

TERMENII ȘI CONDIȚIILE GENERALE ALE EASY PAYMENT SERVICES LTD

LA CONTRACTUL-CADRU PENTRU EMITEREA CARDULUI AXI

(actualizate la data de 14.05.2020 și aplicabile începând cu data de 01.05.2020, actualizate și aplicabile începând cu data de 10.12.2020)

Prezentul document reglementează Termenii și Condițiile Generale pentru emiterea și utilizarea de către persoanele (individual “**Titularul de Card**”) care dețin un card de plată (“**Cardul**”) emis de **Easy Payment Services LTD**, cod de înregistrare 204112059 (denumit în continuare “**Emitentul Cardului**”), fondurile de pe Card reprezentând un împrumut acordat de **Axi Finance IFN S.A.**, CUI 35116319, entitate înregistrată ca **Agent** al Easy Payment Services LTD la registrul instituțiilor emitente de monedă electronică din Bulgaria și a sucursalelor acestora, conform Art. 19 din Legea privind Serviciile de Plată și Sistemele de Plăți („PSPSA”).

1. DEFINIȚII

Pentru scopul acestor Termeni și Condiții Generale, următorii termeni vor avea următoarele sensuri:

- 1.1. Emitentul Cardului** este Easy Payment Services LTD, cod de înregistrare 204112059, având sediul în Sofia și sediul social înregistrat în Lyulin Residential Area nr. 7, bulevardul 28 Jawaharlal Nehru, etaj 2, birouri 40-46, e-mail: office@easyps.bg, autorizată și supravegheată de Banca Națională a Bulgariei ca instituție emitentă de monedă electronică în sensul Legii privind Serviciile de Plată și Sistemele de Plăți („PSPSA”) și a Directivei (UE) 2015/2366 privind Serviciile de Plată („DPS”) conform Deciziei nr. 259 al Consiliului de Administrație al Băncii Naționale a Bulgariei din data de 25 octombrie 2018 – autoritatea competentă pentru supravegherea activității Emitentului Cardului;
- 1.2. Împrumutătorul** este AXI FINANCE IFN S.A., cod unic de înregistrare 35116319, având sediul în București, Bulevardul Primaverii Nr 19 - 21, Intrarea A, Et. 3, Sector 1, înregistrată la Registrul Comerțului București cu numărul J40 /12493/2015, în calitate de instituție financiară nebanară, înregistrată în Registrul General al instituțiilor financiare nebanare ținut de Banca Națională a României sub numărul RG-PJR-41-110308, conform Art. 6 din Regulamentul Nr. 20/13.10.2009 privind instituțiile financiare nebanare, care acordă un credit Titularului de Card în baza unui contract de credit de consum separat încheiat între Axi Finance IFN S.A. și Titularul de Card și care manevrează cardurile ca instrumente de plată.
- 1.3. Clientul** este un concept general care definește persoana fizică care folosește efectiv Cardul îndeplinind următoarele condiții: (i) este identificată în mod corespunzător de către Agent, conform legislației aplicabile, a încheiat un Contract-Cadru pentru emiterea unui card cu Axi Finance IFN S.A. care acționează în calitate de Agent al Emitentului Cardului conform PSPSA, și este Titularul Cardului care i-a fost emis de către Emitentul Cardului; și (ii) este persoana căreia Axi Finance IFN S.A. i-a acordat un credit având calitatea de **Împrumutat** al acesteia, iar pentru utilizarea creditului Emitentul Cardului i-a emis Cardul, respectiva persoană având astfel calitatea de Titular de Card.
- 1.4. Contractul-Cadru** este acordul-cadru individual pentru furnizarea de servicii de plată încheiat între Easy Payment Services LTD și Titularul de Card.

- 1.5. Termenii și Condițiile Generale** sunt termenii și condițiile generale de afaceri ale Easy Payment Services LTD din contractul-cadru pentru furnizarea de servicii de plată care fac parte integrantă din acesta.
- 1.6. Lista de Comisioane** reprezintă lista exhaustivă de taxe și comisioane datorate de Titularul de Card pentru serviciile de plată și celelalte servicii furnizate în baza Contractului-Cadru încheiat cu Emitentul Cardului, formând parte integrantă din acesta.
- 1.7. Cardul** este un card de plată care reprezintă un instrument de plată în sensul PSPSA emis de Emitentul Cardului și care în toate cazurile rămâne proprietatea acestuia. Cardul conține numele complet al Titularului de Card ca unic utilizator autorizat, precum și un cod unic de 16 cifre. Titularul de Card poate utiliza creditul care i-a fost acordat de Împrumutător, prin intermediul Cardului, prin efectuarea tranzacțiilor menționate în acești Termeni și Condiții Generale.
- 1.8. Limita de Credit** a Cardului este creditul acordat Împrumutătorului de către Împrumutător și este suma maximă până la care se pot efectua tranzacții de plată cu Cardul.
- 1.9. Fonduri Disponibile** pe Card reprezintă Limita de Credit a Cardului minus suma tuturor tranzacțiilor de plată efectuate cu Cardul împreună cu dobânda și costurile acumulate, la care se adaugă valoarea rambursărilor efectuate de Client în baza contractului de credit.
- 1.10. PIN** este codul de identificare personală din 4 cifre asociat fiecărui card de plată, folosit pentru a identifica Titularul de Card atunci când acesta face tranzacții de plată sau alte tranzacții cu Cardul, fiind un element de securitate personalizat al instrumentului de plată în sensul art. 1 pct. 29 din PSPSA. Un PIN este furnizat Titularului de Card fie într-un plic sigilat fie printr-un mesaj text scurt (SMS) trimis pe numărul de telefon indicat de Titularul de Card.
- 1.11. ePIN** este un PIN furnizat Titularului de Card o singură dată prin SMS care (doar împreună cu Codul de Plată Online) este folosit pentru a identifica Titularul de Card în cursul identificării stricte pentru executarea tranzacțiilor de plată online (dacă, din orice motiv, nu a fost posibilă autentificarea unei tranzacții de plată în Aplicația Mobilă și respectiva tranzacție este efectuată pe internet).
- 1.12. Cod de Plată Online** este o parolă unică de șase cifre care este trimisă pe numărul de telefon înregistrat al Titularului de Card la momentul solicitării pentru executarea unei tranzacții de plată pe internet, iar introducerea corectă a acesteia (împreună cu introducerea corectă a codului ePIN) reprezintă o condiție pentru aprobarea tranzacției de către Emitentul Cardului. Fiecare Cod de Plată Online este valabil 5 (cinci) minute, în acest interval fiind necesar să se introducă și codul ePIN. Codul de plată este aplicabil doar dacă, din orice motiv, nu a fost posibilă autentificarea unei tranzacții de plată în Aplicația Mobilă și respectiva tranzacție este efectuată pe internet.
- 1.13. CVC2** este un cod reprezentat de ultimele 3 cifre afișate pe banda de hârtie de pe verso fiecărui card de plată care se folosește pentru identificarea Titularului de Card atunci când acesta efectuează cu respectivul Card tranzacții de plată sau alte tranzacții pe Internet, fiind un element de securitate personalizat al instrumentului de plată.
- 1.14. Cod de Securitate** este un cod de patru cifre creat de Titularul de Card, care este utilizat pentru autentificarea în Aplicația Mobilă și pentru autentificarea tranzacțiilor de plată în Aplicația Mobilă.
- 1.15. Date Biometrice** sunt date cu caracter personal legate de caracteristicile fizice, fiziologice sau de comportament ale unei persoane fizice pe baza cărora respectiva persoană poate fi identificată sau identitatea sa poate fi confirmată.

- 1.16. Carduri de Plată** sunt cardurile de plată emise de Easy Payment Services LTD pe baza unui contract încheiat cu o organizație de card care sunt acceptate la ATM-urile din Republica Bulgaria și, după caz, în afara Republicii Bulgaria, având logo respectivei organizații de card.
- 1.17. Tranzacție de Plată** o operațiune inițiată de Titularul de Card, în nume propriu sau pe seama beneficiarului plății, de a plăti, transfera sau retrage fonduri folosind Cardul său.
- 1.18. Numărul de Înregistrare al unei Tranzacții de Plată** este numărul unic atribuit de Emitentul Cardului care permite identificarea unică a unei tranzacții de plată.
- 1.19. Ordin de Plată** este orice ordin efectuat de Titularul de Card sau de beneficiarul plății, folosind cardul de plată prin intermediul căruia se dispune efectuarea unei tranzacții de plată.
- 1.20. Data Valutei** este data la care Emitentul Cardului creditează sau debitează contul de card al Titularului de Card.
- 1.21. Suport Durabil** înseamnă orice instrument care permite Titularului de Card să stocheze informația care îi este adresată într-o modalitate accesibilă pentru referințe viitoare, pentru o perioadă de timp adecvată pentru scopurile informației și care permite reproducerea nemodificată a informației stocate. Suporturi Durabile sunt considerate documentele printate privind rapoarte ale imprimantelor, dischete, CD-ROM, DVD, hard-drivere ale computerelor, care pot stoca mesaje electronice, și website-uri care sunt accesibile pentru referințe viitoare, pentru o perioadă de timp adecvată pentru scopurile informației și care permit reproducerea nemodificată a informației stocate.
- 1.22. Website-ul Emitentului Cardului** este <https://easyps.bg/> deținut de Easy Payment Services LTD a cărui adresă curentă este corespunzător comunicată Titularului de Card.
- 1.23. Cont de Internet** este secțiunea individuală a Titularului de Card în cadrul website-ului Împrumutătorului <https://axi-card.ro/>, protejată cu un nume de acces și parolă individuale, folosită pentru a primi informații de la Emitentul Cardului, prin intermediul Agentului, cu privire la tranzacțiile de plată, extrase de cont lunare și alte informații pentru scopul oferirii sau solicitării unor servicii suplimentare și care poate fi utilizată și pentru alte scopuri auxiliare.
- 1.24. Aplicația Mobilă** este o aplicație software deținută de Axi Finance IFN S.A. care este dedicată instalării pe dispozitive mobile și care permite Titularului de Card să folosească toate funcționalitățile Aplicației Mobile (pentru o descriere completă a funcționalităților și a drepturilor și obligațiilor pentru utilizarea acestora, vă rugăm să accesați Termenii și Condițiile Generale de Utilizare a Aplicației Mobile la <https://axi-card.ro/termeni-utilizare-aplicatie-mobila>).
- 1.25. Terminal ATM (Automated Teller Machine)** este un dispozitiv pentru retragere și/sau depunere numerar, servicii de plată, transferuri bancare între conturi, sau orice alte tranzacții de plată sau de alt tip.
- 1.26. Terminal POS (Point of Sale/ Point of Service)** este un dispozitiv utilizat pentru plata de bunuri și servicii sau pentru retragere de numerar utilizând un card de plată.
- 1.27. Terminal POS Virtual** este un terminal POS logic definit prin care sunt realizate transferuri către conturi de plată sau prin care se fac plăți pentru bunuri și servicii pe Internet, la terminale ATM sau telefoane digitale utilizând un card de plată on-line.
- 1.28. Extras de Cont Lunar** este informația furnizată Titularului de Card pe hârtie sau pe alt suport durabil care conține cel puțin următoarele:
- informații cu privire la toate tranzacțiile de plată făcute în cursul lunii calendaristice;

- valoarea și tipul tuturor taxelor și comisioanelor percepute de Emitentul Cardului în cursul lunii calendaristice conform Listei de Comisioane.

1.29. Agent este persoana înregistrată în registrul ținut de Banca Națională a Bulgariei conform art. 319 din PSPSA, în calitate de Agent al Emitentului Cardului.

1.30. PSPSA este Legea privind Serviciile de Plată și Sistemele de Plăți (promulgată sub nr. 20 la data de 6 martie 2018, astfel cum a fost modificată ulterior).

2. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI ȘI LIVRAREA CARDULUI

2.1. Cardul va fi livrat doar Titularului de Card, personal. Împreună cu Cardul, Titularul de Card primește un plic separat, sigilat, conținând codul PIN al Cardului sau primește codul SMS-PIN. Codul PIN al Cardului pe suport de hârtie este furnizat Titularului de Card, personal, și codul SMS-PIN este trimis pe numărul de telefon al Titularului de Card cu care acesta a aplicat pentru emiterea instrumentului de plată și care este înregistrat în sistemul Emitentului Cardului. Clientul primește fie codul PIN pe suport de hârtie, fie codul SMS-PIN, doar după semnarea contractului de credit cu Împrumutătorul și a Contractului-Cadru cu Emitentul Cardului. La primirea Cardului, Titularul de Card va prezenta documentul său de identitate valabil pentru a se identifica, iar o copie a acestuia va fi reținută de Emitentul Cardului. Prin semnarea Contractului-Cadru, Titularul de Card confirmă faptul că a primit Cardul.

2.2. O condiție preliminară pentru încheierea Contractului-Cadru, emiterea și livrarea Cardului este aprobarea Clientului de către Împrumutător și acordarea către acesta a unui credit care va fi utilizat prin intermediul Cardului.

2.3. Cardul este proprietatea Emitentului Cardului, iar Titularul de Card este singura persoană care are un drept netransferabil de a-l folosi. Folosirea Cardului de către altă persoană este interzisă.

2.4. Titularul de Card nu trebuie să folosească Cardul pentru scopuri contrare legii, inclusiv dar fără a se limita la, achiziția de bunuri și servicii interzise de legile din Republica Bulgaria sau din țara unde se efectuează respectiva tranzacție de plată.

2.5. Fiecare Card este valabil până la finalul lunii indicată pe el. Este interzisă utilizarea Cardului după expirarea valabilității acestuia, după ce acesta a fost declarat invalid pentru orice motiv sau după încetarea, din orice motiv, a relației contractuale dintre Titularul de Card și Împrumutător sau dintre Emitentul Cardului și Împrumutător. Emitentul Cardului va bloca Cardul la apariția oricăreia dintre situațiile menționate anterior. La expirarea valabilității Cardului, Titularul de Card este obligat să îl returneze Emitentului Cardului. La cerere, Titularul de Card poate primi un Card reînnoit emis de Emitentul Cardului. În situația reemiterii unui Card, livrarea și numărul acestuia vor fi certificate printr-o anexă care va reprezenta un proces-verbal de predare-primire.

2.6. În cazul în care Cardul nu poate fi utilizat ca urmare a blocării sale în situațiile descrise în acești Termeni și Condiții Generale, precum și în caz de pierdere sau furt al Cardului, acesta poate fi reemis după formularea de către Titularul de Card a unei solicitări scrise către Emitentul Cardului, care poate fi formulată și prin intermediul unui Agent. Dacă se descoperă un defect de fabricație al Cardului, acesta va fi reemis în mod gratuit.

3. SERVICII DE PLATĂ FURNIZATE. TRANZACȚII DE PLATĂ EFECTUATE PRIN INTERMEDIUL CARDULUI

- 3.1. Emitentul Cardului furnizează Clientului servicii de plată pentru ca acesta să efectueze tranzacții de plată prin Cardul de plată care i-a fost emis, utilizând fondurile din limita de credit care i-a fost acordată Clientului de către Împrumutător. Efectuarea cu succes a unei plăți prin intermediul unui instrument de plată depinde de politica fiecărui comerciant de acceptare a instrumentului(elor) de plată cu care Titularul de Card dorește să plătească bunurile și serviciile. Clientul poate efectua următoarele tranzacții de plată:
- 3.1.1. plăți pentru bunuri și servicii prin terminale POS;
 - 3.1.2. retrageri de numerar de la ATM;
 - 3.1.3. plăți pentru bunuri și servicii pe Internet prin terminale POS virtuale (plăți online), inclusiv plăți periodice (recurente) pentru bunuri/ servicii care necesită un acord inițial unic al Titularului de Card;
 - 3.1.4. alte tranzacții de referință și servicii furnizate de Emitentul Cardului sau de organizația de card.
- 3.2. Fiecare Card poate fi utilizat pentru tranzacții de plată, pentru plăți sau retrageri de numerar prin intermediul terminalelor POS, ATM, alte platforme electronice online, precum și prin înmânarea personală a Cardului către comerciant offline. Cu excepția transferurilor făcute de Împrumutător, nu se pot transfera alte sume de bani pe Card. Ordinul dat de Titularul de Card pentru efectuarea unei tranzacții de plată prin intermediul Cardului va fi primit de Emitentul Cardului în format electronic prin mijloace de telecomunicație. Acordul pentru efectuarea unei tranzacții de plată (sau pentru o serie de plăți recurente repetitive) va deveni irevocabil:
- 3.2.1. la momentul furnizării Cardului de către Titularul de Card pentru executarea tranzacției de plată și citirii cipului sau a benzii magnetice a Cardului prin intermediul unui ATM sau POS și introducerii codului PIN valabil și/sau al semnării de către Titularul de Card a chitanței generate de respectivul terminal; sau
 - 3.2.2. la momentul înmânării Cardului în vederea introducerii acestuia în terminalul ATM/POS sau al introducerii acestuia în respectivul terminal de către Titularul de Card personal și citirii cipului Cardului, în cazul tranzacțiilor efectuate prin terminale ATM self-service; sau
 - 3.2.3. la momentul introducerii și/ sau înregistrării pe Internet, de către Titularul de Card, a datelor Cardului, și anume numărul Cardului de 16 cifre, data expirării, Codul CVC2 și:
 - 3.2.3.1. introducerii unui Cod de Securitate în Aplicația Mobilă sau furnizării Datelor Biometrice, sau
 - 3.2.3.2. în cazul în care, din orice motiv, nu este posibilă autentificarea unei tranzacții de plată în Aplicația Mobilă și aceasta este efectuată pe internet, acordul va deveni irevocabil prin introducerea codului ePIN și a Codului de Plată Online corecte, sau
 - 3.2.3.3. realizării altei forme de verificare strictă a identității Titularului de Card solicitată de Emitentul Cardului. În cazul în care plata este recurentă și prin confirmarea acesteia Titularul de Card este de acord cu efectuarea de plăți subsecvente din inițiativa comerciantului, respectivele plăți subsecvente se vor efectua fără autorizare suplimentară din partea Titularului de Card, cu condiția ca identitatea acestuia să fi fost în mod corespunzător verificată la momentul tranzacției inițiale prin care acesta și-a exprimat acordul; sau
 - 3.2.4. la momentul furnizării datelor Cardului (numărul de 16 cifre, data expirării, Codul CVC2) către furnizorul de bunuri și/ sau servicii și autorizării acestuia prin fax, telefon sau alte mijloace de comunicare la distanță, de a le folosi pentru plata respectivelor servicii.

- 3.3. La momentul la care își exprimă acordul pentru efectuarea unei tranzacții de plată în oricare din modalitățile menționate la art. 3.2, Titularul de Card:
- 3.3.1. va formula un ordin irevocabil către Emitentul Cardului și își va exprima acordul pentru efectuarea tranzacției de plată și pentru plata din limita de credit care i-a fost acordată de către Împrumutător, a valorii respectivei tranzacții de plată și a oricăror taxe aferente acesteia (dacă este cazul); și
 - 3.3.2. va fi de acord în mod necondiționat și va ordona Emitentului Cardului să debiteze Limita de Credit a Cardului acordată de Împrumutător cu valoarea tranzacției de plată împreună cu orice taxe datorate conform Listei de Comisioane, ceea ce va avea ca rezultat utilizarea Limitei de Credit și acumularea de obligații de plată față de Împrumutător. Emitentul Cardului va primi plata pentru valoarea tranzacției de plată și a taxelor aferente acesteia (dacă este cazul) direct de la Împrumutător, iar valoarea acesteia se va adăuga la principalul obligației de plată a Clientului față de Împrumutător, i se va aplica dobândă și va fi rambursată conform contractului de credit.
- 3.4. Titularul de Card trebuie să se legitimeze în fața angajatului respectivului comerciant, pe baza unui document de identitate. Titularul de Card va avea dreptul de a primi de la respectivul angajat de la punctul de vânzare sau de la terminalul ATM la care efectuează tranzacția cu Cardul, o copie de pe chitanța emisă pentru tranzacția respectivă.
- 3.5. Termenul menționat în art. 87 din PSPSA pentru executarea tranzacțiilor de plată cu Cardul menționate la punctul 3.1 de mai sus se va împlini imediat după primirea acordului menționat la punctul 3.2. de mai sus pentru executarea ordinului de plată, conform legislației aplicabile, a Contractului-Cadru, a Termenilor și Condițiilor Generale și a Listei de Comisioane. Emitentul Cardului va executa tranzacțiile de plată autorizate de Titularul de Card cu condiția ca valoarea fondurilor disponibile pe Card să fie cel puțin egală cu valoarea tranzacției de plată și a taxelor aferente. Emitentul Cardului poate refuza executarea unei anumite tranzacții de plată dacă există suspiciunea rezonabilă că aceasta este frauduloasă, ilegală sau este desfășurată cu încălcarea acestor Termeni și Condiții Generale sau a reglementărilor existente privind executarea tranzacțiilor de plată. Emitentul Cardului poate, la alegerea sa discreționară, să limiteze posibilitatea efectuării anumitor tranzacții de plată, cu titlu general sau în anumite state sau pentru a respecta legislația locală, ca de exemplu o interdicție cu privire la jocurile de noroc.
- 3.6. Se pot realiza plăți cu Cardul pentru achiziția de bunuri și/ sau servicii la terminalele POS care poartă logo-ul organizației de card sub a cărei marcă este emis Cardul. Comerciantul sau altă persoană poate solicita informații suplimentare de la Titularul de Card pentru verificarea identității acestuia în vederea autorizării tranzacției de plată de către Emitentul Cardului. Dacă nu se obține autorizarea pentru efectuarea tranzacției de plată, nu se vor produce efectele juridice menționate la pct. 3.3.
- 3.7. Prin utilizarea Cardului și introducerea PIN-ului care înlocuiește semnătura Titularului de Card, Titularul de Card are dreptul să utilizeze sumele acordate cu titlu de împrumut de către Împrumutător, prin retrageri de numerar, plăți cu contact sau alte tranzacții la terminalele ATM care poartă logo-ul organizației de card sub a cărei marcă este emis Cardul. Pentru fiecare operațiune efectuată la un terminal ATM va fi emisă imediat, la cerere, prin introducerea textului corespunzător instrucțiunilor de pe ecranul ATM-ului, o chitanță care certifică operațiunile efectuate de Titularul de Card la respectivul ATM. În cazul în care nu este emisă o chitanță, se va considera că operațiunea a fost efectuată corespunzător și Titularul de Card va notifica imediat operatorul ATM-ului și Emitentul Cardului. În aceste situații, Emitentul Cardului va acorda asistență Titularului de Card. În cazul în care Cardul este reținut de un terminal ATM, Titularul de Card va notifica imediat Emitentul Cardului

care va lua măsuri pentru a asigura returnarea respectivului Card și emiterea unui nou Card. Dacă Cardul este reținut din culpa Titularului de Card, contul de card va fi debitat cu taxa menționată în Lista de Comisioane pentru recuperarea acestuia sau pentru emiterea unui Card nou, retragerea taxei respective făcându-se din împrumutul acordat Titularului de Card de către Împrumutător.

- 3.8. Atunci când efectuează tranzacții de plată, Titularul de Card este obligat să respecte valoarea Limitei de Credit care i-a fost acordată prin intermediul Cardului și valoarea fondurilor disponibile pe Card la momentul efectuării tranzacției de plată. Titularul de Card va fi obligat să se asigure că suma tuturor obligațiilor de plată rezultând din deținerea și utilizarea Cardului, inclusiv obligațiile care rezultă din retrageri de numerar și taxele percepute conform Listei de Comisioane, nu va depăși valoarea Limitei de Credit care i-a fost acordată de Împrumutător. Tranzacțiile de plată efectuate în limitele zilnice sau săptămânale menționate în Lista de Comisioane în funcție de tipul și locul tranzacției pot fi efectuate folosind Limita de Credit disponibilă pe Card.
- 3.9. Dacă efectuarea unei tranzacții de plată ar conduce la depășirea Limitei de Credit acordată de Împrumutător Titularului de Card, respectiva tranzacție va fi refuzată de Emitentul Cardului. În plus, pentru evitarea oricăror riscuri, Emitentul Cardului poate bloca Cardul până la stabilirea contactului direct între Împrumutător și Titularul de Card. În cazul în care, din motive tehnice, se permite executarea unei tranzacții care are ca efect depășirea Limitei de Credit acordată Titularului de Card de către Împrumutător, valoarea tranzacției de plată cu care se depășește valoarea Limitei de Credit va fi considerată un împrumut (credit) suplimentar acordat de Împrumutător Titularului de Card în aceleași condiții ca cele din contractul de credit existent în cele două părți.

4. MONEDA, TAXE, RATE DE SCHIMB ȘI RAMBURSAREA OBLIGAȚIILOR

- 4.1. Moneda în care este emis Cardul și în care este acordat creditul (împrumutul) Clientului este leul românesc (RON). Limita de Credit disponibilă, precum și toate sumele datorate pentru tranzacțiile de plată efectuate, taxele, dobânda și celelalte obligații vor fi comunicate de Emitentul Cardului în RON.
- 4.2. În cazul tranzacțiilor de plată efectuate în altă monedă decât moneda Cardului, obligațiile de plată vor fi convertite în moneda Cardului folosind cursul de schimb aplicat de organizația de card la data procesării tranzacției de plată, iar Limita de Credit va fi debitată cu valoarea rezultată în urma conversiei. Dacă în urma conversiei ca urmare a utilizării cursului de schimb aplicabil pentru ziua respectivă se obține un număr (o cifră) având mai mult de două zecimale, acesta va fi rotunjit după cum urmează: cifrele mai mici decât cinci vor fi rotunjite în minus (prin scădere), iar cifrele egale sau mai mari cu cinci vor fi rotunjite în plus (prin adăugare).
- 4.3. Toate taxele datorate de Titularul de Card în legătură cu deținerea contului aferent Cardului și efectuarea tranzacțiilor de plată cu Cardul sunt menționate exhaustiv în Lista de Comisioane care formează parte integrantă din Contractul-Cadru.
- 4.4. Dobânda, taxele și penalitățile datorate de Client cu privire la creditul (împrumutul) care i-a fost acordat de Împrumutător sunt reglementate în contractul de credit încheiat între Client și Împrumutător. Rambursarea obligațiilor de plată rezultând din contractul de credit va fi efectuată de Client direct Împrumutătorului și nu va putea fi făcută către Emitentul Cardului sau folosind contul Cardului care i-a fost emis de Emitentul Cardului. Clientul declară că înțelege și este de acord cu faptul că la momentul oricărei rambursări efectuate în baza contractului de credit, Împrumutătorul va furniza în timp real Emitentului Cardului informații privind respectiva rambursare care are ca efect

majorarea fondurilor disponibile pe Card, cu Data Valuei fiind data rambursării. Clientul declară că înțelege și este de acord cu faptul că la încheierea unei anexe/ act adițional la contractul de credit având ca obiect modificarea valorii împrumutului (creditului) care i-a fost acordat, Împrumutătorul va furniza în timp real Emitentului Cardului informații privind actualizarea Limitei de Credit aferente Cardului.

- 4.5. Titularul de Card declară că înțelege și este de acord cu faptul că Emitentul Cardului nu va fi răspunzător față de Titularul de Card în ceea ce privește relațiile dintre Titularul de Card și Împrumutător rezultând din contractul de credit.

5. PROCEDURA DE COMUNICARE ÎNTRE PĂRȚI

- 5.1. Titularul de Card declară că înțelege și este de acord cu faptul că toate comunicările cu privire la Card vor fi realizate între sine și Axi Finance IFN S.A. Titularul de Card va primi informații actualizate privind tranzacțiile de plată efectuate prin intermediul Cardului, în limba română, pe un suport durabil, în format electronic în contul său de Internet care va putea fi accesat la adresa <https://axi-card.ro/>. Alte informații și mesaje adresate Titularului de Card, inclusiv notificări privind modificarea Termenilor și Condițiilor Generale sau a Listei de Comisioane sunt de asemenea publicate în contul de Internet al Titularului de Card. Este obligatoriu ca, periodic, dar în orice caz cel puțin o dată pe săptămână, Titularul de Card să acceseze contul său de Internet pentru a se familiariza cu informația publicată în cont. Pentru confortul Titularului de Card, informația poate fi furnizată într-o limbă străină, dar în eventualitatea oricăror discrepanțe dintre versiunile în limbi diferite, va prevala versiunea în limba română a informațiilor/ documentelor respective.
- 5.2. La începutul fiecărei luni, Titularului de Card i se va furniza un extras de cont care va conține informații privind toate tranzacțiile de plată efectuate cu Cardul în luna precedentă, taxele și dobânzile aferente acestora precum și orice alte notificări adresate Titularului de Card. Extrasele de cont lunare vor fi furnizate de Emitentul Cardului și de Împrumutător, acționând împreună, și vor conține, de asemenea, informații despre sumele utilizate din credit (împrumut), inclusiv dobânzi acumulate, taxe, penalități (dacă este cazul), suma totală de plată datorată Împrumutătorului pentru perioada de raportare respectivă și suma de rambursat scadentă. Informația din extrasul de cont lunar va fi disponibilă pe un suport durabil și va putea fi printată din contul Titularului de Card accesibil pe website-ul <https://axi-card.ro/>.
- 5.3. Pentru tranzacțiile efectuate cu Cardul, Titularul de Card va primi un SMS pe numărul de telefon indicat ca fiind deținut de acesta în Contractul-Cadru. Din acel moment, se va considera că Titularul de Card a fost notificat cu privire la tranzacțiile de plată efectuate și va începe să curgă termenul pentru contestarea respectivelor tranzacții. Se va considera că Titularul de Card a fost notificat în mod corespunzător cu privire la tranzacțiile de plată efectuate și în cazul în care acesta nu își respectă obligațiile de notificare menționate la pct. 5.4 a treia propoziție. În cazul în care Emitentul Cardului va refuza să execute o tranzacție de plată inițiată cu Cardul, Titularul de Card va primi de la Emitentul Cardului un SMS cu informații despre tentativa de efectuare a tranzacției și motivele pentru care executarea acesteia a fost refuzată.
- 5.4. Titularul de Card poate primi informații despre tranzacțiile de plată și prin apelarea numărului de telefon aparținând Emitentului Cardului sau la sediul acestuia. Titularul de Card va păstra activ numărul de telefon mobil menționat în Contractul-Cadru semnat cu Emitentul Cardului și se va

asigura că este singura persoană care utilizează respectivul număr. În cazul schimbării, suspendării sau renunțării la acel număr de telefon, Titularul de Card va notifica imediat în scris Emitentul Cardului. În caz contrar, comportamentul Titularului de Card va fi considerat culpă (neglijență) gravă în sensul articolului 80 alin. 3 din PSPSA, iar Emitentul Cardului nu va fi răspunzător pentru prejudiciile suferite de Titularul de Card ca urmare a unor tranzacții de plată neautorizate sau a imposibilității de a i se trimite notificări, indiferent de valoarea acestora.

- 5.5. Titularul de Card va fi informat în orice moment cu privire la versiunea actualizată a Termenilor și Condițiilor Generale și a Listei de Comisioane prin intermediul website-ului Emitentului Cardului <https://easyps.bg/>, în conformitate cu cerințele articolului 61 din PSPSA, iar la solicitarea Titularului de Card acesta poate primi, în orice moment, documentele respective pe un suport durabil prin email.
- 5.6. Orice notificări cu privire la utilizarea Cardului pot fi făcute de către Titularul de Card prin telefon la numărul 0319033 (tarif normal), în scris la sediul Agentului – Axi Finance IFN S.A. sau prin email la adresa help@axi-card.ro.

6. MĂSURI DE SECURITATE

- 6.1. La primirea Cardului, Emitentul Cardului va furniza Titularului de Card și un plic separat sigilat conținând PIN-ul acestuia sau îi va trimite codul SMS-PIN. Codul CVC2 este marcat pe verso-ul fiecărui Card.
- 6.2. Titularul de Card declară că este familiarizat cu natura Cardului de instrument pentru efectuarea de tranzacții de plată și cu faptul că PIN-ul, ePIN-ul, Codul de Plată Online și datele Cardului (numărul de 16 cifre și Codul CVC2) sunt elemente de securitate personalizate ale instrumentului de plată. Titularul de Card are obligația de a proteja elementele de securitate personalizate ale instrumentului de plată, Codul de Securitate și datele de acces la contul său împotriva pierderii, dezvăluirii către terți, furtului, falsului, copierii, folosirii neautorizate, depunând toate eforturile pe care le depune în mod obișnuit pentru protejarea proprietății și a banilor săi. Titularul de Card va memora elementele de securitate personalizate și va distruge documentul/ mesajul text care conține aceste elemente și nu va păstra aceste elemente în formă scrisă în același loc în care păstrează Cardul. Titularul de Card va avea obligația de a păstra Cardul într-un loc inaccessibil terților, de a-l proteja împotriva efectelor unor suporturi magnetice de memorare sau a altor suporturi de memorare dăunătoare, de a lua toate măsurile necesare pentru a proteja Cardul împotriva riscurilor anterior menționate și de a nu întreprinde nicio măsură care ar putea conduce la apariția riscurilor anterior menționate. Titularul de Card va avea obligația de a asigura protecția și securitatea dispozitivului său mobil și nu va permite accesul neautorizat la acesta.
- 6.3. În cazurile în care un terț a aflat (sau există riscul ca un terț să afle) codul ePIN sau codul PIN, trimise Titularului de Card, acesta din urmă are obligația de a notifica imediat Emitentul Cardului. În plus, în cazul pierderii, furtului, falsului, copierii, folosirii de către un terț, efectuării unei tranzacții cu Cardul care nu a fost aprobată de Titularul de Card, a folosirii Cardului într-o modalitate nepermisă sau în cazul apariției oricăror altor riscuri (utilizare neautorizată), Titularul de Card va notifica imediat Emitentul Cardului prin oricare dintre modalitățile menționate la articolul 5.6. Emitentul Cardului va bloca Cardul imediat după primirea notificării.
- 6.4. În cazul încălcării de către Titularul de Card a oricăror prevederi a acestor Termeni și Condiții Generale, al pierderii sau furtului Cardului, a distrugerii acestuia, a uitării PIN-ului, ePIN-ului

precum și în cazul nerespectării de către Titularul de Card a obligațiilor care îi revin în temeiul contractului de credit încheiat cu Împrumutătorul la solicitarea acestuia din urmă, Emitentul Cardului va bloca utilizarea Cardului până la eliminarea motivului pentru care Cardul a fost blocat. În aceste cazuri, blocarea Cardului se va face pe cheltuiala Titularului de Card și toate taxele asociate cu blocarea, deblocarea și reemiterea Cardului sau a PIN-ului/ ePIN-ului vor fi retrase din Limita de Credit acordată Titularului de Card de către Împrumutător.

- 6.5. Emitentul Cardului va bloca Cardul în următoarele situații: (1) nerespectarea de către Titularul de Card a acestor Termeni și Condiții Generale; (2) suspiciunii de utilizare neautorizată sau de fraudă în utilizarea Cardului comisă de către terți, suspiciune apărută ca urmare a informațiilor obținute de la alți terți cu privire la utilizarea neautorizată a Cardului; (3) primirea unei notificări din partea Împrumutătorului conform căreia Titularul de Card nu își rambursează obligațiile datorate în baza creditului (împrumutului) care i-a fost acordat; (4) trei încercări consecutive eșuate de a introduce un PIN, în acest caz blocarea referindu-se la retrageri de numerar de la ATM, plăți contactless pentru sume mai mari de 100 (o sută) BGN sau echivalentul în RON, plăți cu contact; (5) cinci încercări consecutive eșuate de introducere a unui ePIN sau a unui Cod de Plată Online valabile, în acest caz blocarea referindu-se la plățile online care necesită implementarea unei identificări stricte.
- 6.6. Titularul de Card declară faptul că a fost notificat cu privire la obligațiile Emitentului Cardului conform legislației contra spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv obligația acestuia de a colecta documentele de identificare ale clienților săi.
Titularul de Card va furniza toate documentele solicitate de Emitentul Cardului necesare pentru inițierea unei relații de afaceri sau pentru executarea unei anumite tranzacții de plată în conformitate cu legislația privind măsurile contra spălării banilor, inclusiv declarații privind originea fondurilor bănești. Emitentul Cardului va avea dreptul de a refuza executarea unei tranzacții de plată cu privire la care nu sunt prezentate documentele necesare, precum și de a bloca Cardul prin intermediul căruia a fost executată o tranzacție care încalcă aceste cerințe.
- 6.7. Cardul va fi deblocat la cererea Titularului de Card, dacă Emitentul Cardului consideră adecvat acest lucru dat fiind motivul blocării Cardului. Emitentul Cardului poate, de asemenea, să deblocheze Cardul în lipsa solicitării Titularului de Card, dar la cererea Împrumutătorului dacă Cardul a fost blocat la solicitarea acestuia din urmă. Dacă Cardul a fost blocat ca urmare a culpei Titularului de Card acesta va plăti o taxă conform Listei de Comisioane.
- 6.8. Titularul de Card va suporta pierderile asociate oricăror tranzacții de plată neautorizate rezultând din utilizarea instrumentului de plată care a fost pierdut, furat sau însușit pe nedrept din cauza faptului că Titularul de Card nu a protejat elementele de securitate personalizate ale acestuia, până la valoarea maximă de 100 de leva bulgărești (BGN) sau echivalentul în RON.
- 6.9. Titularul de Card va suporta toate pierderile asociate unor tranzacții de plată neautorizate dacă respectivele tranzacții au fost pricinuite de Titularul de Card în mod fraudulos, din culpă (neglijență) gravă sau în urma nerespectării oricăror obligații care îi revin în baza pct. 5.4 sau 6.2. În aceste cazuri, Titularul de Card va suporta pagubele aferente indiferent de valoarea acestora. Nerespectarea de către Titularul de Card a obligației de notificare a Emitentului Cardului conform articolului 6.3 va reprezenta culpă (neglijență) gravă.

- 6.10. După notificarea efectuată conform art. 5.6. Titularul de Card nu va suporta nicio pierdere materială rezultând din utilizarea unui instrument de plată pierdut, furat sau însușit pe nedrept, cu excepția cazului în care Titularul de Card a acționat fraudulos.
- 6.11. Pentru soluționarea unei dispute privind condițiile specifice de achiziție a unor bunuri și/ sau servicii, date de livrare, prețuri, condiții de garanție, asigurare, plăți periodice și abonamente etc., Titularul de Card va avea obligația de a contacta mai întâi comerciantul.
- 6.12. Titularul de Card poate contesta și poate solicita Emitentului Cardului corectarea unei tranzacții de plată, caz în care trebuie să îl informeze pe acesta, fără întârziere, de îndată ce află de existența respectivei tranzacții de plată, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării Limitei de Credit care i-a fost acordată, dacă consideră că respectiva tranzacție nu a fost corect reflectată în sistemul Emitentului Cardului sau în cazul în care Titularul de Card reclamă faptul că nu a efectuat niciodată respectiva tranzacție. Contestația va fi formulată în formă scrisă pe baza formularului standard al Emitentului Cardului și va conține o descriere detaliată a circumstanțelor tranzacției de plată contestate. În aceste cazuri, Emitentul Cardului va fi răspunzător în baza articolelor 91, 92 și 93 (1) din PSPSA. Titularul de Card își va pierde drepturile din prezenta secțiune dacă nu îl notifică pe Emitentul Cardului cu privire la tranzacția de plată neautorizată sau necorespunzător executată conform prevederilor prezentului paragraf. Titularul de Card va fi considerat că a luat la cunoștință de tranzacția de plată neautorizată sau necorespunzător executată conform pct. 5.2 din acești Termeni și Condiții Generale.
- 6.13. Contestațiile se pot face: ca urmare a unei erori sau nereguli în informațiile menționate în contul de Internet al Titularului de Card care rezultă din reflectarea inexactă a informațiilor relevante în sistemul Emitentului Cardului, în cazurile în care Titularul de Card susține că nu a autorizat executarea tranzacției de plată sau în cazul existenței unei tranzacții de plată incorect executate. În aceste cazuri se va aplica articolul 78 din PSPSA.
- 6.14. După finalizarea procedurilor de către organizația de card sub marca căreia Cardul este emis și luarea unei decizii finale cu privire la contestație, Emitentul Cardului va trimite o notificare scrisă Titularului de Card. Emitentul Cardului poate informa Titularul de Card cu privire la fiecare etapă a verificării tranzacției contestate. Dacă se dovedește faptul că contestația este neîntemeiată, contul de card va fi taxat cu comisionul pentru contestare tranzacție neautorizată menționat în Lista de Comisioane care face parte integrantă din acești Termeni și Condiții Generale, și va fi retras din creditul (împrumutul) acordat Titularului de Card de către Împrumutător.
- 6.15. În cazul în care tranzacția de plată este legată de o plată periodică (recurentă) inițiată de comerciant, Titularul de Card poate solicita restituirea valorii unei tranzacții efectuate conform dispozițiilor art. 82 din PSPSA, dacă tranzacția este efectuată după ce Titularul de Card și-a retras acordul dat față de comerciant pentru efectuarea acesteia sau dacă valoarea tranzacției este diferită de valoarea pentru care Titularul de Card și-a dat acordul.
- 6.16. Dacă Emitentul Cardului nu confirmă, fără dubiu, autenticitatea tranzacției de plată, înregistrarea corectă a acesteia, justificarea acesteia, și faptul că tranzacția nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică sau altă eroare, valoarea tranzacției contestate (neautorizate) va fi restituită imediat, cel mai târziu până la finalul următoarei zile lucrătoare după ce Emitentul Cardului a luat la cunoștință sau a fost notificat cu privire la tranzacția contestată (neautorizată), cu excepția cazului în care Emitentul Cardului are suspiciuni rezonabile de fraudă și notifică autoritățile competente în mod corespunzător.

Dacă va fi necesar, prestatorul de servicii de plată al plătitorului va restabili contul de plată al plătitorului la starea în care acesta s-ar fi aflat dacă tranzacția de plată neautorizată nu ar fi fost efectuată, majorându-se astfel valoarea fondurilor disponibile pe Card. Data Valutei pentru creditarea contului de plată al plătitorului va fi stabilită nu mai târziu de data la care contul a fost debitat cu valoarea tranzacției de plată neautorizate.

- 6.17. Emitentului Cardului nu va fi ținut răspunzător în cazul refuzului unor terți de a accepta plata cu Cardul sau în cazul în care o plată inițiată de Titularul de Card nu poate fi efectuată cu Cardul din motive tehnice, de comunicație sau alte motive care nu se află sub controlul Emitentului Cardului. În cazul în care refuzul unui terț de a accepta plata cu Cardul încalcă drepturile Clientului în baza Regulamentului (EU) 2015/751 al Parlamentului European și al Consiliului din data de 29 aprilie 2015 privind comisioanele interbancare pentru tranzacțiile de plată cu cardul (publicat în OJ, L 123/1 din data de 19 mai 2015), denumit în continuare “Regulamentul (EU) 2015/751”, Emitentul Cardului va acorda asistență Titularul de Card pentru impunerea de penalități celor care încalcă drepturile acestuia din urmă, după primirea de informații de la Titularul de Card cu privire la situația respectivă. În conformitate cu Regulamentul (EU) 2015/751, impunerea de taxe discriminatorii sau refuzul acceptării unei plăți cu cardul este interzisă, dacă respectivul comerciant a indicat prin afișe faptul că acceptă plăți cu carduri emise sub marca respectivei organizații de card.
- 6.18. Emitentul Cardului va fi răspunzător față de Titularul de Card pentru executarea corespunzătoare a tranzacțiilor de plată, potrivit acestor Termeni și Condiții Generale și prevederilor PSPSA.
- 6.19. Emitentul Cardului va prelucra date cu caracter personal conform Regulamentului General privind Protecția Datelor. Informații detaliate despre scopurile și temeiurile legale pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, categoriile de destinatari ai datelor cu caracter personal, perioada de timp pentru care datele cu caracter personal vor fi stocate, drepturile persoanelor vizate în legătură cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale acestora de către Emitentul Cardului, precum și informații cu privire la modul în care aceste drepturi pot fi exercitate, datele de contact ale ofițerului responsabil cu protecția datelor și orice altă informație pe care Regulamentul General privind Protecția Datelor impune să fie furnizată persoanelor vizate, sunt menționate în Politica privind Protecția Datelor cu Caracter Personal care este disponibilă la <https://easyps.bg/gdpr>.
- 6.20. Pentru implementarea Instrucțiunilor Autorității Bancare Europene (EBA) cu privire la securitatea plăților pe Internet, o condiție pentru efectuarea de tranzacții cu cardul pe Internet este realizarea unei identificări stricte a Titularului de Card. Atunci când Titularul de Card inițiază o tranzacție de plată pe Internet prin introducerea datelor cardului său și confirmarea acestora, Titularul de Card primește un mesaj scurt în Aplicația Mobilă, pe care a instalat-o în prealabil pe dispozitivul mobil pe care îl utilizează. Mesajul conține informații despre suma tranzacției de plată inițiate în moneda în care este realizată și beneficiarul plății. Titularul de Card poate confirma plata fie cu Date Biometrice fie prin introducerea Codului de Securitate. Dacă, din orice motiv, nu este posibilă autentificarea tranzacției de plată inițiate în Aplicația Mobilă, aceasta va fi în mod excepțional realizată pe site-ul web, iar Titularul de Card trebuie să introducă într-un interval de 5 minute atât un Cod de Plată Online cât și ePIN-ul său. Emitentul Cardului nu va fi ținut răspunzător pentru introducerea unui Cod de Plată Online corect, în cazul în care Titularul de Card și-a schimbat numărul de telefon și nu a informat în mod corespunzător Emitentul Cardului cu privire la acest fapt sau în situația în care Titularul de Card a furnizat telefonul său altei persoanei pentru a-l folosi.

7. DURATĂ, MODIFICAREA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI-CADRU ȘI A TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR GENERALE

- 7.1. Emitentul Cardului poate modifica unilateral Contractul-Cadru, Termenii și Condițiile Generale și Lista de Comisioane prin furnizarea respectivelor modificări Titularului de Card pe un suport durabil și prin publicarea acestora pe website-ul său cu cel puțin 2 luni anterior datei intrării în vigoare a respectivelor modificări. La cerere, Titularul de Card poate primi informații despre modificările anunțate și în format material (pe hârtie) la un sediu/ agenție a Emitentului Cardului sau a Agentului. Atunci când modificările privind rate de dobândă, rate de schimb sau taxe și comisioane sunt favorabile Titularului de Card, acestea se vor aplica fără notificarea prealabilă din partea Emitentului Cardului.
- 7.2. Dacă Titularul de Card nu notifică Emitentului Cardului faptul că nu acceptă modificările menționate la articolul 7.1 anterior intrării în vigoare a acestora, se va considera că Titularul de Card acceptă respectivele modificări. Dacă Titularul de Card nu acceptă modificările, acesta poate înceta Contractul-Cadru în orice moment anterior datei propuse pentru intrarea în vigoare a modificărilor, fără a i se imputa plata de costuri și daune și fără a respecta perioada de notificare.
- 7.3. Contractul-Cadru se încheie pentru o durată nedeterminată și va produce efecte până la încetarea sa de către oricare dintre părți conform acestor Termeni și Condiții Generale. Contractul-Cadru poate fi încetat oricând după urmează:
- 7.3.1. Cu o notificare transmisă Emitentului Cardului de către Titularul de Card cu o lună anterior momentului încetării, cu condiția ca Titularul de Card să își ramburseze integral obligațiile datorate Împrumutătorului în baza contractului de credit. În momentul transmiterii notificării scrise cu privire la încetarea Contractului-Cadru, Titularul de Card va returna de îndată Cardul Emitentului Cardului;
- 7.3.2. Cu o notificare transmisă Titularului de Card de către Emitentul Cardului cu două luni anterior momentului încetării, notificarea fiind furnizată Titularului de Card pe hârtie sau alt suport durabil; sau
- 7.3.3. Cu o notificare transmisă Titularului de Card de către Emitentul Cardului cu efect imediat, în cazul în care Clientul nu își îndeplinește oricare dintre obligațiile care îi revin în temeiul Contractului-Cadru sau a acestor Termeni și Condiții Generale, sau în cazul în care Titularul de Card nu își îndeplinește obligațiile din contractul încheiat cu Împrumutătorul situație care îi este adusă la cunoștință Emitentului Cardului de către Împrumutător printr-o notificare scrisă.
- 7.4. Emitentul Cardului poate bloca Cardul imediat, la solicitarea scrisă și expresă a Împrumutătorului ca urmare a nerespectării de către Titularul de Card a contractului încheiat cu Împrumutătorul. În cazul încetării contractului de credit dintre Împrumutător și Titularul de Card (Împrumutatul), părțile convin că Contractul-Cadru va înceta automat de la data încetării contractului de credit ca urmare a nerespectării de către Titularul de Card a obligațiilor care îi revin în baza acestuia, fără a fi necesară nicio notificare din partea Emitentului Cardului.

8. PROCEDURA PRIVIND PROTECȚIA LEGALĂ

- 8.1. În cazul în care Titularul de Card are orice plângeri sau obiecțiuni privind serviciile furnizate de Emitentul Cardului în baza acestui contract, le poate transmite electronic la adresa Emitentului Cardului sau la sediul acestuia sau la sediul Agentului, împreună cu o descriere detaliată a faptelor și circumstanțelor care, potrivit Titularului de Card, constituie temeiuri pentru plângerea/ obiecțiunea formulată. Emitentul Cardului va analiza plângerea în termen de 7 zile de la primirea acesteia și va trimite Titularului de Card opinia sa scrisă cu privire la aceasta. Prin excepție, în cazul în care Emitentul Cardului nu poate furniza o opinie în termenul menționat în paragraful precedent din motive independente de voința sa, îi va trimite Titularului de Card un răspuns în care va menționa expres motivele întârzierii și termenul în care utilizatorul serviciilor de plată va primi decizia Emitentului Cardului cu privire la respectiva plângere. În toate situațiile, termenul pentru emiterea unei decizii nu va depăși 35 zile lucrătoare de la primirea plângerii. Plângerile Titularului de Card cu privire la creditul care i-a fost acordat, inclusiv dobânda acumulată, comisioane și penalități, trebuie adresate direct Împrumutătorului, iar Emitentul Cardului nu va avea nicio răspundere de nicio natură cu privire la contractul de credit.
- 8.2. Dacă Emitentul Cardului nu furnizează o opinie în termenul menționat la pct. 8.1 sau opinia sa nu este satisfăcătoare pentru Titularul de Card, acesta poate trimite disputa către Comisia de Conciliere pentru Soluționarea Litigiilor privind Plățile din cadrul Comisiei pentru Protecția Consumatorilor situată în: Vrabcha nr. 1, etajele 3, 4 și 5, 1000 Sofia, Bulgaria, tel +359 2 933 05 77, fax +359 2 988 42 18, sau electronic printr-un formular online pe website-ul Comisiei pentru Protecția Consumatorilor - <https://kzp.bg/> sau prin intermediul platformei SOL online gestionată de Comisia Europeană și accesibilă aici - <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 8.3. Legislația aplicabilă din Republica Bulgară se va aplica tuturor aspectelor nereglementate de acești Termeni și Condiții Generale. Toate litigiile dintre Titularul de Card și Emitentul Cardului care nu pot fi soluționate amiabil de către părți sau prin procedura extrajudiciară descrisă la pct. 8.1 și 8.2, vor fi soluționate de instanțele competente din Bulgaria.

LISTA DE COMISIOANE PENTRU AXI Card

	Comision
Limita de credit	0
Comision anual de administrare	0
Comision plată la comerciant în România	0
Comision plată la comerciant în străinătate	0
Comision retragere numerar la ATM în România	0
Comision retragere numerar la ATM în EEC*	0
Comision retragere numerar la ATM în afara EEC*	12 RON

Comision retragere numerar la terminal POS aparținând altei instituții financiare, în România	1%
Comision retragere numerar la terminal POS aparținând altei instituții financiare, în EEC*	1%
Comision retragere numerar la terminal POS aparținând altei instituții financiare, în afara EEC*	1% + 25 RON (min 25 RON)
Alte operațiuni la ATM	0
Comision contestare tranzacție neautorizată	75 RON
Comision reemitere PIN în EEC*	0
Comision reemitere PIN în afara EEC*	0
Comision interogare sold la ATM în EEC*	0
Comision interogare sold la ATM în afara EEC*	0
Comision tranzacție respinsă la ATM în EEC*	0
Comision tranzacție respinsă la ATM în afara EEC*	0
Alte servicii	
Comision Emitere Card	0
Comision Blocare Card	0
Comision Deblocare Card	0
Comision notificare prin e-mail	0
Comision modificare parametri card	0
Comision Extras de Cont	0
Rapoarte cont online	0
LIMITE TRANZACȚIONARE STANDARD	Zilnice/ Săptămânale
Retrageri numerar în România și străinătate	2500/7500 RON
Tranzacții plată la comerciant în România și străinătate	10000/20000 RON
Limite totale de tranzacționare	10000/20000 RON

*EEC – Comunitatea Economică Europeană