

**CONDITII GENERALE DE UTILIZARE A CARDURILOR BUSINESS DESTINATE
PERSOANELOR JURIDICE**

1.1. Compania/ utilizatorul de card business are obligatia de a respecta urmatoarele conditii de utilizare stabilite de catre banca:

1.1.1. (a) Cardul este nominal, nu este transmisibil si se poate utiliza de persoana autorizata de companie sa il utilizeze.

(b) Cardul nominal trebuie semnat (in banda de semnatura de pe verso), de catre detinatorul de card, al carui nume este in scris pe fata cardului, imediat dupa ce cardul si PINul/codul de activare sunt inmanate/transmise acestuia.

(c) Cardul business este si ramane proprietatea bancii pe tot parcursul valabilitatii sale si se returneaza bancii la solicitarea acesteia.

1.1.2. Cardurile business Visa Business Electron (in lei si USD), Visa Business Silver (debit & credit), Visa Business Gold (debit & credit) si MasterCard Business (in EUR) pot fi utilizate incepand de la data eliberarii si sunt valabile numai pana in ultima zi a lunii inscrise pe fata cardului (*LL/AA – luna/an*).

1.2. Cardurile business pentru persoane juridice se accepta pe teritoriul Romaniei numai pentru:

1.2.1. Obtinerea de numerar de la ATM-urile care afiseaza sigla Visa Electron/ Visa/ MasterCard;

1.2.2. Obtinerea de numerar de la POS-urile unitatilor bancare care afiseaza sigla Visa Electron/ Visa/ MasterCard;

1.2.3. Cumpararea de bunuri si servicii de la comercianti – persoane juridice autorizate in acest sens, care afiseaza sigla Visa Electron/ Visa/ MasterCard;

1.2.4. Plata facturilor la ATM-urile Bancii Transilvania pentru beneficiarii inscrisi pe ecranele bancomatelor.

1.3. Cardurile business pentru persoane juridice/ persoane fizice autorizate se accepta si pe teritoriul altor state numai pentru:

1.3.1. Obtinerea de numerar in moneda nationala a fiecarei tari, de la ATM-urile si POS-urile bancare care afiseaza sigla Visa Electron/ Visa/ MasterCard;

1.3.2. Cumpararea de bunuri si servicii in moneda nationala a fiecarei tari, de la comerciantii acceptanti care afiseaza sigla Visa Electron/ Visa/ MasterCard.

1.4. Cardurile business, pot sa fie utilizate si pentru tranzactii pe Internet, pe paginile web ale comerciantilor din Romania si din strainatate, care afiseaza sigla VISA ELECTRON/ Visa/ MasterCard.

1.5. In toate cazurile cand se constata pierderea sau furtul cardului, compania care a solicitat emiterea cardului/ detinatorul cardului va proceda dupa cum urmeaza:

1.5.1. Va comunica telefonic in cel mai scurt timp acest fapt Serviciului Call Center al Bancii Transilvania la telefon **0800 80CARD (0 800 80 2273)** apel gratuit din reseaua de telefonie fixa Romtelecom; de pe mobil, alte retele de telefonie fixa sau din strainatate - **0264-594337**, numar taxabil. Este recomandabila salvarea acestor numere in memoria telefonului sau notarea lor pentru a fi utilizate in cazuri de urgenta .

1.5.2. In vederea reemiterii, Clientul se va prezenta in orice unitate a bancii pentru completarea unui formular tip de reemitere a cardului. In cazul reemiterii cardurilor nominale pe motiv de pierdere / furt, cererea de reemitere va fi semnata atat de catre persoanele care reprezinta compania in relatia cu banca, cat si de catre detinatorul de card.

1.5.3. In cazul in care dupa reclamarea pierderii/ furtului cardului, compania/ utilizatorul autorizat de catre companie au recuperat cardul reclamat, au obligatia sa il returneze de indata la orice unitate a bancii.

1.6. In cazul tranzactiilor efectuate la terminalele bancii, aprobarea tranzactiei, respectiv debitarea contului la care este atasat cardul cu valoarea operatiunilor realizate, se face in timp real. Inregistrarea in contul clientului a operatiunii se face astfel:

- cu data exacta in cazul operatiunilor realizate in timpul orelor de functionare ale bancii;
- cu data primei zile lucratoare bancare in cazul in care operatiunile sunt realizate in afara orelor de functionare ale bancii.

1.7. Aprobarea unei tranzactii efectuate la terminalul unei alte banci acceptante determina blocarea imediata de catre Banca a sumei aferente in contul la care este atasat cardul. Tranzactiile blocate (in curs de decontare) sunt evidentiata in extrasul de cont la rubrica „Tranzactii in asteptare”. O sumă blocată în urma aprobării tranzacției nu poate fi sub nici o formă oprită de la decontare pentru că aceasta reprezintă garanția dată bancii acceptatoare ca își va încasa banii pentru suma eliberată de către bancomatul său sau pentru serviciile/bunurile vândute de comerciantul său la data efectuării tranzacției.

1.8. Debitarea efectiva a contului la care este atasat cardul cu valoarea operatiunii realizate la terminalul altei banci se opereaza ulterior, in momentul primirii fisierului de decontare cu tranzactia respectiva. Inregistrarea operatiunii in contul la care este atasat cardul, se face cu data la care a sosit tranzactia in decontare.

1.9. Debitarea contului la care este atasat cardul, cu contravaloarea tranzactiilor efectuate in alte monede se realizeaza in momentul primirii fisierului de decontare, prin conversia sumelor din valuta de decontare specifica tipului de card utilizat, in moneda contului de card la cursul spot de vanzare al Bancii din ziua operarii in contul de card.

1.10. Introducerea eronata de trei ori a codului PIN/ codului de activare determina blocarea cardului, cardul fiind retinut de terminalele care au aceasta capabilitate.

2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PERSOANEI JURIDICE (COMPANIEI) SI A DETINATORILOR DE CARD BUSINESS:

2.1. Persoana juridica/ persoana fizica autorizata care solicita deschiderea unui cont de card, respectiv emiterea pentru angajatii proprii a unor carduri business:

2.1.1. Va primi consultanta din partea bancii pentru insusirea modului de utilizare a cardurilor business, respectiv gestionare a acestora;

2.1.2. Va beneficia de servicii de autorizare a operatiunilor cu cardurile business eliberate de banca, cu respectarea eventualelor instructiuni prealabile ale companiei, cu privire la restrictiile impuse utilizatorilor autorizati de companie/ detinatorilor de card, in vederea utilizarii cardului si/ sau a fondurilor disponibile in contul la care este atasat cardul.

2.1.3. Va solicita / va primi extrasul de cont lunar pentru operatiunile efectuate cu cardurile business eliberate de banca la solicitarea sa;

2.1.4. Clientul va solicita reemiterea cardurilor pierdute/ furate/ demagnetizate/ deteriorate/ schimbate pentru modificare de nume, prin completarea formularului tip de reemitere a cardului;

2.1.5. In cazul cardurilor de debit, are intreaga responsabilitate in ceea ce priveste alimentarea contului la care este atasat cardul, pana la concurenta sumei care reprezinta totalul plafoanelor de tranzactionare definite pentru cardurile atasate la acel cont.

2.1.6. Compania este de acord cu debitarea din contul la care este atasat cardul, cu contravaloarea operatiunilor efectuate cu cardurile business eliberate la solicitarea sa pe numele angajatilor proprii, contravaloare care reprezinta:

- **valoarea tranzactiilor** de cumparare sau eliberare de numerar, plata utilitati etc., inclusiv valoarea tranzactiilor efectuate cu sau fara codul CVV/ CVC de pe verso-ul cardului in cazul tranzactiilor pe internet,

- **taxe si comisioane si orice alte sume** datorate bancii si care decurg din utilizarea cardului.

2.1.7. Compania este de acord cu debitarea oricarui dintre conturile sale deschise la Banca Transilvania, cu contravaloarea taxelor si comisiunilor aferente operatiunilor efectuate cu cardurile business eliberate la solicitarea sa pe numele angajatilor proprii.

2.1.8. In cazul tranzactiilor efectuate in strainatate si/ sau in alta valuta decat valuta in care este denominat cardul, compania va suporta din disponibilitatile existente in contul la care este atasat cardul (pentru VISA BUSINESS ELECTRON in LEI, VISA Business Silver (debit & credit), Visa Business Gold (debit & credit)), respectiv USD (pentru Visa Business Electron in USD), respectiv EUR (pentru MasterCard Business in EUR), contravaloarea operatiunilor efectuate si a taxelor generate de acestea. In cazul cardurilor business emise sub sigla Visa Electron/ Visa, suma retinuta din contul la care este atasat cardul se va obtine prin efectuarea urmatoarelor conversii valutare automate:

- conversia sumei tranzactionate din valuta in care s-a efectuat operatiunea, in valuta de de cont (RON), trecand prin valuta de decontare a bancii cu VISA (USD). Schimbul valutar va fi efectuat in mod automat la cursul de schimb al Organizatiei Internationale sub sigla careia s-a emis cardul(VISA)

- VISA transmite catre banca tranzactia, in valuta de de cont (RON), banca debitand respectiva valoare din contul clientului.

In cazul cardurilor Visa Business Electron in USD: contravaloarea acesteia se converteste in lei de catre VISA, iar pentru a retine contravaloarea tranzactiei din contul la care este atasat cardul denominat in USD, banca, va converti contravaloarea tranzactiei din RON, in valuta contului la care este atasat cardul (USD), la cursul de schimb spot de cumparare al bancii, practicat de banca in data decontarii tranzactiei.

In cazul cardurilor MasterCard Business cu cont in EUR, suma retinuta din contul la care este atasat cardul se va obtine prin efectuarea urmatoarelor conversii valutare automate:

o conversia sumei tranzactionate din valuta in care s-a efectuat operatiunea, in valuta de cont (EUR), trecand prin valuta de decontare a bancii cu MasterCard (USD/EUR – in functie de regiunea in care are loc tranzactia). Schimbul valutar dintre suma tranzactiei din valuta in care s-a efectuat operatiunea si valuta de decontare a bancii cu MasterCard va fi efectuat in mod automat la cursul de schimb al MasterCard;

o banca va efectua o conversie valutara din valuta de decontare (USD/ EUR) in valuta de cont (EUR), la cursul spot de vanzare, respectiv de cumparare practicat de banca in ziua in care soseste tranzactia in decontare.

o In cazul tranzactiilor efectuate la terminalele Bancii Transilvania S.A. conversia valutara a sumei din valuta tranzactiei in valuta cardului (a contului la care este atasat cardul) se efectueaza la cursul spot al bancii din momentul efectuarii tranzactiei respective.

2.1.9. Compania este de acord ca banca sa participe pe piata valutara in numele si contul sau pentru cumpararea sumelor in valuta, necesare decontarii tranzactiilor in strainatate si/ sau in alta valuta decat valuta de cont a cardului si care au fost efectuate cu cardurile emise pe numele angajatilor sai.

2.1.10. Compania va accepta neconditionat debitarea automata a conturilor la care sunt atasate cardurile business, cu contravaloarea tranzactiilor efectuate cu cardurile business emise pe numele angajatilor sai, cu posibilitatea contestarii lor ulterioare dintr-un motiv intemeiat si justificat, prin intocmirea unui refuz la plata.

2.1.11. Compania poate stabili plafoane de tranzactionare pe fiecare card in parte, cu respectarea plafoanelor standard de tranzactionare pe cont / card stabilite de banca prin deciziile sale. Ulterior compania poate solicita bancii modificarea plafoanelor de tranzactionare definite initial per card (cu respectarea plafoanelor standard de tranzactionare pe cont / card stabilite de banca prin deciziile sale), prin adresarea catre banca a unei cereri in scris in acest sens, si achitarea taxelor aferente acestei operatiuni.

In cazul depasirii soldului contului la care este atasat un card business, ca urmare a comisiunelor si/sau diferentei de curs rezultata din utilizarea cardurilor pentru efectuarea de operatiuni in strainatate si/ sau alta valuta decat valuta de cont a cardului, compania va achita pana la sfarsitul lunii atat comisionul de intrare in sold debitor cat si suma care reprezinta depasirea soldului.

2.1.12. Compania are dreptul sa conteste la plata in mod justificat si intemeiat orice operatiune cu cardul, neautorizata sau executata incorect, inregistrata in contul la care este atasat cardul. Sesizarea se va face in termen de maxim 60 (saizeci) de zile de la luarea la cunostinta a operatiunii, dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii, urmand ca rezultatul solutionarii reclamatiei sa fie comunicat companiei. Orice contestatie / refuz la plata facuta dupa scurgerea acestui termen nu mai are obiect si atrage solutionarea nefavorabila a acesteia.

2.1.13. Compania va suporta din disponibilitatile in lei/ EUR/ USD existente in contul sau curent, comisionul stabilit de Banca pentru refuzurile la plata pe care le initieaza atat compania cat si angajatii detinatori de carduri business nominale, si care in urma verificarilor sunt solutionate nefavorabil.

2.1.14. Compania va verifica modul in care sunt folositi banii din contul la care este atasat cardul business, pe baza extraselor de cont si a chitantelor eliberate odata cu fiecare tranzactie.

2.1.15. Pana la momentul declararii pierderii / furtului cardului, compania/ detinatorul acestuia este raspunzator/oare pentru toate operatiunile realizate prin intermediul cardului, urmand sa suporte toate pierderile aferente pana la limita echivalentului in lei a sumei de 150 (osutacincizeci) EUR la cursul BNR pentru ziua efectuării operatiunilor considerate frauduloase. Raspunderea companiei/ detinatorului de card nominal privind acoperirea pierderilor este integrala in cazul in care se dovedeste ca acesta au actionat cu neglijenta prin nerespectarea obligatiilor asumate prin prezentul contract de card business si/sau prin actionarea in mod fraudulos.

2.1.16. Compania poate anunta banca, la telefon **0 800 80CARD (0 800 80 2273)** apel gratuit din retea de telefonie fixa Romtelecom; de pe mobil, alte retele de telefonie fixa sau din strainatate **0264** –

594337 (numar taxabil) sau in scris (la adresa de contact precizata pe pagina web a bancii), Centrala Bancii Transilvania despre urmatoarele evenimente:

- pierderea, furtul, deteriorarea, blocarea cardului;
 - inregistrarea in contul la care este atasat cardul, a unor tranzactii neautorizate de catre utilizatorul autorizat de catre companie/detinatorul cardului;
 - aparitia unei erori in gestionarea contului de catre emitent;
 - observarea unor elemente care creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului, codului PIN/ codului de activare sau cunoasterea informatiilor aferente cardului de catre persoane neautorizate;
 - constatarea aparitiei unor disfunctionalitati in utilizarea cardului.
- 2.1.17.** Compania va restitui bancii cardurile al caror termen de valabilitate a expirat.

2.2. Utilizatorul autorizat de catre companie /detinatorul cardului business, angajat al companiei pentru care persoana juridica a solicitat emiterea unui card business are urmatoarele

OBLIGATII:

- 2.2.1.** Va utiliza cardul in conformitate cu prevederile contractuale si cele legale;
- 2.2.2.** Va pastra in conditii bune cardul, pentru a preintampina deteriorarea acestuia si va lua toate masurile ce se impun pentru a impiedica utilizarea sa de catre persoane neautorizate sa il detina. Astfel, va lua toate masurile pentru asigurarea sigurantei cardului in sensul protejarii acestuia impotriva pierderii sau deteriorarii, a furtului cardului fizic sau a datelor acestuia;
- 2.2.3.** Nu va transmite cardul sau codul PIN/ codul de activare altor persoane, respectiv nu va divulga codul PIN/ codul de activare altor persoane;
- 2.2.4.** Nu va pastra codul PIN/codul de activare in acelasi loc cu cardul;
- 2.2.5.** Va instiinta banca daca plicul continand codul PIN nu a fost sigilat la primire;
- 2.2.6.** Va anunta banca in cazul in care si-a introdus de trei ori PIN-ul/ codul de activare eronat sau nu isi aminteste codul PIN/ codul de activare , pentru deblocarea cardului sau alocarea unuia nou, cu suportarea comisionului aferent stabilit prin deciziile bancii;
- 2.2.7.** Sa nu pastreze datele de identificare ale cardului intr-o forma ce poate fi usor recunoscuta si accesata de persoane neautorizate;
- 2.2.8.** Sa restituie cardurile al caror termen de valabilitate a expirat;
- 2.2.9.** Va anunta banca despre orice refuz nejustificat de acceptare a cardului de catre comercianti sau de catre unitatile unei banci.
- 2.2.10.** Va efectua operatiuni cu cardul pe teritoriul Romaniei sau in strainatate, in limita plafonului de tranzactionare stabilit de companie, si cu respectarea plafoanelor standard de tranzactionare pe card/ cont stabilite prin deciziile bancii;
- 2.2.11.** Va beneficia de inlocuirea cardului / PIN-ului/ codului de activare in cazul pierderii / furtului acestora, in cazul expirarii termenului de valabilitate a cardului existent sau alte cazuri care necesita acest lucru, cu suportarea taxelor si comisioanelor aferente de catre persoana juridica care a solicitat emiterea cardului;
- 2.2.12.** Sa anunte de indata, la telefon **0 800 80CARD (0 800 80 2273)** apel gratuit din reseaua de telefonie fixa Romtelecom; de pe mobil, alte retele de telefonie fixa sau din strainatate **0264 – 594337** (numar taxabil) sau in scris (la adresa de contact precizata pe pagina web a bancii), Centrala Bancii Transilvania despre urmatoarele evenimente:
- pierderea, furtul, deteriorarea, blocarea cardului;
 - inregistrarea in contul la care este atasat cardul, a unor tranzactii neautorizate de utilizatorul autorizat de catre companie/detinatorul cardului;
 - aparitia unei erori in gestionarea contului de catre emitent;
 - observarea unor elemente care creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului, codului PIN/ codului de activare sau cunoasterea informatiilor aferente cardului de catre persoane neautorizate;
 - constatarea aparitiei unor disfunctionalitati in utilizarea cardului.
- 2.2.13.** Pana la momentul declararii pierderii/ furtului cardului, compania/ detinatorul acestuia sunt raspunzatoare pentru toate operatiunile realizate prin intermediul cardului, urmand sa suporte toate pierderile aferente pana la limita echivalentului in lei a sumei de 150 EUR la cursul BNR pentru ziua efectuarii operatiunilor considerate frauduloase. Raspunderea companiei/ detinatorului de card privind acoperirea pierderilor este integrala in cazul in care se dovedeste ca acesta au actionat cu neglijenta prin nerespectarea obligatiilor asumate prin prezentul contract si/ sau prin actionarea in mod fraudulos.

Utilizatorul autorizat de catre companie/Detinatorul cardului business, angajat al companiei pentru care persoana juridica a solicitat emiterea unui card business are urmatoarele DREPTURI:

2.2.14. Are dreptul sa refuze la plata in mod justificat si intemeiat orice operatiune cu cardul, inregistrata in contul la care este atasat cardul, direct sau prin intermediul reprezentantilor legali ai companiei in relatia cu banca. Sesizarea se va face in termen de maxim 60 (saizeci) de zile de la data tranzactiei contestate, urmand ca rezultatul solutionarii reclamatiei sa fie comunicat companiei. Orice contestatie/ refuz la plata facuta dupa scurgerea acestui termen nu mai are obiect si atrage solutionarea nefavorabila a acesteia.

2.2.15. La efectuarea unei operatiuni de eliberare de numerar sau cumparare de bunuri si servicii prin utilizarea cardului, utilizatorul autorizat de catre companie/ detinatorul de card trebuie sa procedeze dupa cum urmeaza:

- Sa semneze chitantele tip de vanzare eliberate de POS-uri numai dupa verificarea datelor inscrise pe acestea. Semnatura pe chitanta si/ sau introducerea PIN-ului/ codului de activare la terminalele electronice de plata, furnizarea codului CVV/ CVC2, introducerea parolei pentru comert electronic securizat (in cazul in care clientul si-a inrolat in prealabil cardul in sistemul 3D Secure), sau a oricaror alte date de identificare a cardului, reprezinta si se considera consimtamantul pentru executarea unei operatiuni prin intermediul cardului, respectiv acordul si acceptul tranzactiei in cauza. Inainte de initierea unei operatiuni de plata cu cardul, utilizatorul autorizat de catre companie/detinatorul de card are posibilitatea de a solicita si de a obtine informatii suplimentare referitoare la operatiunea de plata si la termenele de executie ale acesteia.

- Sa solicite, de la vanzator, un exemplar din chitanta de vanzare, respectiv sa solicite ATM-ului chitanta de retragere de numerar, care atesta efectuarea operatiunii cu cardul. Exemplarul chitantei va fi pastrat de catre utilizatorul desemnat de catre companie/detinatorul de card in scopul verificarii de catre companie a extrasului de cont lunar, precum si pentru solutionarea unor eventuale reclamatii legate de neinregistrarea corecta in extras a unor operatiuni efectuate cu cardul.

3. DREPTURILE SI OBLIGATIILE BANCII TRANSILVANIA:

3.1. Banca Transilvania, emitenta a cardurilor business pentru persoane juridice/ persoane fizice autorizate, are urmatoarele drepturi:

3.1.1. Sa debiteze automat contul la care este atasat cardul cu toate tranzactiile efectuate cu cardurile emise pe acest cont, respectiv taxele si comisioanele ce decurg din utilizarea cardului;

3.1.2. Sa treaca la recuperarea tuturor creantelor sale rezultate din obligatiile de plata ale companiei, in cazul in care aceasta nu le achita la termen;

3.1.3. Sa stabileasca si sa modifice nivelul minim de disponibilitati din contul la care este atasat cardul, taxele si comisioanele aferente tranzactiilor;

3.1.4. Sa solicite de la companie/ utilizatorul desemnat/detinator, exemplarul chitantei de cumparare bunuri, servicii, sau eliberare de numerar precum si exemplarul chitantei de stornare, in cazurile de solutionare a unor operatiuni eronat inregistrate in extrasul lunar de cont / raport de tranzactii, reclamate de companie / detinator;

3.1.5. Pentru tranzactiile inregistrate ca fiind efectuate cu cardurile business, banca nu va da curs refuzurilor la plata daca acestea nu sunt initiate de catre companie/ detinator, in termenele de contestare stabilite prin normele Bancii Transilvania (punctul 4.1.12. si 4.2.15.).

3.1.6. Sa retraga dreptul de utilizare a cardurilor business, companiilor ai caror angajati ce folosesc carduri business le utilizeaza in strainatate pentru alte operatiuni decat pentru eliberari de numerar sau cumparaturi de bunuri si servicii, apreciate ca operatiuni valutare curente;

3.1.7. Sa inscrie cardul business declarat pierdut / furat, in lista cardurilor interzise la acceptare;

3.1.8. Sa perceapa un comision stabilit prin decizia bancii pentru refuzurile la plata initiate de companie/ detinator si care in urma verificarilor sunt solutionate nefavorabil.

3.1.9. Sa distruga, respectiv inchida, fara o notificare prealabila a companiei/ detinatorului cardurile neridicate in termen de 60 de zile de la data (re)emiterii lor si să procedeze la inactivarea codurilor de activare carduri în termen de 60 (șaizeci) de zile de la data (re)emiterii lor, fără o notificare prealabilă a clientului titular de cont deținător de card/ utilizator de card care a solicitat (re)emiterea codului de activare.

3.2. Banca Transilvania, emitenta a cardurilor business pentru persoane juridice/ persoane fizice autorizate, are urmatoarele obligatii:

3.2.1. Sa blocheze cardul in cazurile in care a fost declarat de catre companie/ detinator ca furat sau pierdut.

3.2.2. Sa ofere informatii privind modul de utilizare a cardurilor, la solicitarea companiei/utilizatorului desemnat/ detinatorului;

3.2.3. Sa asigure servicii de autorizare non-stop a operatiunilor cu carduri, realizate prin carduri business, daca nu exista instructiuni prealabile din partea companiei cu privire la restrictii impuse de catre companie , in vederea utilizarii cardurilor si/ sau a fondurilor disponibile in contul la care sunt atasate cardurile (si deschise in numele si pentru companie);

3.2.4. Va pune la dispozitia companiei, extrase de cont lunare (pentru conturile la care sunt atasate cardurile), extrase in care vor fi reflectate toate operatiunile efectuate. Extrasele de cont de card vor fi remise conform celor agreeate de companie cu banca, Banca nefiind raspunzatoare de modul de transmite a acestora. In cazul in care, din motive neimputabile si independente de vointa Bancii, nu se primesc la timp extrasele de cont de card/ rapoartele de tranzactii, Compania are posibilitatea de a se informa la Banca cu privire la tranzactiile inregistrate cu cardurile. Banca va pune la dispozitia unui detinator de card, un extras de cont, doar in cazurile in care compania acorda detinatorilor de card drepturile corespunzatoare solicitarii de extrase de cont pe conturile sale; **3.2.5.** Sa faca cunoscut companiei/ utilizatorilor desemnati/detinatorilor, prin afisare la sediile bancii si/ sau publicare pe pagina web a bancii, modificarile intervenite cu privire la nivelul comisioanelor, taxelor si conditiilor de emitere si utilizare a cardurilor. In cazul in care survin modificari privind prevederile si/ sau clauzele contractuale, banca va notifica compania, urmand ca aceasta sa raspunda in termen de 60 (saizeci) de zile cu privire la acceptarea sau refuzul noilor conditii. Netransmiterea catre banca, de catre companie a optiunii sale in scris, in termenul precizat mai sus, echivaleaza cu acceptarea tacita de catre companie a modificarilor survenite. In cazul modificarilor de taxe si comisioane, banca va notifica compania pe suport de hartie si doar eventual prin mijloace alternative de comunicare electronica (e-mail, fax etc.) in termenele si conditiile prevazute de dispozitiile legale in vigoare;

3.2.6. Sa crediteze in maxim 24 de ore, conturile la care sunt atasate cardurile business, cu toate sumele de alimentare ale conturilor, inclusiv cu dobanda lunara cuvenita;

3.2.7. Sa inlocuiasca la cererea companiei, cardurile business reclamate ca pierdute / furate / demagnetizate / deteriorate, cu suportarea de catre companie a taxelor si comisioanelor aferente;

3.2.8. Sa initieze demersurile necesare pentru solutionarea oricarei reclamatii sau refuz la plata ale companiei/ detinatorilor, privind operatiunile cu carduri, in termen maxim de 60 (saizeci) de zile de la data derularii tranzactiei contestate. Departamentele responsabile cu solutionarea cererilor privind cardurile proprii sau tranzactiile realizate cu acestea, respectiv finalizarea refuzurilor la plata sunt dupa cum urmeaza:

- *pentru tranzactiile efectuate la terminalele Bancii Transilvania este Directia Operatiuni Carduri, astfel:*

- in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii lor spre solutionare, in cazul in care obiectul refuzului reprezinta o tranzactie realizata la bancomatele proprii ale bancii si POS-urile instalate la ghiseele bancii;

- in termen de 10 (zece) zile lucratoare de la data primirii lor spre solutionare, in cazul in care obiectul refuzului reprezinta o tranzactie realizata la POS-urile instalate de catre banca la comerciantii proprii;

- *pentru tranzactiile efectuate la terminalele altor banci acceptatoare este Directia Canale Electronice, astfel:*

- in cazul refuzurilor la plata privind tranzactii realizate la terminalele sau comerciantii altor banci, tranzactii ale caror sume au fost blocate in contul la care este atasat cardul in vederea decontarii si nedecontate, solutionarea refuzului / contestatiei se realizeaza in termen maxim de 3 (trei) zile lucratoare de la expirarea termenului de maxim 30 (treizeci) de zile de la data tranzactiei, termen in care banca acceptatoare poate initia decontarea respectivelor sume;

- in cazul refuzurilor de plata privind tranzactii realizate la terminalele sau comerciantii altor banci, tranzactii ale caror sume au fost debitate din contul la care este atasat cardul, solutionarea refuzului/ contestatiei se realizeaza in termen de maxim 50 (cincizeci) de zile de la data primirii lor spre solutionare, termen impus de regulamentele internationale Visa in care banca acceptanta trebuie sa furnizeze un raspuns cu privire la disputa initiata. Exceptie fac tranzactiile neautorizate, pentru care

detinatorul/utilizatorul nu si-a dat consimtamantul si care solutionarea se face imediat. In cazul in care raspunsul nu reprezinta rezolutia finala a cazului, termenul de solutionare se prelungeste conform normelor si regulamentelor nationale si internationale in vigoare, care reglementeaza disputele legate de tranzactiile cu carduri.

3.2.9. Banca nu este raspunzatoare de neautorizarea unei operatiuni sau de neacceptarea unui card la plata ca urmare a neindeplinirii de catre companie/ utilizatorul desemnat de catre companie/detinator a unei obligatii ce-i revine in conformitate cu prezentul contract, respectiv in situatiile care au aparut din motive independente de vointa bancii (de exemplu si fara a se limita la urmatoarele: introducerea eronata a PIN-ului/ codului de activare , utilizarea unui card expirat, demagnetizarea sau deteriorarea cardului, utilizarea cardului pentru tranzactii ce depasesc limitele zilnice stabilite cu Banca, refuzul unui comerciant de a accepta cardul).

3.2.10. Banca este raspunzatoare fata de companie/ detinator in oricare din urmatoarele situatii:

- neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a tranzactiilor prin card , in cazul in care executarea necorespunzatoare este atribuita unei disfunctionalitati a instrumentului, a dispozitivului, a terminalului sau a oricarui alt echipament al bancii emitente a cardului, cu conditia ca disfunctionalitatea sa nu fi fost cauzata de catre companie/ utilizatorul desemnat de catre companie//detinator cu buna stiinta,

- pentru valoarea tranzactiilor efectuate ulterior anuntarii emitentului de catre companie/ detinator a pierderii, furtului, distrugerii, blocarii, compromiterii sau suspiciunii de compromitere a datelor cardului,

- pentru valoarea tranzactiilor neautorizate de catre companie/ utilizatorul desemnat de catre companie//detinator, derulate cu un card contrafacut sau prin utilizarea frauduloasa a datelor cardului fara a fi prezentat fizic sau fara identificarea electronica a elementelor de identificare ale cardului.

3.2.11. Valoarea despagubirilor pentru care este responsabil emitentul se va limita la contravaloarea tranzactiei neexecutate sau executate necorespunzator, respectiv neautorizate de catre companie/ utilizatorul desemnat de catre companie//detinator, precum si la taxele, comisioanele, dobanzile aferente percepute de Banca pana in momentul despagubirii.

4. SUSPENDAREA SAU RETRAGEREA CARDULUI

4.1. In cazul efectuării de tranzactii frauduloase de natura tranzactiilor efectuate in mod intentionat cu rea vointa, de companie/ detinatorul cardului, pentru obtinerea de foloase necuvenite sau pentru inselarea bancii sau a acceptatorului platii, precum si in cazul neindeplinirii obligatiilor de plata fata de banca, banca are dreptul sa ia urmatoarele masuri, fara o notificare prealabila a companiei/ detinatorului:

- sa refuze autorizarea tranzactiilor cu cardul;

- sa anuleze sau sa suspende utilizarea cardului;

- sa refuze emiterea unui nou card sau inlocuirea cardului fara ca compania/ detinatorul sa fie exonerata de raspunderea financiara pentru tranzactiile efectuate cu cardul pana la acel moment.

4.2. In cazul aparitiei unei suspiciuni de utilizare a unui card fara stiinta sau fara acordul companiei/ utilizatorului desemnat de catre companie/ **detinatorului**, ca masura de protejare a acestora si evitarea sau de limitare a pierderilor suferite de acestia, banca are dreptul sa ia urmatoarele masuri fara o notificare prealabila a companiei/ detinatorului:

- sa refuze autorizarea tranzactiilor cu cardul;

- sa anuleze sau sa suspende utilizarea cardului;

- sa inlocuiasca actualul card potential compromis cu unul nou emis, cu alt numar de card si alte date de identificare.

4.3. In cazurile descrise la pct. 6.1 si 6.2, Banca va notifica compania si/ sau detinatorul de card ulterior intreprinderii masurilor specifice fiecarui caz in parte, iar pentru cazurile de la pct. 6.1 banca isi rezerva dreptul de a raporta compania/detinatorul de card, catre institutiile si organele abilitate.

4.4 Banca își rezervă dreptul de a limita/suspenda utilizarea cardului și de a indisponibiliza sumele aflate în conturile Deținătorului, în anumite situații, cum ar fi: popriri, sechestre, alte prevederi legale etc.

5. DURATA SI MODIFICARI

5.1. Prezentul contract referitor la emiterea si functionarea cardurilor business, are o valabilitate de 3 (trei) ani de la data semnării cererii de emitere card. Acesta se prelungeste automat, pe noi perioade egale cu durata initiala a contractului, daca se intrunesc cumulativ urmatoarele conditii:

- nu s-a inregistrat din partea companiei o solicitare expresa scrisa de renuntare, cu cel putin 30 (treizeci) de zile calendaristice inaintea expirarii acestuia;

- daca in urma analizei bancii, aceasta constata ca in ultimele 6 (sase) luni calendaristice anterioare s-au inregistrat tranzactii cu cardurile business emise la solicitarea companiei;
- in urma analizei efectuate de banca, aceasta nu a denuntat unilateral contractul ca urmare a nerespectarii de catre companie/ utilizatorul desemnat de catre companie/detinatorul de card, a obligatiilor asumate prin prezentul contract.

Banca va reemite cardul, cu suportarea de catre companie a tuturor taxelor si comisioanelor ce decurg din aceasta operatiune.

5.2. Banca poate modifica clauzele prezentului contract oricand ca urmare a unor prevederi legale ulterioare incheierii contractului care sunt de natura sa duca la modificarea de drept a acestuia, cu notificarea scrisa a companiei, la adresa mentionata de companie, cu respectarea termenelor prevazute la Art. 5.2.5.

5.3. Compania este de acord ca pe parcursul derularii contractului este posibila majorarea sumelor datorate in cazul materializarii riscului valutar, in cazul cresterii costului provenind din comisioane si alte cheltuieli datorate tertilor (Visa, MasterCard, curierat etc.), care sunt prevazute in contract/ anexa acestuia.