



## TERMENI ȘI CONDIȚII

### Card cadou Edenred

Acești termeni și condiții stabilesc un acord între dumneavoastră și noi cu privire la utilizarea Cardului Cadou („Cardul”) emis în asociere cu Mastercard®. Vă rugăm să citiți prezentul Acord cu atenție înainte de a utiliza Cardul. Prin utilizarea Cardului, sunteți de acord cu termenii și condițiile din prezentul Acord. Dacă nu înțelegeți sau nu sunteți de acord cu oricare dintre acești termeni sau condiții, vă rugăm să luați legătura cu reprezentanții departamentului de Servicii Clienți, folosind datele de contact de la paragraful 17 din prezentul Acord.

#### 1. DEFINIȚII

**Marca acceptare cadou** se referă la afișajul care indică acceptarea Cardului Cadou Edenred;

**Cont înseamnă contul electronic asociat Cardului dvs.;**

**Serviciile de informații cu privire la cont** se referă la un serviciu online care oferă informații consolidate despre conturile deținute de dvs. la unul sau mai mulți furnizori de servicii de plată precum băncile;

**Acord** înseamnă prezentul acord așa cum este modificat în mod periodic;

**ATM** înseamnă bancomat;

**Furnizor de servicii autorizat pentru furnizarea de informații despre cont** înseamnă un furnizor de servicii de plată terț care este autorizat de către autoritatea de reglementare să vă ofere Servicii de informații cu privire la cont, cu acordul explicit al dumneavoastră și în baza unui acord distinct pe care l-ați semnat cu acesta;

**Sold disponibil** înseamnă valoarea fondurilor cu care este alimentat Cardul și care sunt disponibile pentru utilizare;

**Zi lucrătoare** înseamnă de luni până vineri, excluzând sărbătorile bancare sau legale din Anglia.

**Card** înseamnă orice Card(uri) Cadou emis(e) și/sau utilizat(e) de către dumneavoastră în baza acestui Acord;

**Utilizator card** înseamnă persoana considerată eligibilă de către Companie în vederea utilizării Cardului și care încheie prezentul Acord cu subscrierea;

**Support card înseamnă** scrisoarea sau documentul atașat Cardului dumneavoastră;

**Număr Card** înseamnă numărul de card format din 16 cifre de pe partea din față a Cardului;

**Companie** înseamnă instituția sau operatorul care ia parte la Program și a încheiat un acord cu Managerul Programului pentru emiterea de Carduri;

**Contactless** (fără contact) înseamnă o caracteristică de plată ce vă oferă posibilitatea de a plăti prin accesarea/plasarea Cardului dvs. printr-un terminal compatibil de tip NFC (un „Terminal contactless”). Tranzacțiile Contactless sunt supuse limitelor aplicate de către Comerciant și/sau de către Terminalul Contactless. Pentru Tranzacțiile ce depășesc orice astfel de limite, va fi necesar să autorizați Tranzacția prin alte mijloace;

**Servicii Clienți** înseamnă centrul de contact pentru soluționarea întrebărilor și cererilor de servicii aferente Cardului. Datele de contact pentru Serviciul Clienți pot fi găsite în paragraful 17;

**Cod CVC** înseamnă Codul de Verificare Card asociat Cardului, aflat pe versoul Cardului;

**Moneda electronică** înseamnă monedă electronică asociată Cardului dvs.;

**EEA** înseamnă Spațiul Economic European;

**Valoare deductibilă integrală** înseamnă întreaga sumă a Tranzacției, inclusiv Tranzacția însăși împreună cu orice onorarii, comisioane și taxe;

**RVI** (Răspuns voce interactiv) înseamnă tehnologia care permite unui computer să interacționeze cu Utilizatorul cardului;

**Mastercard** înseamnă Mastercard International Incorporated al cărei sediu se află la adresa Strada Purchase nr. 2000, Purchase, New York 10577 SUA;

**Marcă acceptare Mastercard** înseamnă afișajul Mastercard International Incorporated care indică acceptarea Cardului;

**Comerciant** înseamnă oride comerciant cu amănuntul, persoană sau societate care acceptă la plată Cardurile, care afișează atât Marca de acceptare Mastercard cât și Marca de acceptare Cadou;

**MyAccount (Contul meu)** înseamnă zona de pe Website sau din aplicația mobilă MyEdenred care vă permite pe lângă alte servicii online pentru Card să vizualizați Soldul disponibil și istoricul tranzacțiilor.

**PIN** înseamnă codul personal de identificare pentru utilizarea Cardului;

**POS** înseamnă terminalul pentru transferul electronic de fonduri la punctul de vânzare al Comerciantului acceptant, care permite regăsirea, procesarea, stocarea și transmiterea informațiilor de plată cu Cardul;

**Program** înseamnă programul Card Cadou în cadrul căruia a fost emis Cardul pentru dvs.;

**Managerul programului** înseamnă Edenred Romania SRL, societate înregistrată în România sub numărul J40/5659/1998, cod fiscal 10696741, cu sediul social pe Calea Șerban Vodă nr. 133, Sector 4, București, România, în calitate de agent al PrePay Technologies Limited;

**Autoritatea de reglementare** înseamnă Autoritatea de Administrare

Financiară care poate fi contactată la North Colonnade nr. 25, London E14 5HS sau o altă autoritate europeană de reglementare a serviciilor financiare, după caz;

**MyEdenred înseamnă** aplicația mobilă, disponibilă pentru Android, iOS și Windows, unde Managerul Programului vă oferă detalii cu privire la Soldul Cardului, Istoricul Tranzacțiilor, Alimentările Cardului.

**Tranzacție înseamnă orice tranzacție de plată prin POS sau online pentru comerțul cu amănuntul, efectuată folosind Cardul dvs.;**

**Noi, nouă, al nostru** se referă la PrePay Technologies Limited, o companie înregistrată în Anglia și Țara Galilor cu numărul 04008083 care poate fi contactată la OP nr. 3883, Swindon, SN3 9EA, contact@prepaysolutions.com autorizată de Autoritatea de reglementare pentru emiterea de monedă electronică și înregistrată în Registrul de Servicii Financiare sub FRN 900010;

**Website** se referă la [www.myedenred.ro](http://www.myedenred.ro), care vă permite accesul la informațiile despre Card și conține o copie a acestor termeni și condiții;

**Dvs., al dvs.** se referă la persoana fizică, Utilizator al cardului, care este considerată eligibilă de către Companie pentru utilizarea Cardului.

#### 2. PREZENTUL ACORD

**2.1** Cardul dvs. este un card preplătit, încărcat cu monedă electronică. Acesta nu este un card de credit sau de debit.

**2.2** Cardul dvs. a fost emis de către noi la cererea Companiei. Acest Card este un instrument de plată de tip monedă electronică. Valoarea monetară asociată acestui Card este furnizată de către noi și va fi exprimată în Lei.

**2.3** Moneda electronică asociată acestui Card este emisă de noi către Companie. Oferindu-vă Cardul, Compania vă autorizează să dispuneți, în numele Companiei, de Soldul disponibil aflat pe Card. Drepturile și obligațiile dvs. cu privire la utilizarea acestui Card sunt conținute în acest Acord între dvs și noi. Compania are responsabilitatea de a vă informa cu privire la faptul că utilizarea Cardului este supusă acestor termeni și condiții. Dacă întâmpinați dificultăți în utilizarea Cardului, trebuie să contactați Serviciul Clienți sau Compania. Cardul rămâne proprietatea noastră și trebuie să ne fie returnat la cerere.

**2.4** Acești termeni și condiții sunt scrise și disponibile numai în limba română și ne angajăm să comunicăm cu dvs în limba română cu privire la Cardul sau Contul dvs. Aveți dreptul să primiți, la cerere, acești termeni și condiții pe suport de hârtie sau pe orice suport durabil.

#### 3. PRIMIREA ȘI ACTIVAREA CARDULUI DVS

**3.1** Puteți primi un Card numai la cererea Companiei transmisă Managerului Programului.

**3.2** Când primiți Cardul, trebuie să vă aplicați imediat semnătura pe verso-ul Cardului.

**3.3** Cardul dvs nu poate fi utilizat înainte de a fi activat. Puteți activa Cardul dumneavoastră apelând la Serviciul Clienți la numărul 021 301 33 66 (număr cu tarif normal) și selectând „Activare Card & indicare PIN” sau accesând MyAccount și urmând instrucțiunile. Menționăm că veți avea nevoie de codul de activare pentru a vă activa Cardul.

**3.4** La activarea Cardului, în scop de verificare, vi se va solicita să furnizați date personale precum numele, prenumele și adresa de domiciliu sau de reședință în România.

**3.5** Trebuie să vă asigurați că informațiile din MyAccount sunt întotdeauna corecte și actualizate. De aceea, trebuie să ne informați imediat despre orice modificare a datelor personale. Dacă la un moment dat considerăm că informațiile dvs nu mai sunt de actualitate sau nu sunt corecte, vă putem contacta pentru a vă solicita mai multe informații sau vă putem solicita să urmați procesul de verificare din nou. Nefurnizarea datelor personale actualizate către noi poate duce la încetarea sau blocarea Cardului dvs.

**3.6** În timpul activării, veți primi un PIN format din 4 cifre. Nu trebuie să vă notați niciodată codul PIN și nici să îl divulgați niciunei alte persoane și nici să tastați codul PIN în așa fel încât să poată fi văzut ușor de alte persoane. Noi nu vom dezvălui niciunui terț codul dvs. PIN. Dacă uitați codul PIN, puteți să îl reactualizați sunând la Serviciul Clienți, în MyEdenred sau pe Website.

**3.7** Vă puteți schimba codul PIN la anumite ATM-uri. Dacă vă schimbați codul PIN, trebuie să nu selectați un cod PIN care poate fi ghicit cu ușurință, cum ar fi, spre exemplu, un număr care:

**3.7.1** este asociat ușor cu dvs., precum numărul dvs. de telefon sau data dvs. de naștere;

**3.7.2** face parte din datele imprimate pe Card;

**3.7.3** constă din aceleași cifre sau dintr-o suită de cifre consecutive; sau

**3.7.4** este identic cu PIN-ul selectat anterior.

**3.8** Trebuie să vă asigurați că vă înregistrați Cardul pe Website sau în MyEdenred pentru a putea folosi serviciile online disponibile, inclusiv facilitatea de blocare a Cardului, în cazul în care este pierdut sau furat.

**3.9** Dacă doriți, puteți utiliza un Furnizor de servicii autorizat pentru furnizarea de informații despre cont pentru a vă furniza Serviciile de informații cu privire la Cardul dvs. Vă recomandăm ca înainte de a apela la un Furnizor de servicii autorizat pentru furnizarea de informații despre cont, să vă asigurați că acesta este autorizat de o Autoritate de reglementare pentru a furniza Servicii de informații cu privire la cont. Trebuie să oferiți consimțământul în mod explicit pentru sau să împărtășiți Datele de identificare ale contului dvs cu Furnizorul de servicii autorizat pentru furnizarea de informații despre cont de fiecare dată când este necesară accesarea Contului dvs de către acesta pentru a vă oferi Serviciile de informații cu privire la Cont. Trebuie să luați întotdeauna în considerare implicațiile împărtășirii

Dator de identificare ale contului și informațiile dvs personale.

**3.10** Dacă Furnizorul de servicii autorizat pentru furnizarea de informații despre cont solicită accesul la Contul dvs pentru a vă oferi Serviciile de informații cu privire la cont folosind Datele de identificare ale contului dvs, presupunem că dvs v-ați oferit acordul pentru aceasta. Vă rugăm să țineți cont de faptul că noi suntem obligați să oferim acces la Contul dvs dacă acest lucru este solicitat de un Furnizor de servicii autorizat pentru furnizarea de informații despre cont și putem refuza accesul numai în anumite situații.

**3.11** Dacă refuzăm unui Furnizor de servicii autorizat pentru furnizarea de informații despre cont accesul la Contul dvs, vă vom informa imediat după acest refuz, pentru a vă explica motivul, cu excepția cazului în care din motive legale sau de securitate nu putem face acest lucru.

#### 4. UTILIZAREA CARDULUI DVS.

**4.1** Cardul poate fi utilizat la Comercianții pe internet și la Comercianții care acceptă Cardul (Cardurile) și care afișează Marca de acceptare Mastercard și Marca de acceptare Cadou, cu respectarea oricăror limitări impuse de Companie asupra tipului de Comercianți care permit utilizarea Cardului. Veți primi Cardul de la Compania dvs împreună cu un Suport de card care va conține informații despre tipurile de Comercianți la care puteți utiliza Cardul dvs.

**4.2** Tranzacțiile fac obiectul oricăror limite impuse de către Companie Cardului dvs, inclusiv, dar nelimitându-se la oricare din următoarele: (i) o limită pentru fiecare POS sau Tranzacție online, (ii) o limită zilnică pentru Tranzacții, (iii) o limită săptămânală pentru Tranzacții, (iv) o limită lunară pentru Tranzacții. Cardul poate avea în mod automat anumite coduri de categorii de comercianți dezactivate în rețeaua de acceptare.

**4.3** Cardul dvs. nu permite niciun transfer direct într-un cont bancar, retrageri de numerar de la ATM sau operațiuni cu plăți periodice (precum utilitățile sau abonamentele lunare).

**4.4** Va trebui să autorizați orice Tranzacție astfel încât să putem verifica dacă este autentică. Vom considera că Tranzacția este autentică dacă:

**4.4.1** este utilizat codul dvs. PIN sau un alt cod de securitate specific dvs;

**4.4.2** este utilizat Cardul dvs. și dvs. autorizați Tranzacția prin semnarea chitanței; sau

**4.4.3** Cardul dvs. este prezentat la un dispozitiv de citire cu funcția Contactless și este acceptat de dispozitivul respectiv;

**4.4.4** numărul Cardului dvs sau orice alte date de identificare a Cardului (ex. precum Numărul cardului sau data expirării) considerat ca oferind acordul pentru Tranzacție este oferit unui Comerciant.

**4.5.** Momentul recepționării Tranzacției și debitarea Contului cu suma Tranzacției efectuate are loc în timp real. Tranzacția este înregistrată în Cont, după cum urmează: (i) exact în data operațiunii, pentru Tranzacțiile efectuate de luni până sâmbătă, între orele 09.00 - 19.00; și (ii) în prima zi lucrătoare dacă Tranzacția a fost efectuată în afara intervalului de timp menționat anterior.

**4.6** Vă rugăm să țineți cont de faptul că nu puteți anula nicio Tranzacție odată ce aceasta a fost autorizată întrucât, la acel moment, Tranzacția este considerată ca fiind primită de noi.

**4.7** Tranzacțiile nu vor fi autorizate decât dacă respectă limitele specificate mai jos:

	Sold disponibil	Valoarea maximă de Tranzacții pe an
Cadou Edenred	11.000 RON	11.000 RON

**4.8** Cardul dvs. este un Card preplătit, ceea ce înseamnă că Soldul disponibil al Cardului va fi redus cu întreaga sumă deductibilă. Pentru ca o Tranzacție să fie autorizată, întreaga sumă deductibilă trebuie să fie mai mică decât sau egală cu Soldul disponibil pe Card. Nu puteți să folosiți Cardul dacă întreaga sumă deductibilă depășește Soldul disponibil. Dacă, din orice motiv, Tranzacția se procesează pentru o valoare mai mare decât Soldul disponibil pe Cardul dvs, iar această sumă nu este achitată de către Companie către noi, avem dreptul să blocăm Cardul.

**4.9** Vă puteți verifica Soldul disponibil în orice moment prin MyAccount sau sunând la Serviciul Clienți.

**4.10** Din motive de securitate, Comercianții care acceptă Cardul dvs. trebuie să obțină autorizarea noastră pentru toate Tranzacțiile pe care le efectuați. Sunt anumite situații în care Comercianții vă pot cere să aveți un Sold disponibil mai mare decât valoarea Tranzacției pe care doriți să o efectuați. Vi se va percepe doar valoarea reală și finală a Tranzacției efectuate de dvs.

**4.11** Cardul dvs nu trebuie utilizat ca formă de identificare. Vom respinge orice cereri de autorizare de la Comercianții care folosesc Cardul dvs. în scopul identificării.

**4.12** Nu puteți folosi Cardul pentru a obține cecuri de călătorie, pentru a obține rambursarea de numerar de la orice Comerciant, pentru a obține echivalente ale numerarului, pentru jocuri de noroc sau pentru servicii de companie și escortă.

**4.13** Nu puteți vinde sau transfera Cardul dvs unui terț.

**4.14** Soldul disponibil în Contul dvs. nu va fi purtător de dobândă.

**4.15** Vă putem bloca în orice moment Cardul (conform paragrafului 10 din acești termeni și aceste condiții) sau vă putem solicita să predați Cardul în orice moment. În cazul în care facem acest lucru, atunci orice Sold disponibil pe Cardul dvs. nu va mai putea fi utilizat.

#### 5. ALIMENTAREA CARDULUI

**5.1** Dvs. nu veți putea alimenta Cardul. Cu condiția să fiți în continuare

eligibil(ă) conform cerințelor Companiei, de îndată ce primim plata fondurilor aferente din partea Companiei, moneda electronică va fi emisă, iar valoarea monedei electronice va fi evidențiată în Soldul disponibil de pe Cardul dvs.

**5.2** Sunteți de acord că frecvența cu care este actualizat Soldul disponibil conform paragrafului 5.1 de mai sus depinde în întregime de Compania care solicită emiterea monedei electronice, însă nu va depăși limita anuală de 11.000 RON.

#### 6. EXPIRAREA CARDULUI

**6.1** Data expirării Cardului dvs este tipărită pe partea din față a Cardului. Nu veți mai putea utiliza Cardul odată ce a expirat.

**6.2** Nicio Tranzacție nu va mai fi procesată după expirarea Cardului.

**6.3.** Orice Sold disponibil care rămâne pe Card, după expirarea acestuia, nu va mai fi disponibil pentru utilizare.

**6.4** Trebuie să returnați Cardul către Companie imediat ce acesta a expirat.

#### 7. RĂSPUNDEREA UTILIZATORULUI DE CARD ȘI AUTORIZAȚII

**7.1** Putem restricționa sau refuza autorizarea oricărei utilizări a Cardului dvs din motive obiective justificate de securitatea Cardului, sau utilizarea suspectă, neautorizată sau frauduloasă a Cardului.

**7.2** Dacă este necesar să investigăm o Tranzacție de pe Card, trebuie să cooperați cu noi sau cu orice alt organism autorizat după cum impune situația.

**7.3** Nu trebuie niciodată:

**7.3.1** să permiteți unei alte persoane să utilizeze Cardul dvs;

**7.3.2.** să notați parola (parolele) dvs, codul PIN sau orice alte informații de securitate cu privire la Cardul dvs, datele de autentificare MyAccount (Contul meu), decât dacă o faceți într-un mod prin care este imposibil ca altcineva să recunoască vreuna din aceste informații, sau

**7.3.3.** să dezvăluiți codul PIN sau informații de securitate cu privire la Cardul dvs, datele de autentificare în MyAccount, sau să le puneți la dispoziția unei alte persoane, fie verbal sau introducându-le într-un mod care ar permite ca ele să fie observate de alții, sau altfel; sau

**7.3.4.** să dezvăluiți sau să puneți la dispoziție Cardul dvs, contul MyAccount, datele de autentificare, unui terț, cu excepția cazului când terțul este un Furnizor de servicii autorizat pentru furnizarea de informații despre cont și doriți să utilizați Serviciile de Informații cu privire la Cont oferite de acesta; sau

**7.3.5.** să introduceți codul PIN în orice ATM care nu pare autentic, care a fost modificat sau are un dispozitiv suspect atașat, sau funcționează într-un mod suspect;

**7.3.6.** să păstrați datele de identificare ale Cardului într-un mod care poate fi recunoscut cu ușurință și accesat de persoane neautorizate.

**7.4** Veți fi responsabil de toate Tranzacțiile pe care le autorizați în conformitate cu paragraful 4.4.

**7.5** Trebuie să considerați moneda electronică de pe Cardul dvs precum numerarul din portofelul dvs. Dacă vă pierdeți Cardul sau este furat, atunci orice monedă electronică aflată pe acesta poate fi pierdută concomitent, ca și cum v-ați pierde portofelul.

**7.6** În cazul în care relația dvs cu Compania încetează, trebuie să returnați Cardul Companiei. Nici noi, nici Managerul Programului nu purtăm responsabilitatea pentru nicio Tranzacție efectuată folosind Cardul după încetarea relației.

**7.7** Trebuie să informați imediat Managerul Programului, contactând Serviciul Clienți, în următoarele situații:

**7.7.1.** pierderea, furtul sau deteriorarea Cardului;

**7.7.2.** se înregistrează Tranzacții neautorizate de către Utilizatorul Cardului pe contul/cardul curent;

**7.7.3.** se produc erori în administrarea Contului;

**7.7.4.** există suspiciuni cu privire la posibila copiere a cardului, a codului PIN sau dezvăluirea informațiilor cu privire la cardul unei persoane neautorizate;

**7.7.5.** apar defecțiuni în timpul utilizării Cardului.

Vi se va solicita să ne furnizați Numărul Cardului și unele detalii de identificare. În plus, puteți bloca Cardul de pe Website, prin aplicația MyEdenred sau prin RVI.

**7.8.** Aveți dreptul să contestați, în mod justificat, orice Tranzacție neautorizată sau înregistrată în mod eronat în Contul dvs în termen de 48 de ore de la data la care ați conștientizat această operațiune, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării și aveți dreptul de a primi rezultatul soluționării reclamației.

**7.9.** Vom rambursa orice Tranzacție neautorizată în cel mai scurt timp posibil (și nu mai târziu de Ziua lucrătoare următoare după depunerea cererii dvs), exceptând cazul când avem motive întemeiate să credem (pe baza dovezilor disponibile în momentul în care raportați Tranzacția neautorizată) că ați fost neglijent și nu ați respectat acest Acord, sau că ați acționat în mod fraudulos.

**7.10.** Sunteți responsabil pentru toate Tranzacțiile efectuate până în momentul când Cardul este declarat pierdut/furat și veți suporta pierderea aferentă până la limita de echivalentului în RON a 150 Euro.

**7.11.** Veți suporta pierderi de maximum 50 EUR sau echivalentul în RON a sumei menționate la data tranzacției neautorizate, dacă nu ați acționat în mod fraudulos și nu ați încălcat în mod intenționat obligațiile prevăzute în acest document.

**7.12.** Sunteți pe deplin răspunzător pentru toate daunele, dacă ați acționat în mod fraudulos sau nu ați respectat una sau mai multe obligații prevăzute în acest document, în mod intenționat sau prin neglijență gravă. Răspunderea dvs. este evaluată în special ținând seama de natura elementelor de siguranță personalizate ale cardului și de circumstanțele în care Cardul a fost pierdut, furat sau utilizat în mod neautorizat.

**7.13** Dacă ați fost de acord ca un Comerciant să inițieze o Tranzacție

din Contul dvs (de exemplu, dacă ați oferit detaliile Cardului către un Comerciant pentru plată), ne puteți solicita să vă rambursăm această sumă, pe care o vom rambursa în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea solicitării dvs, dacă toate condițiile următoare sunt îndeplinite în mod cumulativ:

7.13.1 autorizația pe care ați acordat-o în legătură cu respectiva Tranzacție nu a specificat suma exactă care trebuie plătită;

7.13.2 suma debitată din Contul dvs. a depășit suma estimată în mod rezonabil spre a fi plătită în funcție de circumstanțe, inclusiv modelele de cheltuieli anterioare și prevederile din prezentul document; și

7.13.3 solicitați rambursarea în termen de opt (8) săptămâni de la data la care plata dvs. a fost înregistrată în Contul dvs.

7.14. În toate cazurile, valoarea unei Tranzacții în litigiu poate fi ulterior dedusă din Contul dvs. dacă primim informații care să dovedească faptul că Tranzacția a fost autentică.

7.14 Ne rezervăm dreptul de a nu restitui sumele dacă considerăm că nu ați acționat în conformitate cu prezentul Acord și să raportăm orice reclamații frauduloase autorităților competente.

7.15 Periodic, Managerul Programului sau noi putem efectua verificări suplimentare cu privire la dumneavoastră, în conformitate cu procedura de cunoaștere a clienței și conform cerințelor legale aplicabile. Noi sau Managerul programului vă putem contacta în acest scop pentru a oferi instrucțiuni specifice cu privire la informațiile sau documentele suplimentare necesare (cum ar fi un document de identitate, după caz). Nerespectarea acestei solicitări poate duce la încetarea sau blocarea cardului.

## 8. RECLAMAȚII

**8.1** Orice reclamații cu privire la acești termeni și condiții trebuie adresate Managerului Programului, prin intermediul Serviciului Clienți.

**8.2** Toate reclamațiile vor fi supuse procedurii noastre de reclamații. Toate detaliile necesare referitoare la procedura de reclamații sunt disponibile pe site-ul nostru la adresa următoare [www.myedenred.ro](http://www.myedenred.ro).

## 9. MODIFICARE

**9.1** Putem modifica termenii și condițiile acestui Acord, prin notificare transmisă către dvs și/sau Companie cu două (2) luni înainte prin e-mail (dacă ne-ați furnizat o adresă de e-mail actualizată) și ne vom asigura ca cea mai recentă versiune să fie mereu disponibilă în MyAccount.

**9.2** Continuând să folosiți Cardul după intrarea în vigoare a unor astfel de modificări, dumneavoastră sunteți de acord să respectați termenii și condițiile Acordului, așa cum au fost modificate.

**9.3** Dacă vreuna din prevederile acestui Acord este contrară unor prevederi legale, atunci aceste prevederi vor fi considerate îndepărtate din restul Acordului, urmând să aplicăm prevederile legale. Dacă trebuie să efectuăm schimbări operaționale înainte de a respecta în întregime noua prevedere legală, vom efectua acele modificări imediat ce este posibil din punct de vedere practic.

## 10. ÎNCETAREA SAU BLOCAREA CARDULUI

**10.1** Putem înceta sau bloca în orice moment Cardul dvs:

**10.1.1** printr-o notificare prealabilă transmisă cu două luni înainte de încetare; sau

**10.1.2** cu efect imediat (și până în momentul când litigiul dvs se rezolvă sau se încetează Acordul) dacă ați încălcat prevederile acestui Acord sau dacă ați utilizat sau intenționați să utilizați Cardul în mod neglijent sau în scopuri frauduloase sau ilegale, dacă avem motive să credem că există probleme de securitate legate de Cardul dvs sau dacă nu mai putem să procesăm Tranzacțiile dvs din cauza unor acțiuni ale unor terți.

**10.1.3** cu efect imediat dacă Noi sau Managerul programului considerăm că Compania încalcă cerințele legate de spălarea banilor și/sau finanțarea actelor teroriste, sau dacă Managerul programului încetează acordul cu Compania, indiferent de motive;

**10.1.4** cu efect imediat dacă Managerul programului ne informează că Compania v-a anulat dreptul de a utiliza Cardul.

**10.2** Dacă doriți să încetați utilizarea Cardului înainte ca acesta să expire, puteți face acest lucru contactând Serviciul Clienți.

**10.3** La încetare, orice Sold disponibil nu va mai putea fi utilizat de către dvs.

**10.4** În cazul în care Cardul dvs. este suspendat din orice motiv, ne vom strădui să vă informăm în prealabil sau cât mai curând posibil după suspendare. În anumite cazuri, este posibil, în schimb, să informăm Compania dvs. De asemenea, puteți contacta Serviciul Clienți pentru a solicita informații suplimentare, totuși vă rugăm să rețineți că, în anumite situații, este posibil ca Serviciul Clienți să nu fie în măsură să vă furnizeze informații suplimentare din motive de securitate. Vom debloca Cardul cât mai curând posibil, dacă motivul blocării acestuia nu mai este valabil.

**10.5** La încetarea relației contractuale, indiferent de motive, trebuie să returnați Cardul către Companie.

## 11. RĂSPUNDEREA NOASTRĂ

**11.1** Dacă nu se prevede altfel în acest document sau în prevederile legale obligatorii, răspunderea noastră în legătură cu prezentul Acord

(indiferent dacă este contractuală, contravențională (incluzând neglijența), încălcarea obligațiilor statutare sau de altă natură) va face obiectul următoarelor excluderi și limitări:

**11.1.1** nu vom răspunde pentru nicio culpă ce rezultă în mod direct sau indirect din orice cauză care nu se află sub controlul nostru, incluzând dar fără a se limita la, lipsa de fonduri și/sau funcționarea defectuoasă a serviciilor de rețea și a sistemelor de procesare date;

**11.1.2** nu vom răspunde pentru nicio pierdere de profituri, oportunități de afaceri sau orice pierderi indirecte, incidente, speciale sau punitive;

**11.1.3** în situația în care defecțiunea Cardului ni se datorează, răspunderea noastră se va limita la înlocuirea Cardului;

**11.1.4** în orice alte situații din culpa noastră, răspunderea noastră se va limita la rambursarea Soldului disponibil rămas pe Cardul dvs.

**11.2** Nicio prevedere din prezentul Acord nu va exclude și nu va limita răspunderea noastră pentru decesul sau vătămarea corporală ce rezultă din neglijența noastră sau fraudă.

**11.3** În măsura în care legea permite, toate condițiile sau garanțiile implicate de lege, statut sau în alt mod sunt excluse în mod expres.

**11.4** Excluderile și limitările de mai sus prezentate în acest alineat 11 se vor aplica oricărei răspunderi a afiliaților noștri cum ar fi Managerul Programului, MasterCard International Incorporated sau afiliații săi, sau alți furnizori, antreprenori, agenți sau distribuitori și oricare dintre afiliații respectivi ai acestora (dacă există), dvs., răspundere care poate rezulta în legătură cu prezentul Acord.

**11.5** Dacă doriți să contestați oricare dintre achizițiile pe care le-ați efectuat cu ajutorul Cardului, trebuie să rezolvați situația respectivă cu Comerciantul. Nici noi, nici Managerul Programului nu suntem responsabili pentru calitatea, securitatea, legalitatea sau orice alt aspect al oricărui bunuri sau servicii cumpărate cu Cardul.

## 12. LEGEA GENERALĂ ȘI APPLICABILĂ

**12.1** Orice exercitare cu întârziere sau neexercitare a unui drept sau remediu în baza prezentului Acord de către noi nu va fi interpretată ca fiind o renunțare la acel drept sau remediu și nu va împiedica exercitarea acestuia la orice dată ulterioară.

**12.2** Dacă oricare prevedere din prezentul Acord este considerată neaplicabilă sau nelegală, celelalte prevederi rămân în vigoare și continuă să producă efecte cu condiția ca respectiva prevedere neaplicabilă sau nelegală să nu fie esențială pentru Acord.

**12.3** Nu puteți ceda sau transmite niciunul dintre drepturile și/sau beneficiile dvs. în baza prezentului Acord. Veți purta răspunderea până când toate Cardurile care v-au fost emise sunt anulate sau au expirat, și toate sumele datorate în baza prezentului Acord au fost achitate integral de dvs. Noi ne putem ceda drepturile și beneficiile în orice moment fără a vă notifica în scris, în prealabil. Putem subcontracta oricare dintre obligațiile noastre în baza prezentului Acord.

**12.4** Niciun terț care nu este parte la prezentul Acord nu are dreptul de a pune în aplicare niciuna dintre prevederile acestor termeni și a acestor condiții, cu excepția faptului că orice persoană precizată în alineatul 11.4 își poate exercita drepturile prin aplicarea alineatului 11.

**12.5** Prezentul Acord este guvernat de legea engleză și sunteți de acord cu jurisdicția exclusivă a instanțelor de judecată din Anglia.

**12.6** În baza Reglementărilor 40(7) și 63(5) ale Reglementărilor cu privire la serviciile de plată 2017 (PSR), sunteți de acord ca acest Acord nu este supus Părții 6 sau Reglementărilor 66(1), 67(3) și (4), 75, 77, 79, 80, 83, 91, 92, 94 sau intervalelor de timp specificate în Reglementarea 74(1) a PSR.

**12.7** Pentru detalii cu privire la procesarea informațiilor personale pe care noi sau Managerul programului le deținem cu privire la dvs, vă rugăm să consultați Politica de Confidențialitate detaliată pe Website.

## 13. CONTACTAREA SERVICIULUI CLIENȚI

**13.1** Dacă aveți nevoie de ajutor în legătură cu Cardul dvs., puteți lua legătura cu Serviciul Clienți sunând la numărul de telefon +40 21 301 33 66 (număr cu tarif normal – se aplică tarifele standard) între orele 8.00 și 18.00, de luni până vineri, sau prin e-mail la adresa [scard@edenred.com](mailto:scard@edenred.com).

**13.2** Un serviciu automat de telefonie pentru verificarea Soldului dvs. disponibil și blocarea unui Card pierdut sau furat vă stă la dispoziție 24 de ore pe zi, dacă sunați la numărul de telefon precizat în alineatul 17.1 de mai sus.

**13.3** Cardurile pierdute sau furate pot fi raportate și blocate și prin intermediul MyAccount sau RVI.

**13.4** Dacă nu sunteți mulțumit cu soluția oferită în urma reclamației dvs, puteți apela la proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor, prin:

• Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (București, Bd. Aviatorilor 72, sector 1, cod poștal 011865, tel. 0219551, E-mail: [cabinet@anpc.ro](mailto:cabinet@anpc.ro)), sau

• mediere, conform prevederilor Legii nr. 192/2006 cu privire la medierea și organizarea profesiei de mediator.