformitate cu prevederile acestuia;
 - e) prin retragerea din contract, în cazurile prevăzute de lege;
 - f) prin încetarea existenței Instituției de Plată sau a Clientului persoană juridică fără succesor legal ori decesul Clientului persoană fizică.
3. Contractul încheiat pe perioadă determinată poate fi prelungit pe baza manifestării de voință a Clientului, transmisă cel târziu la data încetării contractului, de regulă în aceeași formă în care acesta a fost încheiat. Dacă pentru prelungirea contractului este necesară plata unui comision, valabilitatea contractului se prelungește prin achitarea acestui comision de către Client, cel târziu în ultima zi de valabilitate a contractului.
4. Contractul devine valabil la data semnării de către părți și produce efecte de la data îndeplinirii tuturor condițiilor privind constituirea raportului obligațional între Instituția de Plată și Client, confirmată de Instituția de Plată conform paragrafului 3 al Articolului 2 al Secțiunii I din acești TCG.
5. Instituția de Plată are dreptul să rezilieze contractul cu efect de la data comunicării către Client, în următoarele situații:
 - a) Clientul a încălcat contractul sau a acționat contrar Termenilor și Condițiilor Generale ori altor condiții și nu a remediat situația în termenul acordat de Instituția de Plată; în lipsa unui termen expres, se aplică un termen de 15 zile;
 - b) Clientul încalcă în mod repetat sau grav prevederile contractuale;
 - c) În decurs de un an nu au fost înregistrate mișcări sau operațiuni de plată pe contul Clientului;
 - d) Există suspiciuni rezonabile că Clientul a acționat contrar dispozițiilor legale, bunelor moravuri, principiilor concurenței loiale, a efectuat operațiuni neobișnuite care pot indica activități de spălare de bani, finanțare a terorismului sau alte infracțiuni, sau dacă Reglementările AML impun acest lucru ori s-au produs modificări semnificative în situația Clientului care nu mai garantează îndeplinirea corectă a obligațiilor contractuale.
6. Clientul are dreptul să rezilieze contractul în scris, cu efect de la data comunicării către Instituția de Plată, în următoarele cazuri:
 - a) Instituția de Plată încalcă în mod repetat și/sau grav contractul;
 - b) Clientul nu este de acord cu modificările aduse contractului, acestor TCG sau condițiilor produsului relevant;
 - c) Instituția de Plată furnizează servicii de plată cu încălcarea legii.
7. Dacă nu se prevede altfel, părțile pot denunța unilateral contractul încheiat pe perioadă nedeterminată, oricând, fără a motiva, de regulă prin completarea și confirmarea formularului din aplicația Internet Banking (terminare/închidere cont) sau printr-o notificare scrisă transmisă la sediul Instituției de Plată. Termenul de preaviz pentru încetare fără motiv este de 45 de zile, calculat de la data comunicării notificării. Perioada de preaviz începe în ziua în care notificarea este livrată celeilalte părți contractante. Înregistrarea notificării în sistemul de Internet Banking este, de asemenea, considerată ca livrare a notificării.
8. În scopul Contractului, constituie încălcare gravă a contractului orice neîndeplinire a obligațiilor contractuale care poate cauza celeilalte părți un prejudiciu de cel puțin 5.000 EUR sau dacă acest lucru este prevăzut expres în contract.
9. Clientul are dreptul să închidă Contul de plată conform prezentelor TCG, cu condiția să fi achitat toate obligațiile față de Instituția de Plată. Cererea de închidere a contului de plată este considerată denunțare a contractului, în sensul paragrafului precedent, dacă Clientul nu mai deține alte conturi de plată la Instituția de Plată.
10. Clientul consumator are dreptul să se retragă din contractul încheiat prin mijloace de comunicare la distanță, completând formularul de retragere disponibil pe site-ul Instituției de Plată sau trimițând o cerere scrisă. Dreptul de retragere poate fi exercitat în termen de 14 zile calendaristice de la data intrării în vigoare a contractului. În cazul în care Clientul a beneficiat de servicii contra cost, Clientul va plăti contravaloarea serviciilor efectiv prestate Clientului până la momentul primirii retragerii; acest cost nu va fi disproporționat în raport cu amplasarea serviciului prestat.
11. La încetarea raportului contractual, Clientul sau succesorul său legal trebuie să indice destinația soldului existent în conturile sale de plată. Dacă Clientul nu indică modul de utilizare a soldului, Instituția de Plată îl va păstra până la expirarea termenului de prescripție și nu va calcula dobândă. Plata soldului va fi efectuată numai dacă costul total al acesteia nu depășește suma soldului.

12. În caz de deces al Clientului, Instituția de Plată va bloca Contul de plată și va dispune de fonduri conform hotărârii definitive a autorității competente în materia succesiunii. La decesul Clientului, toate drepturile de dispoziție asupra contului de plată încetează pentru toate persoanele împuternicite.

III. Blocarea unui Cont de plată

1. Instituția de Plată va bloca fondurile din contul Clientului în caz de executare silită, poprire dispusă de instanță, de un executor, autoritate fiscală sau alt organ competent, ori dacă are obligația de a proceda astfel în temeiul unui act normativ, al Reglementărilor AML sau al unei hotărâri executorii. Dispunerea asupra fondurilor care depășesc suma blocată nu este restricționată.
2. Clientul este obligat să informeze la timp Instituția de Plată că fondurile din contul său sunt exceptate de la executare și să prezinte documente justificative. În lipsa acestora, Instituția de Plată nu are obligația de a debloca contul și nu răspunde pentru prejudicii.
3. Instituția de Plată are dreptul să blocheze temporar fondurile din contul Clientului, total sau parțial, în următoarele situații:
 - (i) dacă află că fondurile provin dintr-o infracțiune, sunt destinate comiterii unei infracțiuni sau rezultă din participarea la o infracțiune ori există motive de blocare conform Reglementărilor AML;
 - (ii) dacă acțiunile Clientului contravin legii sau prezentelor TCG ori pot produce prejudicii iminente Clientului sau Instituției de Plată;
 - (iii) din motive de securitate, în caz de suspiciune de tranzacție neautorizată;
 - (iv) dacă Clientul se află în întârziere la îndeplinirea obligațiilor contractuale;
 - (v) în caz de declarare a falimentului, deschiderea procedurii de restructurare, lichidare sau respingerea cererii de faliment pentru lipsa fondurilor;
 - (vi) în caz de creștere nejustificată a riscului de insolvență al Clientului, conform Reglementărilor AML.
4. Instituția de Plată își rezervă dreptul de a bloca mijloacele de plată sau accesul la aplicațiile aferente:
 - a) din motive ce țin de securitatea mijloacelor de plată;
 - b) în caz de suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă;
 - c) în caz de suspiciune sau constatare a unei utilizări abuzive a interfețelor Internet Banking sau Mobile Banking.

3. UTILIZAREA SERVICIILOR DE PLATĂ

I. Dispoziții generale

1. Serviciile de plată sunt efectuate prin Contul de plată al Clientului, în format fără numerar, electronic, prin intermediul aplicației Internet Banking sau Mobile Banking, în conformitate cu prevederile Contractului, dacă nu s-a convenit altfel.
2. Operațiunile de plată se execută pe baza ordinelor de plată emise de Clienți. Clientul este responsabil pentru existența fondurilor suficiente în fiecare dintre conturile sale de plată, necesare executării fiecărei operațiuni.
3. Plățile sunt creditate în conturile de plată fără restricții, la transmiterea cererii de decontare a operațiunii corespunzătoare, conform regulilor sistemului de plăți aplicabil și ale furnizorului relevant de servicii de plată. Informațiile privind condițiile de executare a anumitor operațiuni de plată în relație cu furnizori de servicii de plată, alții decât Instituția de Plată, inclusiv partenerii acesteia, sunt disponibile pe site-ul Instituției de Plată.
4. Operațiunile de plată se execută în ziua primirii lor pentru decontare de către Instituția de Plată, dacă sunt primite înainte de sfârșitul zilei lucrătoare relevante, dacă nu se prevede altfel. Plățile externe efectuate prin transfer de credit, pe baza unui ordin de plată emis de un plătitor care este client al unui prestator de servicii de plată, altul decât Instituția de Plată, vor fi creditate în mod curent în Contul de plată al Clientului, cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare în care au fost primite spre decontare de către Instituția de Plată, dacă informațiile privind operațiunea de creditare în favoarea contului de plată al Clientului au fost primite în ziua respectivă, în caz contrar, în următoarea zi lucrătoare. Plățile externe efectuate prin ordin de plată emis de Client vor fi debitate din Contul de plată al acestuia la data scadenței ordinului de plată; dacă această zi nu este o Zi Lucrătoare, Instituția de Plată va debita suma aferentă ordinului de plată în următoarea Zi Lucrătoare, în cazul în care data scadenței nu este specificată în ordinul de plată. Instituția de Plată va debita plata în aceeași zi lucrătoare cu data primirii ordinului de plată sau cel târziu în ziua lucrătoare următoare.

Tranzacțiile de Plată Contingente vor fi executate prin rezervarea sumei corespunzătoare Ordinului de Plată în favoarea Beneficiarului la data executării Tranzacției de Plată Contingente, iar creditarea acesteia va avea loc la data intrării în vigoare a Contractului dintre Beneficiar, în calitate de Client al Instituției de Plată, și până la expirarea perioadei de valabilitate a Tranzacției de Plată Contingente. După expirarea acestei perioade, o astfel de plată nu mai poate fi executată, iar suma respectivă va fi re-creditată în contul Plătitorului.

5. Clientul este responsabil pentru toate detaliile fiecărui ordin de plată, pentru completitudinea, corectitudinea și veridicitatea acestora. Instituția de Plată are dreptul să refuze executarea unui ordin de plată dacă există motive întemeiate de a suspecta că executarea acestuia ar încălca prevederile Contractului, legislația aplicabilă, în special Reglementările AML, sau bunele moravuri, ori dacă ordinul este neclar, incomplet, incorect sau indeterminabil; în acest caz, va informa imediat Clientul.
6. Dacă ordinul de plată conține informații sau instrucțiuni pe baza cărora operațiunea de plată nu poate fi executată, ori instrucțiunile transmise de Client nu pot fi menținute, sau din alte motive plata nu poate fi decontată, Instituția de Plată va credita suma aferentă înapoi în Contul de plată al Clientului sau va invita Clientul să introducă noi instrucțiuni ori să le completeze.
În situația în care instrucțiunea de plată emisă de Client conține informații eronate (date de identificare bancară sau alte elemente) care determină returnarea fondurilor transferate de către prestatorul de servicii de plată al beneficiarului, Instituția de Plată va re-credita fondurile în Contul de plată al Clientului, după deducerea comisioanelor aplicabile aferente plății respective, conform Listei de Tarif
7. Numai titularul contului de plată este autorizat să dispună de fondurile din cont. O persoană alta decât titularul contului de plată (denumită în continuare și „Persoană împuternicită”) poate opera Contul de plată numai în baza unei procuri acordate de titularul contului de plată, care specifică în mod expres acțiunile pentru care Persoana împuternicită are drept de reprezentare, iar semnătura acesteia este autenticată, sau în baza instituirii unei autorizații de dispoziție asupra fondurilor existente în Contul de plată (în limitele parametrilor configurații), în conformitate cu funcționalitățile corespunzătoare ale interfeței de Internet Banking, după autorizarea unei astfel de instrucțiuni de către titularul contului de plată. Persoana împuternicită trebuie să se autentifice înainte de utilizarea Contului de Plată al Clientului și să adere la Contract în calitate de Persoană împuternicită.
8. Momentul acceptării unei Instrucțiuni de Plată reprezintă momentul în care Instituția de Plată a acceptat o Instrucțiune de Plată transmisă direct de către Plătitor, indirect de către Beneficiar, prin intermediul Beneficiarului sau prin intermediul unui Prestator de Servicii de Inițiere a Plății.
În cazul în care momentul acceptării nu este o Zi Lucrătoare, ordinul de plată se consideră primit în următoarea Zi Lucrătoare. Prestatorul de servicii de plată poate stabili o oră-limită înainte de sfârșitul Zilei Lucrătoare, după care orice ordin de plată primit se consideră primit în următoarea Zi Lucrătoare. Debitarea fondurilor din Contul de plată al Plătitorului nu poate avea loc înainte de momentul primirii ordinului de plată.

II. Tipuri de servicii de plată și implementarea acestora

1. Clientul este autorizat să efectueze orice tranzacție de plată numai după autentificare, prin interfața web Internet Banking sau interfața mobilă Mobile Banking.
2. Clientul este îndreptățit să efectueze următoarele operațiuni de plată în cadrul serviciilor de plată furnizate de Instituția de Plată:
 - a) primirea fondurilor pe baza unui ordin de plată provenit de la un alt furnizor de servicii de plată;
 - b) operațiuni de plată prin interfața web Internet Banking („plăți web”);
 - c) operațiuni de plată prin interfața Mobile Banking, utilizând un instrument de plată („plăți mobile”).
3. Operațiunile de plată trebuie să fie autorizate de Client sau de o persoană împuternicită înainte de executare. O plată web poate fi autorizată printr-un cod de autorizare, iar o plată mobilă printr-un identificator personal generat pe baza instrumentului de plată autentificat de Client.
4. Plățile web, efectuate în conformitate cu prevederile paragrafului 2 lit. b) de mai sus din prezenta secțiune a TCG, pot fi realizate ca plăți interne, respectiv între conturile de plată ale Clientului deschise la Instituția de Plată, sau ca plăți externe, respectiv ca operațiuni de plată între Contul de plată al Clientului și un cont deschis la un alt prestator de servicii de plată. Plățile mobile pot fi realizate ca plăți interne, printr-un ordin de plată care conține identificatorul Clientului sau un identificator care va fi asociat cu identificatorul Clientului pe durata perioadei de valabilitate a operațiunii de plată condiționate relevante, ori prin generarea unui identificator de plată.
Primirea fondurilor în baza unui ordin de plată emis printr-un alt prestator de servicii de plată, în conformitate cu paragraful 2 lit. a) de mai sus din prezenta secțiune a TCG, constituie o tranzacție de plată externă.
5. Un ordin de plată poate fi executat și autorizat numai după introducerea tuturor datelor obligatorii în interfața Internet Banking sau Mobile Banking. Clientul este responsabil pentru corectitudinea tuturor datelor furnizate, în special a identificării beneficiarului, a identificatorului acestuia și a sumei indicate în ordinul de plată, precum și a altor date obligatorii aferente.
6. Ordinele de transfer sunt procesate în termenul maxim prevăzut pentru executarea serviciului de plată, cu condiția existenței fondurilor suficiente în contul Clientului la data scadenței. Suma necesară include valoarea ordinului de plată emis de Client și comisioanele aferente, conform Listei de tarife. În caz contrar, Instituția de Plată nu va executa ordinul de plată și va informa Clientul în consecință.
7. Plățile mobile efectuate prin generarea unui identificator de plată pentru tranzacția corespunzătoare reprezintă o plată de încasare, respectiv ordinul de plată este transmis de beneficiarul care este Client al Instituției de Plată și care transmite identificatorul de plată Instituției de Plată, solicitând decontarea în baza consimțământului plătitorului inclus în identificatorul generat. Instituția de Plată va deconta plata menționată și va credita suma

aferentă operațiunii de plată în Contul de plată al Clientului, la prezentarea identificatorului de plată și după verificarea valabilității acestuia.

8. Un Identificator de Plată nu este valabil dacă a mai fost deja transmis, în modalitatea stabilită de Instituția de Plată, cu solicitare de decontare către Instituția de Plată anterior, în cadrul unui ordin de plată anterior al Clientului (beneficiarului), în legătură cu suma aferentă ce face obiectul decontării ordinului de plată transmis; în acest caz, Instituția de Plată va credita suma solicitată a operațiunii de plată în Contul de plată al Clientului care a transmis primul Identificator de Plată în legătură cu suma aferentă operațiunii de plată. Dacă Identificatorul de Plată din cadrul Ordinului de Plată transmis include și parametri opționali (de ex., un cod de securitate), suma operațiunii va fi creditată în contul Clientului care transmite Identificatorul de Plată, în modalitatea stabilită de Instituția de Plată, împreună cu toți parametrii opționali introduși corect, mai întâi cu solicitare de decontare către Instituția de Plată.
9. Ordinul de Plată poate fi revocat de către Client după confirmare numai în cazurile prevăzute de Lege sau dacă nu este exclus de Lege, de acești TCG sau de Contract. Un Ordin de Plată pentru executarea operațiunii relevante poate fi revocat doar dacă funcționalitatea interfeței utilizate permite acest lucru; o plată web și o plată mobilă devin irevocabile la momentul autorizării, cu excepția plății mobile prin generarea unui identificator de plată, care devine irevocabilă la momentul transmiterii de către Client a identificatorului de plată, cu solicitare de decontare către Instituția de Plată, cu condiția îndeplinirii tuturor condițiilor beneficiarului care transmite identificatorul spre decontare.

III. Obligațiile Clientului la utilizarea serviciilor de plată

1. Plătitorul suportă toate consecințele aferente oricărei plăți sau operațiuni de servicii de plată în care a fost încălcată oricare dintre obligațiile de mai jos, pe care Clientul se angajează să le respecte în permanență la utilizarea serviciilor de plată:
 - d) să furnizeze, în cadrul fiecărui ordin de plată, date actualizate, exacte și corecte privind beneficiarul și operațiunea de plată;
 - e) să utilizeze mijloacele de plată în conformitate cu termenii și condițiile care guvernează utilizarea acestora, atunci când asemenea termeni și condiții există și i-au fost furnizați/comunicați Clientului în modalitatea prevăzută de acești TCG;
 - f) să notifice fără întârziere nejustificată Instituția de Plată cu privire la pierderea, furtul, utilizarea abuzivă sau neautorizată a mijlocului de plată, inclusiv utilizarea abuzivă sau neautorizată a interfeței Internet Banking ori Mobile Banking prin dispozitivul tehnic al Clientului sau a oricăror date personalizate ale Clientului folosite la autentificare ori autorizare;
 - g) să ia toate măsurile rezonabile pentru protejarea elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată/dispozitivului tehnic prin care Clientul utilizează interfața Internet/Mobile Banking (incluzând, fără limitare, PIN-ul și alte elemente/ măsuri de securitate);
 - h) să ia toate măsurile rezonabile pentru protejarea identificatorului de plată generat față de persoana sau dispozitivul tehnic al unei alte persoane care nu este destinată de Client a fi beneficiarul plății mobile, inclusiv protecția împotriva prezentării/afișării accidentale a identificatorului de plată în așa fel încât să poată fi scanat arbitrar sau din greșeală de o persoană care nu este destinată a fi beneficiarul ordinului de plată.
2. Plătitorul suportă toate pierderile aferente operațiunilor de plată neautorizate dacă acestea au fost cauzate de conduita sa frauduloasă, de neîndeplinirea intenționată a uneia sau mai multor obligații prevăzute în acești TCG sau în Lege, în special obligațiile prevăzute la paragraful 1 al Articolului 3 al Secțiunii a 3-a din TCG, sau de neîndeplinirea uneia ori a mai multor obligații ca urmare a culpei sale grave. Plătitorul suportă, de asemenea, toate pierderile aferente plăților efectuate ca plăți mobile de mică valoare, respectiv operațiuni de plată efectuate printr-un mijloc de plată care, individual, nu depășesc 30 EUR sau pentru care se aplică o limită de cheltuieli de cel mult 150 EUR.
3. Plătitorul suportă pierderea de până la 50 EUR aferentă tuturor operațiunilor de plată neautorizate cauzate de utilizarea unui instrument de plată pierdut sau furat ori de utilizarea abuzivă a unui instrument de plată de către o persoană neautorizată ca urmare a neglijenței plătitorului în securizarea elementelor de securitate personalizate, dacă nu se prevede altfel în prezentele TCG sau în Lege.
4. Clientul este obligat să prevină utilizarea abuzivă a dispozitivului tehnic prin care folosește interfața Internet Banking sau Mobile Banking și să ia toate măsurile necesare pentru a împiedica utilizarea abuzivă a unui asemenea dispozitiv sau a interfeței relevante de către o altă persoană. Clientul va evita împrumutarea către terți a dispozitivului prin care folosește interfața Internet/Mobile Banking fără a păstra controlul permanent asupra acestuia. Dacă există riscul ca Clientul să lase un astfel de dispozitiv nesupravegheat cu interfața Internet/Mobile Banking activă, acesta trebuie să împiedice utilizarea de către terți prin măsuri de securitate adecvate (în special prin cod de acces, amprentă sau alt element de securitate). Clientul trebuie să se delogheze întotdeauna din aplicația Internet Banking sau Mobile Banking imediat după finalizarea utilizării și să nu împrumute și să nu lase nesupravegheate dispozitivele prin care utilizează interfața Internet/Mobile Banking cât timp este autentificat. Clientul nu trebuie să noteze codul de autorizare furnizat de Instituția de Plată și nu trebuie să îl divulge nimănui. Ținând cont de evoluția tehnică a elementelor de securitate ale dispozitivelor, Clientul va securiza funcțiile

dispozitivului prin care utilizează interfața Internet/Mobile Banking împotriva conectării automate de către terți sau a altor utilizări abuzive. Pentru Mobile Banking și autorizarea prin identificator personal, Clientul se angajează să nu divulge acest identificator nimănui și să îl păstreze secret. Clientul este obligat să monitorizeze regulat informațiile (în special cele ale Instituției de Plată) despre amenințări noi, viruși sau alte aplicații malițioase și, conform recomandărilor Instituției de Plată, să asigure protecția echipamentelor tehnice prin care utilizează interfața Internet/Mobile Banking.

5. Clientul se angajează să nu execute un ordin de plată pentru transfer:
- a) dacă beneficiarul fondurilor este o persoană supusă sancțiunilor internaționale potrivit legii statului relevant; sau
 - b) dacă transferul privește bunuri sau servicii supuse sancțiunilor internaționale potrivit legii statului relevant; sau
 - c) dacă efectuarea transferului este altminteri contrară legii statului relevant.

Instituția de Plată informează, iar Clientul ia act că, în cazul introducerii unui ordin de transfer cu încălcarea obligației prevăzute mai sus sau în cazul neacordării de către Client a unei cooperări depline și în timp util pentru verificarea situațiilor prevăzute mai sus, Instituția de Plată, banca beneficiarului sau un alt furnizor de servicii de plată poate refuza și inversa transferul, suspenda sau bloca definitiv transferul, fără ca suma transferului să fie creditată în contul beneficiarului ori returnată în contul plătitorului.

IV. Răspunderea pentru operațiunile de plată

1. Atunci când ordinul de plată este transmis direct furnizorului de servicii de plată al plătitorului, acesta răspunde față de plătitor pentru executarea corectă a operațiunii. Dacă furnizorul plătitorului dovedește plătitorului sau furnizorului beneficiarului că suma operațiunii a fost primită de furnizorul beneficiarului în termenul prevăzut la paragraful 4 al Articolului I al Secțiunii a 3-a din TCG furnizorul beneficiarului răspunde față de beneficiar pentru neexecutarea sau executarea eronată. În acest caz:
 - a) furnizorul plătitorului, dacă este responsabil de neexecutare sau executare eronată, restituie imediat plătitorului suma operațiunii neexecutate sau executate eronat și, dacă este posibil, readuce soldul contului de plată la situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea eronată nu ar fi avut loc, cu dată a creditării cel târziu în ziua lucrătoare în care suma a fost debitată din contul plătitorului;
 - b) furnizorul beneficiarului, dacă este responsabil de neexecutare sau executare eronată, permite fără întârziere beneficiarului să dispună de suma operațiunii și, dacă este posibil, creditează suma în contul acestuia cu dată a creditării cel târziu în ziua lucrătoare în care suma ar fi trebuit creditată;
 - c) furnizorul beneficiarului, dacă este responsabil de întârziere, la solicitarea furnizorului plătitorului, se asigură că data creditării în contul beneficiarului nu este mai târzie decât data la care ar fi fost creditată dacă operațiunea ar fi fost executată corect, fără întârziere.În cazul unei operațiuni neexecutate sau executate eronat, furnizorul plătitorului, la cererea plătitorului și independent de răspunderea sa, depune fără întârziere eforturi rezonabile pentru a urmări parcursul operațiunii și informează plătitorul cu privire la rezultat.
2. Atunci când ordinul este transmis de beneficiar sau prin intermediul acestuia, furnizorul beneficiarului răspunde față de beneficiar pentru transmiterea corectă a ordinului către furnizorul plătitorului în termenul prevăzut la paragraful 4 al Articolului I al Secțiunii a 3-a din TCG și îl transmite fără întârziere nejustificată. În caz de întârziere, suma operațiunii va fi creditată în contul beneficiarului cu o dată a creditării cel târziu în ziua lucrătoare în care ar fi trebuit creditată dacă ordinul ar fi fost transmis fără întârziere. În cazul unei operațiuni neexecutate sau executate eronat, furnizorul beneficiarului, la cererea beneficiarului și fără întârziere nejustificată, depune eforturi rezonabile pentru a urmări parcursul operațiunii și informează beneficiarul cu privire la rezultat. Furnizorul beneficiarului răspunde față de beneficiar potrivit § 19 alin. 1 și 2 din Lege; acesta se asigură că suma operațiunii este disponibilă beneficiarului fără întârziere după creditarea în contul furnizorului beneficiarului. Data creditării în contul beneficiarului nu va fi mai târzie decât ziua lucrătoare în care suma ar fi trebuit creditată, dacă operațiunea ar fi fost executată corect.
3. În cazul unei operațiuni neexecutate sau executate eronat pentru care furnizorul beneficiarului nu răspunde potrivit paragrafelor 1 și 2 de mai sus, furnizorul plătitorului răspunde față de plătitor; acesta este obligat să restituie plătitorului suma operațiunii cu o dată a creditării cel târziu în ziua lucrătoare în care suma a fost debitată și să readucă soldul contului la situația ca și cum operațiunea eronată nu ar fi avut loc. Răspunderea furnizorului plătitorului nu se aplică dacă dovedește că suma a fost creditată cu întârziere în contul furnizorului beneficiarului din cauza unei defecțiuni tehnice, situație în care furnizorul beneficiarului se asigură că suma este creditată în contul beneficiarului cu o dată a creditării cel târziu în ziua lucrătoare în care ar fi trebuit creditată.
4. Furnizorii de servicii de plată suportă toate taxele și orice dobânzi pretinse împotriva utilizatorului serviciilor de plată din cauza neexecutării sau executării eronate a unei operațiuni de plată din culpa furnizorului. Furnizorul nu poate percepe utilizatorului taxe pentru îndeplinirea obligațiilor prevăzute la paragrafele 1–3 de mai sus din prezentul articol IV.

5. În cazul unei plăți în sensul art. 18 din Lege, se poate conveni în contractul-cadru efectuarea unei decontări corective dacă executarea eronată a plății, cauzată de furnizor, a condus la îmbogățirea fără justă cauză a beneficiarului. Decontarea corectivă înseamnă corectarea unei plăți efectuate eronat prin debit corectiv din/în Contul de plată.
6. Clientul are dreptul la corecție dacă a informat Instituția de Plată fără întârziere nejustificată de la data descoperirii unei operațiuni neautorizate sau executate eronat, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării/creditării contului, că a identificat o astfel de operațiune care îi conferă dreptul la corecție.
7. Furnizorul plătitorului rambursează fără întârziere plătitorului suma operațiunii neautorizate și, cel târziu, până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare după ce plătitorul a constatat sau a fost informat despre aceasta și, dacă este posibil, readuce soldul contului la situația ca și cum operațiunea nu ar fi avut loc, inclusiv prin creditare cu dată cel târziu în ziua debitării. Termenul nu se aplică dacă Instituția de Plată are motive întemeiate să suspecteze o acțiune frauduloasă a plătitorului, caz în care informează imediat în scris Banca Națională a Slovaciei. Dacă ordinul a fost transmis printr-un furnizor de servicii de inițiere a plății, Instituția de Plată are aceeași obligație de rambursare, dacă deține Contul de plată, în condițiile de mai sus.
8. Plătitorul are dreptul la rambursare de la furnizorul său pentru o operațiune autorizată executată în baza unui ordin transmis de beneficiar sau prin intermediul acestuia, dacă: (a) suma exactă nu era specificată la momentul autorizării; și (b) suma depășește ceea ce plătitorul se putea în mod rezonabil aștepta, având în vedere cheltuielile anterioare obișnuite, termenii contractului-cadru și circumstanțele operațiunii.
9. La solicitarea Instituției de Plată, Plătitorul furnizează informații privind operațiunea executată potrivit paragrafului anterior în termenul prevăzut la paragraful 10; rambursarea privește întreaga sumă a operațiunii, inclusiv comisioanele aferente. Data creditării sumelor returnate în contul plătitorului nu poate fi mai târzie decât data debitării.
10. Termenul în care plătitorul poate solicita returnarea fondurilor aferente unei operațiuni autorizate executate în baza unui ordin transmis de beneficiar sau prin intermediul acestuia este de opt săptămâni de la data debitării contului. În termen de zece zile lucrătoare de la primirea cererii, furnizorul plătitorului rambursează întreaga sumă a operațiunii sau prezintă o justificare a refuzului, indicând persoanele la care plătitorul se poate adresa dacă nu este de acord cu justificarea.
11. În caz de suspiciune de fraudă, fraudă sau amenințare la adresa securității, Instituția de Plată informează Clientul prin e-mail.

4. PROCEDURA DE RECLAMAȚII

1. Prin reclamație se înțelege cererea Clientului privind verificarea corectitudinii și calității furnizării unui anumit serviciu de plată prestat de Instituția de Plată pentru Client sau la instrucțiunea acestuia.
2. Procedura de reclamații reglementează, în general, modul de soluționare de către Instituția de Plată a reclamațiilor și cererilor Clientului referitoare la corectitudinea și calitatea serviciilor oferite de Instituția de Plată Clientului (denumită în continuare „Procedura de reclamații”). Procedura de reclamații poate fi pusă la dispoziția Clientului și ca document separat, în scopul unei mai bune informări privind drepturile sale, însă face parte integrantă din acești TCG.
3. Reclamațiile Clientului pot fi formulate exclusiv în conformitate cu prevederile TCG, electronic, prin intermediul site-ului Instituției de Plată sau al interfeței Internet Banking ori Mobile Banking, într-o secțiune special destinată acestui scop, după completarea tuturor datelor obligatorii – formularul de reclamație fiind disponibil la adresa: http://ultimapayments.com/downloads/UP_SVK_2023.12.15_ComplaintForm_RO.pdf. Reclamația transmisă de Client trebuie să indice clar identitatea persoanei care o depune, să conțină numele, prenumele, adresa și semnătura Clientului reclamant, iar în cazul unei reclamații electronice, aceasta trebuie transmisă din contul Clientului din interfața Internet Banking/Mobile Banking, cu indicarea obiectului reclamației și a pretenției formulate de Client.
4. Clientul va anexa la reclamație toate documentele și materialele care atestă faptele invocate, indicând drepturile specifice pe care consideră că le-a încălcat Instituția de Plată sau o altă persoană. Clientul este obligat să atașeze la reclamație toate documentele care probează faptele invocate, în special dacă Instituția de Plată a emis un document relevant după executarea tranzacției, ori alte documente justificative. Termenul de soluționare a reclamației începe să curgă efectiv de la data la care Instituția de Plată a primit toate dovezile necesare pentru soluționarea corectă a reclamației. Pentru completarea informațiilor necesare soluționării, Instituția de Plată are dreptul să contacteze Clientul și să solicite completarea datelor necesare, în forma și modalitatea stabilite de aceasta. Dacă Clientul nu formulează reclamația în termenul maxim de 6 luni, dreptul de a reclama se stinge, cu excepția cazului prevăzut la paragraful următor.
5. Clientul are dreptul la remediere din partea Instituției de Plată dacă a informat Instituția fără întârziere nejustificată de la data unei operațiuni de plată neautorizate sau executate eronat, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării/creditării contului, că a constatat o astfel de operațiune care îi conferă dreptul la remediere.
6. Instituția de Plată confirmă electronic primirea reclamației Clientului și decide fără întârziere nejustificată asupra temeiniciei acesteia, dar nu mai târziu de 10 zile lucrătoare; în cazurile complexe, termenul nu va depăși 15 zile lucrătoare de la primirea reclamației. Dacă nu este posibilă soluționarea în aceste termene, Instituția de Plată va transmite Clientului un răspuns preliminar care să indice motivele întârzierii și data răspunsului final; termenul

pentru răspunsul final nu va depăși 35 de zile sau, în cazuri complexe, 60 de zile calendaristice. Dacă reclamația este neîntemeiată, Instituția de Plată va informa imediat Clientul. În cazul unei reclamații justificate, Instituția va proceda imediat la procesarea acesteia. Durata totală de soluționare nu va depăși 35 de zile, respectiv 60 de zile calendaristice în cazuri complexe.

7. După efectuarea tuturor acțiunilor necesare pentru soluționarea reclamației, Instituția de Plată va informa fără întârziere Clientul cu privire la rezultatul final al reclamației și consecințele juridice care decurg din aceasta.
8. Instituția de Plată suportă costurile aferente soluționării reclamației. Costurile legate de formularea reclamației și transmiterea documentelor aferente sunt suportate de Client. În cazul unei reclamații neîntemeiate, Instituția de Plată are dreptul să solicite Clientului rambursarea costurilor efective ocazionate de procesarea reclamației, conform Listei de tarife aplicabile, cu condiția justificării acestor costuri.
9. Pentru completarea informațiilor necesare soluționării reclamației, Instituția de Plată are dreptul să contacteze Clientul prin telefon, e-mail, prin interfața Internet Banking sau Mobile Banking, ori prin alte mijloace, și să solicite completarea informațiilor. În cazul în care Clientul nu acordă cooperare în timp util, termenul de soluționare a reclamației se prelungește cu perioada de întârziere corespunzătoare.
10. Dacă Instituția de Plată a cauzat o plată sau o debitare directă eronată care a avut ca rezultat îmbogățirea fără justă cauză a Beneficiarului, aceasta va efectua o decontare corectivă conform regulilor prevăzute în paragraful 3 al Articolului IV al Secțiunii 3 din TCG.
11. În cazul în care Clientul are îndoieli rezonabile că reclamația sa nu a fost cercetată temeinic sau soluționată corect conform prezentei Proceduri, ori consideră că drepturile sale au fost încălcate contrar Contractului, TCG sau prevederilor legale, acesta are dreptul să se adreseze autorității de supraveghere competente –Banca Națională a Slovaciei.
12. Instituția de Plată are dreptul să modifice sau să înlocuiască integral prezenta Procedură de reclamații în orice moment. Modificarea va fi publicată la sediile sale și pe site-ul web, în conformitate cu procedura de modificare a TCG (Paragraful 10 al Articolului VI din TCG). În cazuri speciale sau ca urmare a modificărilor legislative, aceste reguli pot fi modificate într-un termen mai scurt, cu condiția ca Instituția de Plată să informeze Clientul despre data de intrare în vigoare a noii versiuni, care nu va fi anterioară datei informării Clientului. Pentru reglementarea drepturilor și obligațiilor reciproce în cadrul procedurii de reclamații, se aplică versiunea TCG valabilă și în vigoare la data depunerii reclamației Clientului.

5. TERMINAL DE PLATĂ

1. În cazul în care utilizați terminale de plată în legătură cu executarea tranzacțiilor, acestea trebuie să fie terminale furnizate de către Instituția de Plată sau de un furnizor contractual al Instituției de Plată, aprobat de către aceasta. Pentru evitarea oricărui dubiu, termenul „Terminal de Plată” include și toate echipamentele aferente, cum ar fi dispozitivul pentru introducerea codului PIN (PIN pad), cititoarele contactless sau alte accesorii aprobate ori furnizate de către Instituția de Plată sau de un furnizor contractual al acesteia, aprobat de Instituția de Plată. Toate echipamentele furnizate sau utilizate de către Instituția de Plată trebuie să fie conforme cu reglementările PCI DSS în vigoare.
2. Instituția de Plată nu răspunde pentru nicio pierdere rezultată din defecțiunea sau eroarea oricărui Terminal de Plată. Cu excepția cazului în care se prevede expres altfel în Contract, Instituția de Plată nu are nicio răspundere în legătură cu orice declarație, garanție, condiție sau reprezentare privind orice Terminal de Plată.
3. Instituția de Plată își rezervă dreptul de a modifica în orice moment configurația Terminalului de Plată, de exemplu pentru a adăuga o nouă funcționalitate sau pentru a actualiza software-ul. În cazul oricărei astfel de modificări, Clientul are obligația de a coopera cu Instituția de Plată prin respectarea planului convenit pentru înlocuirea sau actualizarea Terminalelor de Plată. În situația în care Terminalul de Plată al Clientului devine învechit sau nu mai este conform cu Regulile Asociațiilor de Carduri, Instituția de Plată va informa Clientul cu privire la acest fapt. În cazul în care Instituția de Plată nu va putea deplimenta o astfel de înlocuire din cauza unor impedimente imputabile Clientului, Instituția de Plată poate deconecta respectivul terminal până la remedierea situației, prin conformarea cu Regulile Asociațiilor de Carduri.
4. În cazul unei defecțiuni, întreruperi de funcționare a oricărui Terminal de Plată sau al oricărui alt incident care are ca rezultat imposibilitatea utilizării ori necesitatea unei reparații sau intervenții de service asupra unui Terminal de Plată, Clientul are obligația de a notifica fără întârziere Instituția de Plată (cel târziu în termen de cinci (5) zile lucrătoare de la data la care a constatat sau ar fi trebuit să constate defecțiunea), iar ulterior de a contacta furnizorul Terminalului de Plată, care va întreprinde demersurile necesare pentru asigurarea mentenanței corespunzătoare a respectivului Terminal de Plată. Clientul nu este autorizat să efectueze nicio activitate de mentenanță sau reparație asupra Terminalelor de Plată fără instrucțiunile Instituției de Plată sau fără implicarea unui prestator de servicii autorizat. Clientul va acorda Instituției de Plată cooperarea necesară pentru identificarea cauzei disfuncționalității Terminalului de Plată. În cazul în care Terminalul de Plată necesită instalarea unui software suplimentar, Clientul are obligația de a coopera la încărcarea acestuia de la distanță.
5. Clientul ia la cunoștință și recunoaște că toate echipamentele furnizate pentru operarea Terminalului de Plată conțin tehnologie protejată prin drepturi de proprietate (denumită în continuare „Software”). Clientul nu dobândește niciun drept de proprietate, drept de autor sau orice alt drept asupra Software-ului. Toate drepturile asupra acestui Software (inclusiv asupra actualizărilor, îmbunătățirilor și completărilor acestuia) sunt și vor rămâne

în permanență în proprietatea Instituției de Plată sau a furnizorilor acesteia. Clientului îi este interzis să pună Software-ul la dispoziția unor terți și are obligația de a se abține de la orice activitate de transfer, copiere, acordare de licență sau sub licență, modificare, traducere, decompilare, dezasamblare, efectuare de modificări neautorizate sau creare de opere derivate bazate pe acest Software. Utilizarea Software-ului de către Client este permisă exclusiv în măsura necesară exercitării drepturilor și îndeplinirii obligațiilor care îi revin în temeiul prezentului Contract.

6. DISPOZIȚII COMUNE ȘI FINALE

I. Identificarea și conduita Clientului

1. Instituția de Plată are obligația de a identifica și verifica identitatea Clientului sau a persoanei care acționează în numele ori pe contul acestuia, în conformitate cu Legea privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului („Legea AML”) și cu celelalte reglementări cu caracter general obligatoriu, în cazul inițierii unei relații de afaceri, efectuării unei tranzacții ocazionale sau în situația existenței unor suspiciuni ori îndoieli privind executarea operațiunilor de plată ale Clientului sau acuratețea datelor furnizate de acesta Instituției de Plată, în condițiile prevăzute de reglementările aplicabile, în special cele referitoare la combaterea spălării banilor. În cazul în care Clientul sau persoana care acționează în numele ori pe contul acestuia refuză să furnizeze informațiile și documentele necesare pentru identificare și verificarea identității, Instituția de Plată are dreptul de a refuza executarea tranzacției de plată respective sau de a refuza încheierea Contractului ori deschiderea unui cont de plăți.
2. Instituția de Plată are dreptul de a solicita Clientului identificarea Beneficiarului Final, precum și dovada identității acestuia. Instituția de Plată are, de asemenea, dreptul de a solicita informații privind scopul și natura relației de afaceri, iar Clientul este obligat să furnizeze aceste informații.
3. Clientul este de acord să furnizeze toate datele, informațiile și documentele necesare în scopul identificării și verificării identității, inclusiv realizarea unei copii a actului de identitate sau a altor documente, dacă este necesar în acest scop.
4. Clientul declară că nici Clientul, nici beneficiarii finali ai acestuia, nici vreun membru al organelor sale statutare nu sunt persoane expuse politic, cu excepția cazului în care notifică altfel Instituția de Plată. Dacă Clientul sau o persoană care îl reprezintă nu a încheiat un contract cu Instituția de Plată conținând această informație și nu a furnizat-o altfel, se consideră și Clientul declară solemn că nu este persoană expusă politic.
5. Modalitatea, forma și tipul specific de documente necesare pentru deschiderea unui Cont de Plată, precum și pentru identificarea sau verificarea ulterioară a identității Clientului în aplicarea măsurilor de cunoaștere a clientelei, în conformitate cu Reglementările AML, sunt stabilite prin reglementările interne ale Instituției de Plată care guvernează diferitele niveluri de cunoaștere a clientelei, sau prin termenii și condițiile specifice ai Instituției de Plată, dacă părțile nu convin altfel. Instituția de Plată are dreptul, la propria sa discreție, să solicite Clientului alte documente și informații în cazul oricăror îndoieli legate de identificarea Clientului, de verificarea identificării acestuia sau în legătură cu operațiunile de plată efectuate de către Client, solicitări față de care Clientul își exprimă acordul.
6. În cazul utilizării de către Client a unor mijloace electronice sau tehnice, în special a mijloacelor de plată, Clientul este identificat prin datele unice de acces furnizate de Instituția de Plată, precum și prin orice alte date comunicate de Client, care îi permit efectuarea serviciilor de plată sau altor acțiuni legate de Contul de plată, acțiuni față de care Clientul își exprima acordul.
7. Clientul are dreptul să fie reprezentat de un terț într-o singură operațiune juridică și pe baza unei procuri scrise sau să acorde acces unei persoane autorizate, în conformitate cu acești TCG. Obiectul procurii trebuie să fie specific și clar definit, iar semnătura mandantului trebuie să fie autentificată în mod oficial sau procura trebuie semnată în fața unui angajat al Instituției de Plată, căruia identitatea mandantului trebuie să îi fie dovedită în mod clar. Dispozițiile acestor TCG se aplică Persoanei Autorizate în mod similar celor aplicabile Clientului. Persoana Autorizată este o persoană împuternicită de Client, în conformitate cu paragraful 7 al Articolului I al Secțiunii 3 din acești TCG, să efectueze toate actele în legătură cu Contul de Plată, inclusiv executarea operațiunilor de plată în numele, pe seama și pentru contul Clientului, având autoritatea asupra Contului de Plată în limita împuternicirii acordate de Client.
8. Cu excepția cazului în care legea sau prezentele TCG prevăd altfel, dreptul de dispoziție asupra Contului de Plată și/sau a fondurilor de pe acesta rămâne valabil până la primirea unei revocări scrise a procurii sau a unui document care atestă crearea, modificarea ori încetarea acestui drept, modificările devenind opozabile Instituției de Plată cel târziu în ziua lucrătoare următoare primirii notificării.
9. Toate documentele solicitate de Instituția de Plată pentru furnizarea unui serviciu, încheierea Contractului, deschiderea unui Cont sau efectuarea unei alte operațiuni trebuie depuse de Client în original sau copie certificată, dacă părțile nu convin altfel.
10. Clientul trebuie să notifice imediat Instituția de Plată în caz de pierdere, furt sau utilizare abuzivă a oricăror date de autentificare sau autorizare, inclusiv datele de acces la serviciile Internet Banking sau Mobile Banking, acces neautorizat sau alte utilizări abuzive ale acestor interfețe.

II. Comunicare, furnizarea informațiilor și protecția datelor personale

1. Comunicarea dintre Client și Instituția de Plată se va realiza în format electronic, prin transmiterea informațiilor importante la datele de contact furnizate de Client la momentul încheierii Contractului sau la alte date modificate ulterior pe baza notificării/modificării comunicate de Client, prin canalul intern de comunicare din secțiunea specială a interfeței de Internet Banking și Mobile Banking sau prin intermediul site-ului web al Instituției de Plată, prin care se transmit informații între Instituția de Plată și Client. Prin publicarea informațiilor de către Instituția de Plată pe site-ul web sau prin transmiterea unei notificări prin e-mail la adresa Clientului specificată în Contract, informațiile respective se consideră comunicate în mod valabil Clientului și produc efecte. Mesajul transmis prin e-mail, precum și mesajul din cadrul interfețelor de Internet Banking și Mobile Banking se consideră primite în prima zi lucrătoare care urmează datei expedierii.
2. Instituția de Plată informează Clientul cu privire la fiecare operațiune de plată, precum și la orice dispoziție privind Contul de plată al Clientului, prin intermediul interfeței Internet Banking sau Mobile Banking, unde este disponibil un rezumat actual, complet și corect al tuturor operațiunilor de plată și acțiunilor efectuate în legătură cu contul. Clientul este, de asemenea, informat cu privire la operațiunile de plată neexecutate, printr-un mesaj transmis prin mijloace electronice de comunicare.
3. Clientul are dreptul de a genera un extras electronic separat al contului de plată, conform criteriilor specificate de acesta. Acest extras poate fi exportat într-un fișier și ulterior imprimat.
4. Clientul are, de asemenea, dreptul să aleagă modalitatea de furnizare a informațiilor privind operațiunile de plată, mișcările din Contul de plată, plătorii ordinelor de plată primite și alte informații similare legate de operațiunile de plată sau de Contul de plată, în cadrul funcționalităților aferente contului de plată, inclusiv setarea notificărilor privind creditarea/retragerea sumei aferente fiecărei operațiuni de plată în legătură cu Contul de plată al Clientului sau configurarea unui extras electronic al contului de plată pentru perioada relevantă. Instituția de Plată va furniza, de asemenea, Clientului un extras electronic pentru perioada selectată, cel puțin o dată pe lună calendaristică, la adresa de e-mail aleasă de Client. Clientul are dreptul și posibilitatea de a verifica toate informațiile menționate mai sus după executarea operațiunii de plată, în mediul de Internet Banking sau Mobile Banking, precum și de a genera extrasul corespunzător în conformitate cu paragraful 3 al prezentului articol II.
5. Dacă Clientul constată orice nereguli în cadrul operațiunilor de plată executate sau în extrasele generate, acesta are obligația de a notifica Instituția de Plată fără întârziere, dar nu mai târziu decât în termenul de 13 luni prevăzut de Paragraful 5 al Secțiunii 4 din acești TCG; în caz contrar, Clientul pierde dreptul la despăgubiri.
6. Comunicarea dintre Client și Instituția de Plată se desfășoară în limba convenită; în cazuri speciale, Clientul poate selecta o altă limbă de afișare în interfața Internet Banking sau Mobile Banking, în funcție de funcționalitățile disponibile.
7. În cazurile în care comunicarea între Client și Instituția de Plată se realizează în scris, documentele vor fi livrate la adresa celeilalte părți indicată în Contract sau notificată ulterior. Documentele se consideră livrate la data predării sau în a treia zi de la primirea notificării privind imposibilitatea de livrare, refuzul sau nepreluarea de către cealaltă parte, chiar dacă destinatarul nu a luat cunoștință efectiv de acestea.
8. Instituția de Plată va prelucra datele cu caracter personal ale Clientului, care fac parte din procesul de identificare a acestuia la momentul încheierii Contractului, precum și orice alte date și informații personale pe care le obține sau cu care intră în contact pe parcursul relației contractuale cu Clientul, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), cu Legea slovacă nr. 18/2018 privind protecția datelor cu caracter personal și modificarea și completarea unor acte normative, precum și cu toate celelalte acte legislative conexe care reglementează colectarea și prelucrarea datelor cu caracter personal. Prin încheierea Contractului, Clientul acordă Instituției de Plată, în calitate de operator de date, consimțământul pentru obținerea, colectarea și prelucrarea datelor cu caracter personal în conformitate cu reglementările menționate anterior. Informațiile privind prelucrarea datelor cu caracter personal sunt furnizate în Politică privind Confidențialitatea și Protecția Datelor cu Caracter Personal, a cărei versiune actualizată este disponibilă Clientului pe site-ul web al Instituției de Plată www.ultimapayments.com.
9. Clientul este de acord ca Instituția de Plată să înregistreze, chiar și fără o notificare prealabilă, orice comunicare între părți prin mijloace tehnice disponibile și să arhiveze aceste înregistrări, precum și copiile documentelor și informațiilor primite. Clientul consimte ca Instituția de Plată să poată utiliza aceste informații în orice moment în scopurile prevăzute de acești Termeni și Condiții sau în conformitate cu legea.
10. În cazul modificării oricăror informații furnizate de Client în Contract sau în propunerea de Contract, Clientul are obligația de a notifica imediat Instituția de Plată prin formularul electronic de pe site-ul acesteia sau în scris. Instituția de Plată nu răspunde pentru pierderile cauzate de necomunicarea sau întârzierea notificării privind modificările, considerând informațiile existente la data semnării Contractului ca fiind valide până la primirea notificării.

11. Datele de contact desemnate pentru comunicarea cu Instituția de Plată sunt (email). În cazul modificării acestora, noile date comunicate vor fi considerate aplicabile pentru corespondență.

III. Schimbul de informații confidențiale, personale și alte date

1. Instituția de Plată și Clientul recunosc că, în contextul prestării serviciilor de plată, pot furniza reciproc informații care sunt de interes pentru una dintre Părți, în sensul că cealaltă Parte nu trebuie să le dezvăluie unui terț sau să le utilizeze în beneficiul propriu – Informații Confidențiale. Partea care primește astfel de Informații Confidențiale se angajează să asigure, cel puțin la un nivel profesional de diligență, confidențialitatea acestor Informații Confidențiale față de orice terț și să se abțină de la utilizarea acestora în beneficiul propriu. Obligația Părților prevăzută în prezentul articol nu încetează odată cu încetarea Contractului. Informațiile statistice referitoare la Client sau la serviciile de plată utilizate de acesta, fără identificarea acestuia, respectiv într-o manieră anonimă, nu vor fi considerate Informații Confidențiale.
2. Părțile se obligă să nu utilizeze Informațiile Confidențiale în beneficiul propriu sau al terților, să nu le dezvăluie și să nu permită accesul terților fără consimțământul prealabil al celeilalte Părți, cu excepțiile prevăzute de lege, Contract sau prezentele TCG. Instituția de Plată poate utiliza și divulga informațiile confidențiale în cazurile permise de reglementările legale aplicabile, inclusiv Reglementările AML, Contractul sau regulamentele proprii.
3. În scopul identificării plăților conform legislației aplicabile, Clientul își exprimă consimțământul ca Instituția de Plată să îl contacteze sau să contacteze furnizorul relevant de servicii de plată pentru clarificarea unor tranzacții considerate riscante sau neobișnuite. Refuzul Clientului de a furniza informațiile solicitate sau furnizarea de date incomplete constituie o încălcare gravă a prezentelor TCG.
4. Clientul se obligă să furnizeze Instituției de Plată toate informațiile relevante privind situația economică și juridică a sa, inclusiv informații despre insolvență, executare, faliment, lichidare, fuziune sau alte proceduri similare, imediat după ce acestea devin cunoscute, chiar dacă nu sunt definitive.
5. Prin semnarea Contractului, Clientul declară în mod irevocabil că va utiliza fonduri proprii pentru fiecare tranzacție și că va efectua fiecare astfel de tranzacție în nume propriu și pe cont propriu. Dacă Clientul intenționează să utilizeze fonduri străine pentru executarea unei tranzacții ce depășește valoarea stabilită de Legea bancară sau de alte reglementări legale, ori să efectueze o tranzacție în nume propriu dar pe contul altei persoane, acesta este obligat să notifice în prealabil Instituția de Plată, în scris, indicând datele de identificare ale persoanei care deține fondurile și pe al cărei cont urmează a fi executată tranzacția respectivă.

IV. Compensarea creanțelor

1. Instituția de Plată are dreptul, în orice moment și fără notificare prealabilă, să compenseze orice creanțe proprii față de Client cu orice creanțe ale Clientului față de Instituția de Plată de aceeași natură, indiferent dacă sunt scadente, condiționate sau necondiționate, fără a conta asupra raportului juridic din care provin sau momentului apariției acestora.
2. În scopul compensării creanțelor menționate la paragraful 1 de mai sus, Instituția de Plată are dreptul să utilizeze fondurile existente în conturile de plată ale Clientului, indiferent dacă aceste creanțe au rezultat din administrarea contului sau din alte cauze. Dreptul Instituției de Plată de a efectua compensarea prevalează asupra oricărei instrucțiuni privind Contul de plată al Clientului, indiferent dacă aceasta a fost sau nu autorizată.
3. Instituția de Plată are, de asemenea, dreptul de a compensa creanțe exprimate în valute diferite, chiar dacă acestea nu sunt liber convertibile, la cursul de schimb publicat de Instituția de Plată la data compensării.
4. Clientul poate cesiona creanțele sale față de Instituția de Plată sau transfera obligațiile sale din Contract unei terțe persoane, ori dispune în alt mod de acestea (inclusiv prin constituirea unei garanții asupra acestora) numai cu acordul prealabil scris al Instituției de Plată. Clientul recunoaște că Instituția de Plată are dreptul de a cesiona creanțele sale față de Client către terți în orice moment, fără consimțământul Clientului.

V. Răspunderea pentru daune

1. Dacă nu se prevede expres altfel în Contract sau în acești TCG, partea prejudiciată are dreptul la despăgubiri în caz de încălcare a obligațiilor contractuale de către cealaltă parte, în conformitate cu §373 și urm. din Codul Comercial, cu excepția cazului în care cealaltă parte dovedește că neîndeplinirea obligațiilor a fost cauzată de circumstanțe exoneratoare de răspundere.
2. Sunt considerate circumstanțe exoneratoare de răspundere pentru Instituția de Plată: diverse forme de tulburări civile, incendii, inundații, atacuri teroriste, atacuri informatice, întreruperi, încetiniri sau defecțiuni (totale sau parțiale) ale alimentării cu energie electrică, defecțiuni ale sistemelor informatice (hardware sau software) ori ale serviciilor de comunicații ale Clientului sau ale terților, evenimente extraordinare, dezastre naturale, impunerea de restricții sau ghiduri excepționale, neobținerea în timp util a licențelor sau autorizațiilor necesare, ori orice alt obstacol apărut independent de voința Instituției de Plată care o împiedică să-și îndeplinească obligațiile.

3. Instituția de Plată nu răspunde pentru prejudiciile cauzate Clientului ca urmare a transmiterii de informații, instrucțiuni sau documente false, incomplete, inexacte sau înșelătoare de către Client (sau de către orice persoană autorizată de acesta) sau a necomunicării în timp util a acestora. Clientul poartă întreaga responsabilitate pentru corectitudinea, completitudinea și actualitatea informațiilor furnizate.
4. Aplicarea penalităților contractuale conform Contractului sau TCG nu afectează dreptul părții prejudiciate de a solicita despăgubiri integrale, inclusiv peste valoarea penalității contractuale.
5. Serviciile de comunicații electronice sunt furnizate prin linii de date sau telefonice, ori prin alte mijloace de comunicare la distanță care nu sunt operate de către Instituția de Plată. Transmiterea informațiilor prin mijloace de comunicare la distanță se află în afara sferei de control a Instituției de Plată, iar aceasta nu va fi răspunzătoare pentru nicio întrerupere sau defecțiune a acestor servicii, inclusiv pentru amenințări provenite de la terți (de exemplu, amenințarea unui atac informatic, riscuri interne ale operatorului rețelei de date, „man in the middle”, respectiv interceptarea comunicării de către un terț care se prezintă ca parte la comunicare, interceptarea convorbirilor telefonice, falsificarea datelor etc.). Instituția de Plată nu va fi răspunzătoare pentru niciun prejudiciu cauzat prin utilizarea neautorizată a informațiilor confidențiale obținute în mod ilicit prin mijloace de comunicare la distanță aflate în afara sferei sale de control, din echipamentele Clientului sau ca urmare a manipulării necorespunzătoare a acestor date de către Client, respectiv cu încălcarea Contractului și a prezentelor Condiții Generale, cu excepția cazului în care prejudiciul rezultă dintr-o încălcare a obligațiilor de către Instituția de Plată.
6. Anumite riscuri rezultate din utilizarea serviciilor de comunicații la distanță pot fi, de asemenea, în sfera de influență a Clientului. Acestea includ lipsa de securitate a echipamentului utilizat pentru accesarea interfețelor Internet Banking sau Mobile Banking, modul de păstrare a datelor de autentificare sau autorizare etc., pentru care Clientul este responsabil.

VI. Dispoziții finale

1. Prezentele TCG au fost redactate în limba slovacă și traduse în limba română, fiind guvernate de legislația Republicii Slovace. Pentru aspectele nereglementate prin TCG se aplică dispozițiile Legii privind plățile, ale Codului Comercial și ale altor acte normative relevante.
2. Instanțele judecătorești competente, conform legislației procedurale aplicabile, sau organismele de arbitraj ori de soluționare alternativă a litigiilor, sunt competente să soluționeze disputele dintre Părți. Clientul are dreptul să se adreseze unui tribunal arbitral corespunzător domeniului litigiului; lista completă este disponibilă la: <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Registre/Dalsie-uzitocne-zoznamy-a-registre/Rozhodcovske-sudy/Zoznam-rozhodcovskych-sudov.aspx>.
Pentru claritate, în ceea ce privește consumatorii care au reședința în România, acceptarea prezentei dispoziții nu va fi interpretată ca o renunțare la drepturile legale ale consumatorului de a depune plângeri la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor – ANPC) sau de a introduce o acțiune în fața instanței române competente în legătură cu orice plângere sau litigiu care decurge din, sau are legătură cu, executarea ori presupusa neexecutare de către Ultima Payments a.s. a obligațiilor sale în temeiul prezentelor Termeni și Condiții Generale. Aceste drepturi sunt garantate de legislația română și pot fi exercitate liber de către consumator, la alegerea sa, indiferent de posibilitatea de a se adresa unui tribunal arbitral menționat anterior.
Consumatorul-client are dreptul de a-și adresa cererile unei entități de soluționare alternativă a litigiilor – Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor este Institutul de soluționare alternativă a litigiilor al Asociației Bancare Slovace, înființat de Asociația Bancară Slovacă, cu sediul la adresa Mýtna 7838/48, 811 07 Bratislava, BLUMENTAL OFFICE I. (<http://institutars.sk/>), sau, în cazuri speciale, în funcție de natura litigiului de consum, entității juridice autorizate relevante înscrise în lista entităților de soluționare alternativă a litigiilor menținută de Ministerul Economiei al Republicii Slovace (lista poate fi consultată la: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>).
- Dacă consumatorul-client a încheiat Contractul online, prin mijloace de comunicare la distanță, acesta are posibilitatea de a utiliza sistemul de soluționare alternativă a litigiilor pe platforma online de soluționare a litigiilor (denumită în continuare „Platforma ODR”) pentru a-și soluționa eventualele dispute. Platforma ODR, prin intermediul căreia pot fi depuse plângeri, este disponibilă la următorul link electronic: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.
3. Instituția de Plată percepe comisioane pentru serviciile sale standard conform Listei de Tarife. Pentru serviciile nestandardizate, nedefinite în TCG sau în Listă, Instituția va percepe taxe individuale, comunicate Clientului înainte de utilizarea serviciului.
4. Prin încheierea Contractului, Clientul declară că a fost informat de către Instituția de Plată asupra tuturor comisiunelor aferente. Prin „comisioane” se înțeleg toate sumele datorate Instituției de Plată.
5. În caz de întârziere la efectuarea unei plăți conform Contractului sau TCG, Clientul datorează Instituției de Plată o penalitate contractuală de 0,05% din suma datorată pentru fiecare zi de întârziere.

6. Relațiile dintre Client și Instituția de Plată sunt guvernate de Contract, de termenii și condițiile specifice produsului, de acești TCG și de legislația Republicii Slovace, în această ordine. TCG prevalează asupra condițiilor generale ale Clientului, dacă nu se prevede altfel în scris.
7. În cazul în care mai multe persoane figurează ca parte a relației juridice din partea Clientului, obligațiile acestora față de Instituția de Plată sunt solidare, dacă nu se prevede altfel în Contract sau TCG.
8. Autoritatea de supraveghere a activității Instituției de Plată este Banca Națională a Slovaciei.
9. Dacă orice prevedere din Contract sau TCG devine nulă, ineficientă ori inaplicabilă, validitatea celorlalte dispoziții rămâne neafectată. În acest caz, părțile vor înlocui prevederea respectivă cu una cât mai apropiată de scopul și conținutul inițial.
10. Instituția de Plată poate modifica sau înlocui integral acești TCG în funcție de modificările legislative sau la propria discreție. Instituția va informa Clientul despre modificări utilizând datele de contact furnizate la semnarea Contractului sau prin alte mijloace adecvate (de exemplu, publicare pe site sau în interfața Internet/Mobile Banking). Cu excepția cazului în care se prevede altfel, modificările intră în vigoare la 32 de zile de la informare. În cazul în care Clientul nu este de acord cu o modificare a acestor TCG, acesta are dreptul să notifice Instituția de Plată cu privire la dezacordul său, cel târziu până la data intrării în vigoare a modificărilor, indicând în mod specific modificările cu care nu este de acord; exprimarea în termen a dezacordului față de noua formulare propusă a TCG are efect suspensiv în ceea ce privește dispozițiile contestate, în raport cu Clientul care și-a exprimat acest dezacord. Într-un asemenea caz, Clientul are dreptul să denunțe Contractul în conformitate cu paragraful 6, litera (b) al Articolului II al Secțiunii 2 din acești TCG. Dacă Instituția de Plată și Clientul nu ajung la un acord în termen de 30 de zile, iar Clientul nu denunță Contractul, versiunea modificată a acestor TCG va fi aplicabilă Clientului în conformitate cu modificările propuse. În cazul în care Clientul nu notifică Instituția de Plată cu privire la dezacordul său față de modificarea acestor TCG în termenul menționat anterior, se consideră că acesta este de acord cu modificarea, iar raporturile dintre Instituția de Plată și Client vor fi guvernate de TCG modificate, începând cu data intrării în vigoare a modificării.
11. Acești TCG intră în vigoare la data publicării pe site-ul Instituției de Plată, respectiv 15 decembrie 2023.