

Termenii și condițiile de utilizare SELF SERVICE LIVIA DE LA BT

Versiune în vigoare începând cu data de 15 Mai 2019

1. SELF SERVICE LIVIA DE LA BT și acceptarea folosirii serviciului

Termenii și condițiile pentru Client (denumiți în continuare „Termenii”) constituie un contract legal între Banca Transilvania S.A., instituție de credit înființată în România, cu sediul social în Cluj-Napoca, str. George Barițiu nr. 8, județul Cluj, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J12/4155/1993, cod unic RO 5022670 și dumneavoastră („client”).

Va recomandăm să citiți integral prezenta Termeni înainte de a decide dacă îi acceptați și continuați procesul de înregistrare. Dacă nu sunteți de acord cu oricare dintre prevederile termenilor sau [a notei de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul Self Service Livia de la BT](#) (denumit în continuare „Self Service”), va rugăm să nu accesați sau utilizați serviciul.

Dacă în orice moment după crearea contului și/sau accesarea serviciului SELF SERVICE decideți că nu mai sunteți de acord cu prezenta Termeni sau cu utilizarea în cadrul serviciului a datelor dumneavoastră cu caracter personal de către operatorul Banca Transilvania, astfel cum este menționat în **Nota de informare privind prelucrarea datelor personale în cadrul Self Service Livia de la BT**, aveți posibilitatea să dezactivați serviciul și să vă exercitați dreptul de opoziție prevăzut de Regulamentul General privind Protecția Datelor, prin transmiterea unei notificări în acest sens la adresa de e-mail dpo@btrl.ro sau direct din telefonul dumneavoastră, urmând instrucțiunile din meniul serviciului Self Service.

PRIN APASAREA TASTEI „O” A TELEFONULUI DUMNEAVOASTRA DIN MENIUL SERVICIULUI SELF SERVICE ÎNAINTE DE CREAREA CONTULUI, VA EXPRIMĂȚI ACORDUL PRIVIND UTILIZAREA SERVICIULUI SELF SERVICE ÎN CONDIȚIILE MENTIONATE ÎN TERMENII DE UTILIZARE ȘI ÎN [NOTA DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL](#).

Acești termeni se completează cu Condițiile generale de afaceri ale BT aplicabile Persoanelor Fizice, document disponibil pe site-ul bancii www.bancatransilvania.ro.

Pentru a putea folosi SELF SERVICE, respectiv pentru a avea posibilitatea de a asculta și/sau beneficia de serviciile prezente în cadrul Self Service, este necesar să fiți client persoană fizică a Bancii Transilvania, respectiv să aveți cel puțin un cont curent deschis la instituția noastră de credit.

Banca Transilvania depune toate eforturile împotriva utilizării necorespunzătoare a acestui serviciu și facilităților acesteia. Banca Transilvania va monitoriza modul dumneavoastră de utilizare a serviciului pentru a se asigura că acesta corespunde prezentei Termeni și că serviciile nu sunt folosite într-un mod abuziv.

2. Ce este SELF SERVICE LIVIA DE LA BT?

SELF SERVICE este un serviciu accesibil prin apel telefonic la numărul de contact al Bancii Transilvania 0264308028 (*apelabil din orice rețea, inclusiv internațional*) sau *8028 (*apelabil din orice rețea națională, fixă sau mobilă*), dedicat clienților BT, prin utilizarea căruia pot fi aflate informații despre anumite produse deținute de aceștia la bancă.

3. Cum accesați SELF SERVICE LIVIA DE LA BT?

1. Înregistrarea și identificarea utilizatorului

Pentru a putea folosi serviciul SELF SERVICE este necesar ca utilizatorul să se înregistreze, prin una dintre următoarele metode:

A. Direct din meniul serviciului Self Serv Livia de la BT, caz în care este nevoie ca persoana care dorește să utilizeze acest serviciu să fie identificată ca fiind client al băncii, titular de cont. În acest scop, este necesar să furnizeze: codul numeric personal (CNP).

- a) Dacă pe baza numărului de telefon de pe care se efectuează apelul și a CNP-ului, Banca Transilvania va identifica utilizatorul în sistemul său sau ca fiind titular de cont, acesta va putea parcurge pașii pentru activarea serviciului, definind și tastând o parolă de 6 cifre, care va trebui reintrodusă pentru validare. În baza parolei setate, utilizatorul se va autentifica în viitor pentru a verifica informațiile furnizate în cadrul serviciului.
- b) Dacă utilizatorul nu a fost identificat în sistemul băncii în baza informațiilor utilizate în scopul identificării, va fi informat despre acest fapt și i se va oferi posibilitatea de a intra în legătură cu un agent Call Center pentru a afla informațiile dorite.

B. În cadrul unei convorbiri telefonice cu reprezentantul serviciului call center al băncii, după o identificare corespunzătoare a persoanei care dorește să beneficieze de serviciul Self Service, responsabilul relației clienți va înregistra ca utilizator persoana care îndeplinește condițiile de folosire a serviciului (client al băncii, titular de cont).

Verificarea identității persoanei în cadrul convorbirii telefonice din call center se realizează în baza CNP-ului și, după caz, a numărului de telefon mobil declarat băncii. Clientul va fi informat despre faptul că termenii și condițiile de utilizare a serviciului se regăsesc pe site-ul băncii www.bancatransilvania.ro. În cazul acestei modalități de înregistrare, utilizatorul nou înregistrat va primi automat un mesaj SMS cu parola de acces, pe numărul de telefon declarat băncii. În cadrul discuției telefonice, i se va recomanda clientului schimbarea parolei la prima utilizare (resetarea se face direct din meniul Self Service, opțiunea 3).

2. Securizarea serviciului

În calitate de utilizator al serviciului, va obligați să notificați BT imediat, fără întârzieri nejustificate, atunci când sesizați lipsa, furtul, însușirea ilegală sau utilizarea neautorizată a datelor dumneavoastră de conectare. De asemenea, sunteți de acord să notificați BT, în același termen și în același mod, cu privire la orice altă încălcare a securității în legătură cu Serviciul, despre care aveți cunoștință.

BT poate suspenda utilizarea Datelor de conectare în cazurile în care suspectează compromiterea securității acestora sau existența unei utilizări neautorizate sau frauduloase.

BT vă va informa în prealabil sau, dacă acest lucru nu este posibil, imediat după suspendarea utilizării datelor dumneavoastră de conectare, specificând motivele suspendării, cu excepția cazului în care furnizarea acestor informații ar putea compromite măsurile rezonabile de securitate sau ar contraveni

legii. BT va reactiva Datele de conectare ori vă va oferi posibilitatea sa creati un nou cont Self Service, în cel mai scurt timp posibil după eliminarea motivelor care au determinat suspendarea inițială.

4. Ce puteti face in SELF SERVICE LIVIA DE LA BT?

A) Afla soldul contului/conturilor dumneavoastra curente si a contului tichet de masa

Utilizatorului i se reda soldul disponibil al contului, respectiv suma contului. Daca sunt mai multe conturi si mai multe valute, se reda si terminatia contului si suma disponibila.

B) Solicita deblocarea sumei cuvenite in situatia in care aveti poprire pe cont (suma exceptata de la poprire)

Utilizatorului:

- i se preia solicitarea de deblocare suma cuvenita si i se transmite un SMS care contine numarul de inregistrare al cererii, daca apelul este initiat dintr-o retea de telefonie mobila sau i se recita numarul de inregistrare al cererii daca apelul este initiat dintr-o retea de telefonie fixa
- i se comunica un termen de solutionare a cererii de deblocare suma cuvenita

C) Afla care este/care sunt conturile IBAN detinute de dumneavoastra

Utilizatorului:

- i se trimite SMS cu IBAN-ul /IBAN-urile asociate contului/conturilor curente
- i se trimite SMS cu codul SWIFT in situatia in care solicita IBAN-ul/IBAN-urile contului/conturilor in alta valuta decat Lei
- i se reda vocal IBAN-ul /IBAN-urile asociate contului/conturilor curente, daca apelul nu este initiat dintr-o retea de telefonie mobila din Romania sau daca i s-a mai trimis SMS cu aceasta informatie, in ziua curenta

D) Afla detaliile situatiei cardului/cardurilor de cumparaturi

Utilizatorului:

- i se reda soldul diponibil al cardului/ cardurilor de cumparaturi
- suma de plata lunara (atat cea minima, cat si cea totala), precum si sumele depuse in luna in curs pentru a acoperi obligatia de plata aferenta cardului de cumparaturi.
- IBAN-ul /IBAN-urile asociate contului/conturilor de card de cumparaturi

Informatia referitoare la suma de plata si la IBAN-ul contului de card de cumparaturi o puteti afla:

- prin transmitere sms, daca apelul este initiat dintr-o retea de telefonie mobila din Romania si daca nu i s-a mai trimis SMS cu aceasta informatie, in ziua curenta
- prin redare mesaj vocal daca apelul nu este initiat dintr-o retea de telefonie mobila din Romania sau daca i s-a mai trimis SMS cu aceasta informatie, in ziua curenta

E) Puteti bloca/dezactiva contul de Self Service Livia de la BT

Utilizatorul poate sa isi blocheze sau dezactiveze contul de Self Service, astfel:

Direct din meniul serviciului

- apeleaza serviciul Self Service si alege optiunea aferenta blocarii sau dezactivarii contului
- introduce numarul de telefon pe care a fost activat Serviciul
- apoi introduce CNP-ul pentru care a fost activat serviciul
- in final utilizatorul va introduce parola setata pentru acest serviciu

Se verifica informatiile si, daca acestea sunt corecte, utilizatorul este informat in cadrul apelului telefonic ca prin blocarea serviciului nu va mai putea solicita informatii prin aceasta metoda, iar ulterior va fi necesara o noua activare a serviciului in vederea utilizarii lui. In cazul in care utilizatorul confirma solicitarea de blocare, aceasta va fi procesata si i se va reda mesajul de confirmare referitor la dezactivarea serviciului Self Service.

In cazul in care clientul nu introduce corect datele pentru blocarea serviciului ii va fi oferita posibilitatea de a fi transferat la un agent Call Center pentru blocarea serviciului Self Service Livia de la BT.

Prin intermediul call center-ului bancii

In cadrul unei convorbiri telefonice cu serviciului call center, responsabilul relatii clienti poate bloca accesul clientului in serviciul Self Service, dupa identificarea corespunzatoare. Blocarea se face la solicitarea utilizatorului, in baza verificarii CNP-ului si a numarului de telefon mobil declarat bancii.

F) Puteti reseta parola pentru Self Service Livia

Modalitatile de resetare a parolei sunt urmatoarele:

Direct din meniul serviciului, utilizatorul poate sa isi reseteze parola aleasa sau, dupa caz, alocata (in cazul inregistrarii prin call center) pentru Self Service Livia de la BT, dupa verificarea cu succes a CNP-ului introdus. In cazul in care CNP-ul introdus nu poate fi validat, utilizatorului ii este oferita posibilitatea de a fi transferat catre un agent Call Center pentru verificarea situatiei.

Prin intermediul call center-ului bancii, responsabilul relatii clienti poate reseta parola de acces in serviciul Self Service, la cererea utilizatorului si dupa identificarea corespunzatoare a acestuia. Resetarea parolei se face in baza verificarii CNP-ului si a numarului de telefon mobil declarat bancii. In acest caz, clientul va primi automat un mesaj SMS cu noua parola de acces. In cadrul discutiei telefonice i se recomanda clientului schimbarea parolei la prima utilizare (resetarea se face direct din meniul Self Service, optiunea 3).

5. Declarații și garanții

La momentul înregistrării în vederea utilizării SELF SERVICE, declarați și garantați următoarele:

- că aveți dreptul, autoritatea și capacitatea deplină de exercițiu în vederea accesării și utilizării serviciului;
- ca sunteți titularul contului pentru care creați contul de Self Service

- ca nu comunicati parola Self Service unei terte persoane, intrucat prin divulgarea acesteia va expuneti riscului de utilizare a informatiilor bancare de catre alte persoane. Sunteti exclusiv responsabil pentru mentinerea confidentialitatii si pastrarea in siguranta a datelor introduse in aplicatia SELF SERVICE si a parolei aleasa pentru acest serviciu. Mai mult, sunteti responsabil pentru activitatile de orice natura ce au loc in contul dumneavoastra.
- va obligati sa ne anuntati imediat de orice utilizare neautorizata a contului dumneavoastra sau de orice incalcare a securitatii contului de care deveniti constient sau pe care in mod rezonabil ar trebui sa o suspectati. Cu toate acestea, indiferent de aceasta notificare, nu vom raspunde pentru pierderile pe care ati putea sa le suportati ca urmare a utilizarii neautorizate a contului dumneavoastra. (indiferent daca o astfel de utilizare se produce cu sau fara cunostinta dumneavoastra)
- ca nu veti falsifica sau oferi informatii eronate despre identitatea sau intentiile dumneavoastra in legatura cu orice ar avea legatura cu serviciul
- ca nu veti transmite, distribui sau oferi orice informatii sau materiale care sunt in tot sau in parte ilegale, false, frauduloase sau inadecvate, ofensatoare sau care incalca ordinea publica si bunele moravuri
- ca nu veti incalca orice drept prevazut prin lege, drepturi de proprietate, drepturi intangibile, dreptul privind confidentialitatea sau datele cu caracter personal ale altora
- ca nu veti utiliza continutul aplicatiei pentru a revinde, distribui sau folosi serviciile oferite
- confirmati ca ati citit prezenti Termeni, ca sunteti de acord cu acestia si cu prelucrarea datelor cu caracter personal mentionate in cuprinsul Notei de informare privind prelucrarea a datelor cu caracter personal in cadrul Self Service, in vederea utilizarii serviciului
- prin utilizarea serviciului nu veti încălca nicio lege sau regulament al țării în care domiciliati, dumneavoastră fiind singurul responsabil pentru respectarea tuturor legilor și regulamentelor locale aplicabile.

6. Încetarea sau modificarea SELF SERVICE Livia de la BT

Încetarea utilizării SELF SERVICE de către utilizator poate interveni în următoarele situații:

- a) **la inițiativa utilizatorului**, prin blocarea sau dezactivarea serviciului
- b) **din inițiativa bancii**, dacă se constată că utilizatorul nu respectă regulile unei conduite adecvate care poate aduce prejudicii de orice natură bancii, precum și prezenti Termeni;
- c) **încetează relația de afaceri** între client și Banca.

De asemenea, putem suspenda sau modifica SELF SERVICE imediat, din orice motiv, inclusiv când necesită lucrări de reparații sau întreținere. Putem să adăugăm periodic funcții noi și nu avem obligația să oferim nicio funcție anumită prin SELF SERVICE. Putem să retragem SELF SERVICE, însă în acest caz vom oferi un preaviz de cel puțin 30 de zile.

Este posibil să modificăm prezenti Termeni, urmand ca versiunea lor actualizată să fie publicată pe site-ul bancii. Despre eventualele modificări utilizatorii vor fi notificați la apelarea serviciului. Dacă modificările aduse nu vor corespunde exigențelor dvs, vă rugăm să nu mai utilizați serviciul SELF SERVICE. În cazul în care, ulterior lansării serviciului, vor fi implementate Servicii suplimentare puse la dispoziție, aceste servicii vor fi supuse aceluși reguli și condiții cuprinse în prezentele clauze, în cazul în care acestea nu vor beneficia de condiții distincte de prezentele.

7. Proprietatea intelectuală

Utilizatorul declară în mod expres că a luat la cunostință de faptul că întreg conținutul serviciului și materialele audio accesate sunt proprietatea Bancii.

Utilizatorul acceptă că orice software folosit în legătură cu serviciile oferite prin intermediul Self Service conține informații confidențiale și aflate sub drept de proprietate, fiind protejate de legile privind dreptul de proprietate intelectuală, industrială și alte legi aplicabile.

Utilizatorul se obliga sa nu reproduca, sa nu copieze, sa nu vanda sau sa exploateze serviciile, informatiile si/sau materialele audio la care are acces ca urmare a utilizarii acestui serviciu, in parte sau complet.

Utilizatorului ii este interzisa modificarea, copierea, inchirierea, cedarea, imprumutul, vanzarea, distributia sau crearea unor materiale derivate bazate pe serviciile sau programele folosite in cadrul aplicatiei.

8. Pentru ce nu suntem responsabili

Furnizăm SELF SERVICE doar pentru uzul dumneavoastră personal. Vă dați acceptul că serviciul nu va fi livrat fără erori sau în mod continuu, că unele imperfecțiuni nu vor fi corectate la momentul apariției lor.

Utilizatorul serviciului este singurul responsabil pentru utilizarea serviciului, chiar și în cazul în care acesta este utilizat de către terți, indiferent de motivul care a generat utilizarea serviciului de către aceștia. Banca Transilvania nu poate fi ținută responsabilă pentru efectele generate de utilizarea serviciului de către utilizator sau terți, de costurile generate de utilizarea serviciului sau de accesul terților la anumite informații personale și/sau confidențiale sau a datelor cu caracter personal prin intermediul serviciului. Pentru limitarea unor potențiale prejudicii aduse de utilizarea serviciului de către terți, Banca Transilvania va recomanda sa nu divulgați parola self Service altor persoane.

Banca Transilvania nu poate controla sistemul de operare al telefonului folosit de catre dumneavoastra. Astfel Banca Transilvania nu este responsabilă de niciun fel de prejudicii cauzate telefonului mobil, incluzând dar fără a se limita la orice breșă de securitate cauzate de viruși, erori, înșelăciuni, falsificare, omitere, întrerupere, defecțiune, întârziere în operațiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cădere a rețelei sau orice altă defecțiune tehnică produsă ca urmare a utilizării serviciului

Astfel, nu vom fi responsabili pentru nicio pierdere sau daună pe care noi sau dumneavoastră nu am putut să o prevedem în limite rezonabile la data la care ați început să folosiți SELF SERVICE sau care nu se află sub controlul nostru.

De asemenea, nu vom fi responsabili pentru:

- a. nicio pierdere sau daună (morală sau patrimonială) datorată nerespectării prezentilor Termeni;
- b. nicio pierdere sau daună pe care ați fi putut să o evitați fiind atent sau luând măsuri rezonabile; sau orice pierdere sau corupere a conținutului dumneavoastră sau a altor date ale dumneavoastră, dacă pierderea sau coruperea respectivă nu este cauzată de noi sau nu se află sub controlul nostru în limitele rezonabilului. De asemenea, vă punem în vedere că Banca Transilvania nu răspunde față de dumneavoastră și/sau față de terțe părți pentru niciun fel de daune directe sau indirecte inclusiv, dar fără a se limita la pierderi de profit, câștiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de dumneavoastră ca urmare a lipsei de folosință a serviciului sau de calitatea necorespunzătoare a serviciului.

9. Legea aplicabilă



Termenii si conditiile de utilizare a serviciului SELF SERVICE, așa cum sunt prevazuti în prezentul document, sunt guvernati și interpretați în conformitate cu legea română.

În cazul apariției unui conflict/neînțelegeri legate de utilizarea serviciului, vom încerca soluționarea conflictului respectiv pe cale amiabilă, negocierile în acest sens fiind guvernate de bună credință.

Toate disputele vor fi soluționate în instanțele competente din municipiul Cluj-Napoca, cu excepția cazurilor în care legislația în vigoare specifică o altă jurisdicție exclusivă.

10. Asistență

Dacă aveți orice problemă legată de funcționarea Self Service, ne puteți contacta la adresa de email contact@bancatransilvania.ro sau la numerele de telefon:

 ***8028** *Apelabil din orice rețea națională, fixă sau mobilă*
 **0264.308.028** *Apelabil din orice rețea, inclusiv internațional*

11. Forța Majoră și cazul fortuit

Banca Transilvania nu este răspunzătoare față de utilizator pentru neîndeplinirea oricărei obligații în caz de forță majoră/caz fortuit și în general în cazul unui eveniment care este dincolo de controlul său, cât și pentru operarea și conexiunea altor rețele naționale sau străine și pentru activitățile și acțiunile lor în general.

Caz de forță majoră/de caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de război (fie declarat sau nu), conflict armat, revoluție, insurecție, acțiuni sau amenințări militare sau teroriste, sabotaj, tulburări civile, greve sau alte acțiuni în câmpul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, 7 catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburări solare sau meteorologice, urgențe publice sau orice altă întâmplare, care este dincolo de controlul său.