

Cuprins	
<b>A. General</b>	4
<b>B. Cerințele de participare și procesul de înregistrare</b>	5
I. Cerințe de participare	5
II. Procesul de înregistrare și informațiile necesare	5
III. Încheierea ACORDULUI	6
<b>C. Stocarea datelor (de plată) de către MPS</b>	6
<b>D. Crearea unui PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI</b>	6
I. Conținutul ACORDULUI	6
II. Termenii diferiți pentru CLIENȚII ÎNTREPRINDERI	7
III. Utilizarea PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI	7
1. Funcționalități de bază ale PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI	7
2. Obiectul funcțional individual	7
3. PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI	8
3.1 SOLD	8
3.2 Informații despre vânzări și SOLDURILE conturilor	8
4. Încărcarea PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI și trimiterea plăților	8
4.1 Condiții de executare	9
4.2 Perioada de executare	9
4.3 Revocare	9
4.4 Limita de trimitere	9
4.5 Metode de plata	9
4.6 Mijloace de plata	10
4.6.1 Debitare directă SEPA (sau o procedură similară de debitare directă)	10
4.6.2 Card de credit	11
4.6.3 Mijloace alternative de plată	11
4.6.4 Mijloace de plată preferate	11
4.6.5 Excluderea mijloacelor de plată	11
4.6.6. Actualizarea metodelor de plată	11
4.7 Compensarea SOLDULUI negativ al unui cont	11
4.8 AUTORIZARE DE DEBITARE DIRECTĂ pentru plățile recurente	12
4.9 Tranzacție-Cumulare	13
5. Primirea plăților	13
5.1 Limite de primire	13

<b>5.2 RETURNAREA plăților primite</b> .....	13
<b>6. Returnarea SOLDULUI PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI</b> .....	14
<b>6.1 Condiții de executare</b> .....	14
<b>6.2. Durata de executare</b> .....	14
<b>6.3. Retragere</b> .....	14
<b>6.4 Limita de returnare</b> .....	15
<b>7. Respingerea ordinelor de plată</b> .....	15
<b>8. Blocarea accesului</b> .....	15
<b>8.1 Blocare la cererea CLIENTULUI</b> .....	15
<b>8.2 Blocare la cererea MPS</b> .....	15
<b>9. Prevederi cu privire la serviciile de inițiere a plăților și serviciile de informare cu privire la conturi</b> .....	16
<b>9.1 Servicii de inițiere a plăților</b> .....	16
<b>9.2 Servicii de informare cu privire la conturi</b> .....	17
<b>E. Plăți neautorizate, necorespunzătoare sau neexecutate</b> .....	17
<b>I. Obligația CLIENTULUI de notificare și cooperare</b> .....	17
<b>1. ÎNȘTIINȚARE DE ÎNTRERUPERE</b> .....	17
<b>2. Obligația de a informa cu privire la plățile neautorizate sau neexecutate</b> .....	17
<b>II. Obligația CLIENTULUI de diligență</b> .....	18
<b>1. Conexiune tehnică la AUDIPAY</b> .....	18
<b>2. Confidențialitatea Datelor de acces</b> .....	18
<b>3. Securitatea SISTEMULUI DE UTILIZATOR</b> .....	18
<b>4. Concordanța datelor cu datele afișate de MPS</b> .....	18
<b>F. DURATA ACORDULUI ȘI REZILIEREA ACESTUIA</b> .....	18
<b>I. Durata</b> .....	18
<b>II. Rezilierea de către CLIENT</b> .....	18
<b>III. Rezilierea de către MPS</b> .....	19
<b>IV. Efectele rezilierii</b> .....	19
<b>V. Cont inactiv</b> .....	19
<b>G. Responsabilități</b> .....	19
<b>H. Răspundere</b> .....	20
<b>I. Răspunderea CLIENTULUI pentru operațiunile de plată neautorizate/abuzive</b> .....	20
<b>II. Cereri de rambursare și despăgubire ale CLIENTULUI către MPS</b> .....	20
<b>1. Rambursarea plăților neautorizate din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI</b> .	20

<b>2. Rambursare în caz de neexecutare, executarea incorectă sau întârziată a unui ordin de plată autorizat al CLIENTULUI .....</b>	<b>21</b>
<b>3. Despăgubire .....</b>	<b>21</b>
<b>4. Cereri de despăgubire formulate de CLIENȚII ÎNTREPRINDERI în cazul neexecutării ordinelor de plată autorizate, executării incorecte a ordinelor de plată autorizate sau a ordinelor de plată neautorizate.....</b>	<b>22</b>
<b>5. Excluderea răspunderii și a obiecțiilor .....</b>	<b>22</b>
<b>III. Limitarea răspunderii MPS .....</b>	<b>23</b>
<b>I. Comisioane .....</b>	<b>23</b>
<b>J. Protecția datelor și consimțământul pentru transferul datelor CLIENTULUI .....</b>	<b>23</b>
<b>I. Protecția datelor .....</b>	<b>23</b>
<b>II. Secretul profesional - consimțământul pentru transferul datelor CLIENTULUI .....</b>	<b>23</b>
<b>K. Comunicare și notificări .....</b>	<b>24</b>
<b>L. Deducere.....</b>	<b>25</b>
<b>M. Dreptul de gaj .....</b>	<b>25</b>
<b>N. Transferul drepturilor și obligațiilor .....</b>	<b>25</b>
<b>O. Modificări aduse TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR.....</b>	<b>25</b>
<b>P. Disociabilitate.....</b>	<b>25</b>
<b>Q. Furnizarea de probe .....</b>	<b>25</b>
<b>R. Plângerile și soluționarea extrajudiciară a plângerilor.....</b>	<b>25</b>
<b>I. Plângeri .....</b>	<b>25</b>
<b>II. Soluționarea extrajudiciară a plângerilor.....</b>	<b>26</b>
<b>S. Sediul instanței competente și legea aplicabilă .....</b>	<b>26</b>

## A. General

Următorii termeni și condiții („**TERMENI ȘI CONDIȚII**”) guvernează relația contractuală („**ACORDUL**”) între J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A. („**MPS**”)

și participanți care s-au înregistrat la MPS și au fost autorizați de MPS („**CLIENT/CLIENTI**”).

CLIENTII pot achiziționa bunuri și servicii de la comercianți participanți („**PUNCTE DE ACCEPTARE**”) prin intermediul piețelor digitale și pot plăti prin intermediul unei soluții de plată („**AUDIPAY**”) reglementată de prezentul ACORD. În acest scop, operatorul de piață („**OPERATOR DE PIAȚĂ**”) va furniza CLIENTULUI un canal online (de ex., site-ul web, aplicația mobilă). OPERATORUL DE PIAȚĂ poate de asemenea să ofere CLIENTILOR bunuri și servicii pe piața și în aceste condiții funcționează ca Punct de Acceptare.

CLIENTUL poate utiliza serviciile MPS după cum urmează:

- înregistrarea datelor sale (de plată) de către MPS pentru utilizarea acestora în cadrul viitoarelor operațiuni de plată (a se vedea clauza C);
- procesarea plăților printr-un cont cu monedă electronică („**PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI**”) pe care MPS îl va crea pentru CLIENT (vezi clauza D).

În primul caz, adică în cazul în care CLIENTUL își înregistrează datele (de plată) la MPS pentru utilizare repetată în cadrul tranzacțiilor viitoare de plată, MPS furnizează CLIENTULUI exclusiv servicii de stocare a datelor, dar nu și servicii de plată sau alte servicii financiare. În acest caz, MPS furnizează exclusiv servicii de plată PUNCTELOR DE ACCEPTARE participante sau OPERATORILOR DE PIAȚĂ în calitate de beneficiari ai plății, și anume ca beneficiari ai plăților efectuate de CLIENT prin intermediul propriului furnizor de servicii terț. În consecință, CLIENTUL nu va fi considerat drept CLIENT al MPS în ceea ce privește serviciile de plată.

În al doilea caz, MPS furnizează CLIENTILOR servicii de plată. CLIENTUL nu are nicio pretenție legală cu privire la utilizarea PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI. MPS își rezervă dreptul de a permite inițial înregistrarea unui CLIENT fără a crea un PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI. În cazul în care se creează ulterior PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, CLIENTULUI I se pot solicita informații suplimentare, iar MPS va trebui să realizeze o evaluare suplimentară a CLIENTULUI.

După activarea PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI, se pot efectua plăți conform clauzei C, iar în acest caz, plata nu va fi procesată prin intermediul PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI. Conform celor menționate mai sus, MPS nu oferă servicii de plată CLIENTULUI în acest caz, ci numai PUNCTELOR DE ACCEPTARE participante sau OPERATORII DE PIAȚĂ ca beneficiari ai plăților.

Dacă persoanele nu s-au înregistrat la MPS pentru înregistrarea datelor sau procesarea plăților prin intermediul unui PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI („**VIZITATOR CUMPĂRĂTOR/ VIZITATORI CUMPĂRĂTORI**”) nu se creează nici o relație contractuală între MPS și VIZITATORUL CUMPĂRĂTOR. În aceste cazuri, MPS acționează exclusiv în calitate de furnizor de servicii pentru beneficiarul respectiv al plății (la fel ca în cazul în care CLIENTUL își înregistrează datele de plată doar la MPS). VIZITATORUL CUMPĂRĂTOR nu este, prin urmare, un CLIENT al MPS. Acest lucru este valabil și în cazul în care VIZITATORUL CUMPĂRĂTOR se înregistrează la OPERATORUL DE PIAȚĂ sau la Punctul de Acceptare și salvează în acest context datele sale pentru plăți viitoare.

Prin înregistrarea la MPS, CLIENTUL acceptă acești TERMENI ȘI CONDIȚII. Dacă CLIENTUL nu este de acord cu acești TERMENI ȘI CONDIȚII, acesta nu poate utiliza serviciile de stocare a datelor sau serviciile de plată ale MPS.

TERMENII ȘI CONDIȚIILE și toate prevederile legale sau informațiile referitoare la AUDIPAY vor fi furnizate CLIENTULUI înainte de încheierea ACORDULUI și pot fi consultate la următoarea adresă: <https://europe.jpmmmps.com/ewallet>.

Dispozițiile specifice prevăzute în ANEXA A se aplică în cazul în care CLIENTUL are domiciliul în anumite țări și, în caz de incompatibilitate cu prezenții TERMENI ȘI CONDIȚII, prevalează asupra TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR.

## **B. Cerințele de participare și procesul de înregistrare**

Pentru a utiliza AUDIPAY, CLIENTUL trebuie să parcurgă procesul de înregistrare și să îndeplinească următoarele condiții de participare.

### **I. Cerințe de participare**

CLIENTII pot utiliza AUDIPAY fie în scopuri private („**CLIENTI PRIVATI**”), fie în scopuri comerciale, pentru desfășurarea cu precădere a activității lor comerciale sau independente („**CLIENTI ÎNTEPRINDERI**”).

Un CLIENT privat trebuie să aibă capacitate juridică și să fie persoană fizică.

Un CLIENT Întreprindere trebuie să fie persoană fizică sau juridică sau parteneriat constituit sub formă de societate și să dețină toate licențele necesare activității sale. Dacă un CLIENT Întreprindere este persoană fizică, acesta trebuie să aibă capacitate juridică.

De asemenea, un CLIENT poate participa la AUDIPAY doar dacă a acceptat acești TERMENI ȘI CONDIȚII, a parcurs cu succes procesul de înregistrare pentru participarea la AUDIPAY și a fost autorizat de MPS să participe la AUDIPAY.

Politica de confidențialitate a MPS se aplică atât VIZITATORILOR CUMPĂRĂTORI, cât și CLIENTILOR. Politica de confidențialitate a MPS poate fi consultată accesând următorul link: <https://europe.jpmmms.com/ewallet>.

AUDIPAY poate fi utilizată numai în contul propriu. Orice utilizare a lui AUDIPAY de către o altă persoană este interzisă. CLIENTUL confirmă faptul că acționează în contul său propriu. În cazul în care această condiție este încălcată, se interzice utilizarea AUDIPAY.

### **II. Procesul de înregistrare și informațiile necesare**

CLIENTUL poate să se înregistreze în cadrul AUDIPAY prin interfața de utilizator a MPS sau prin interfața de utilizator a unui OPERATOR DE PIAȚĂ sau, acolo unde este cazul, a unui Punct de Acceptare.

Dacă un CLIENT este deja înregistrat la un OPERATOR DE PIAȚĂ, MPS poate utiliza datele stocate la OPERATORUL DE PIAȚĂ pentru înregistrarea în cadrul MPS. Acest lucru este valabil în special pentru adresa de e-mail și parola (colectiv „**DATE DE ACCES**”). CLIENTUL va fi informat în mod corespunzător în cursul procesului de înregistrare.

MPS poate stabili dacă CLIENTUL se poate conecta la AUDIPAY doar cu datele de acces pe care le-a furnizat pentru piață.

În timpul înregistrării se va crea un profil personal al CLIENTULUI („**CONT DE CLIENT**”) în care CLIENTUL își poate păstra și gestiona datele (de acces) și modalitățile sale de plată (așa cum sunt definite mai jos la clauza D.III.4.6). Crearea unui cont de client nu implică crearea unui PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI.

Persoanele fizice trebuie să furnizeze orice informații menționate ca fiind necesare în timpul înregistrării. Acestea includ informații despre nume, prenume și numele de naștere, locul nașterii, data nașterii, naționalitatea, adresa permanentă, numărul de telefon și, dacă este cazul, adresa de e-mail. De asemenea, este obligatoriu să se precizeze că CLIENTUL acționează în contul propriu.

Persoanele juridice sau parteneriatele trebuie să furnizeze cel puțin informații privind numele sau denumirea societății, țara de înregistrare, adresa sediului social și, după caz, toate celelalte sedii, adresa de e-mail

profesională, forma juridică, numărul de înregistrare, precum și numele, adresele, naționalitatea, locul nașterii, data nașterii și, dacă este cazul, adresele de e-mail ale membrilor organului reprezentativ și ale reprezentanților legali și ai oricărui beneficiari finali.

De asemenea, CLIENȚII vor adăuga Mijloace de plată ca parte a procesului de înregistrare. Mijloacele de plată adăugate pot fi verificate de MPS (vezi clauza D.III.2.).

MPS își rezervă dreptul de a solicita în orice moment informații și documente suplimentare pentru identificarea și verificarea identității CLIENTULUI și a sursei și originii fondurilor, necesare, în special, pentru respectarea restricțiilor privind combaterea spălării banilor referitor la utilizarea AUDIPAY. CLIENȚII trebuie să furnizeze imediat aceste informații și documente către MPS.

Pe parcursul înregistrării, CLIENTUL trebuie să furnizeze informații veridice, complete și exacte și nu trebuie să utilizeze informații sau date pentru care nu deține autorizație.

În cazul în care informațiile furnizate de către CLIENT în cadrul procesului de înregistrare se modifică, acesta trebuie să informeze MPS în acest sens fără întârzieri nejustificate și va actualiza datelor relevante prin intermediul interfeței cu utilizatorul. Dacă este necesar, CLIENTUL va dovedi actualizarea datelor furnizând documente corespunzătoare.

### III. Încheierea ACORDULUI

ACORDUL de utilizare a AUDIPAY între CLIENT și MPS va intra în vigoare după înregistrarea de către CLIENT în cadrul MPS, în urma finalizării cu succes a procedurii de înregistrare în cadrul AUDIPAY și MPS, acceptând astfel oferta CLIENTULUI de încheiere a ACORDULUI. Nu există nici un drept sau pretenție de a încheia prezentul ACORD și de a participa la AUDIPAY.

### C. Stocarea datelor (de plată) de către MPS

Datele (de plată) ale CLIENTULUI vor fi stocate la înregistrare, chiar dacă MPS nu a activat PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI pentru utilizare și nu oferă servicii de plată CLIENTULUI. Astfel, CLIENȚII nu trebuie să reintroducă datele lor (de plată) de fiecare dată când efectuează plăți la PUNCTELE DE ACCEPTARE sau OPERATORII DE PIAȚĂ, desemnați de MPS ca beneficiari ai plății.

După activarea PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI așa cum este descris la clauza D, plățile pot fi procesate în continuare și fără utilizarea PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI (de exemplu, deoarece OPERATORUL DE PIAȚĂ nu acceptă monedă electronică ca mijloc de plată). În aceste cazuri, MPS nu va furniza servicii de plată, ci doar servicii de stocare a datelor CLIENTULUI.

Cerințele pentru stocarea și transmiterea datelor (de plată) către OPERATORII DE PIAȚĂ ȘI PUNCTELE DE ACCEPTARE sunt reglementate de Clauza J. Informații suplimentare privind protecția datelor și drepturile aferente CLIENȚILOR se regăsesc în politica de confidențialitate.

### D. Crearea unui PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI

Dacă MPS a activat PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI spre utilizare, CLIENTUL poate folosi AUDIPAY după cum se specifică mai jos în Clauza D.

### I. Conținutul ACORDULUI

Soluția de plată AUDIPAY permite CLIENȚILOR să trimită sau să primească monedă electronică („**MONEDĂ ELECTRONICĂ**”) în sensul Directivei 2009/110/CE (Directiva privind moneda electronică) și legea modificată din data de 10 noiembrie 2009 privind serviciile de plată „**LEGEA DIN 2009**”). MONEDA ELECTRONICĂ MPSSă de MPS va consta în unități monetare MPSse în schimbul banilor băncii și utilizabile pentru plăți. MONEDA ELECTRONICĂ poate fi preschimbată înapoi în banii băncii în orice moment. MPS nu plătește niciun dobândă pentru un sold al MONEDEI ELECTRONICE („**SOLD**”) deoarece acest SOLD este o MONEDĂ DELECTRONICĂ și nu un depozit bancar. Fiind o MONEDĂ ELECTRONICĂ, SOLDUL nu intră sub incidența protecției depozitelor legale.

MPS va pune la dispoziția CLIENTULUI un PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI atunci când utilizează AUDIPAY în care poate fi creditat PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI MPSs de MPS. Prin intermediul aplicației myAudi, sau paginii web sau aplicației unui OPERATOR DE PIAȚĂ sau Punct de acceptare cu funcții de plată integrate (colectiv „**INTERFAȚĂ UTILIZATOR**”), CLIENTUL poate efectua plăți în MONEDĂ ELECTRONICĂ către PUNCTELE DE ACCEPTARE sau OPERATORII DE PIAȚĂ și, în măsura în care această funcție este activată pentru piața în cauză, alți utilizatori („**ALȚI UTILIZATORI**”) (PUNCTE DE ACCEPTARE, OPERATORI DE PIAȚĂ și ALȚI UTILIZATORI sunt, de asemenea, denumiți colectiv „**DESTINATARI AI PLĂȚILOR**”). DESTINATARIII PLĂȚILOR dețin, de asemenea, un PORTOFEL ELECTRONIC în cadrul MPS („**CONTUL ELECTRONIC AL DESTINATARULUI PLĂȚII**”). De asemenea, CLIENTII pot primi plăți în MONEDĂ ELECTRONICĂ efectuate de PUNCTELE DE ACCEPTARE sau OPERATORII DE PIAȚĂ și, în măsura în care astfel de funcții sunt activate pentru piața în cauză, ALȚI UTILIZATORI prin intermediul AUDIPAY.

Rolul MPS se limitează la autorizarea CLIENTILOR să trimită și să primească plăți prin intermediul AUDIPAY. MPS nu este implicată în tranzacția legală subiacentă plăților. În special, MPS nu este responsabilă pentru produsele și serviciile pe care CLIENTII le cumpără de la PUNCTELE DE ACCEPTARE sau de la OPERATORII DE PIAȚĂ prin intermediul AUDIPAY.

## **II. Termenii diferiți pentru CLIENTII ÎNTREPRINDERI**

În cazul în care CLIENTUL nu este consumator (nu este o persoană fizică care utilizează AUDIPAY pentru un scop care nu poate fi atribuit unei activități comerciale sau profesionale), CLIENTUL admite că, în conformitate cu articolele 38 și 61 din Directiva (UE) 2015/2366, dispozițiile Titlului III, articolul 62 alineatul 1, articolul 64 alineatul 3, articolele 72, 74, 76, 77, 80 și 89 din prezenta directivă, transpuse în legea/legile de transpunere din Luxemburg nu se aplică și că se aplică un alt termen decât cel prevăzut la articolul 71 din prezenta directivă, astfel cum este transpus în legea de transpunere din Luxemburg. CLIENTII ÎNTREPRINDERI (conform Clauzei B.I.) nu sunt consumatori și, ca atare, sunt de acord că dispozițiile mai sus menționate nu se aplică. În ceea ce privește domeniul de aplicare al acestor articole, regulile și reglementările prevăzute în acești TERMENI ȘI CONDIȚII se aplică în schimb în mod exclusiv.

## **III. Utilizarea PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI**

### **1. Funcționalități de bază ale PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI**

Funcționalitățile posibile ale PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI sunt prezentate mai jos.

- trimiterea de plăți în MONEDĂ ELECTRONICĂ către PUNCTELE DE ACCEPTARE sau OPERATORII DE PIAȚĂ (conform clauzei D.III.4);
- primirea plăților MONEDĂ ELECTRONICĂ din partea PUNCTELOR DE ACCEPTARE sau OPERATORILOR DE PIAȚĂ (conform clauzei D.III.5);
- restituirea SOLDULUI (conform clauzei D.III.6).

Dacă este posibil prin intermediul AUDIPAY, CLIENTUL poate să-și încarce manual PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI (conform clauzei D.III.4) sau să trimită plăți în MONEDĂ ELECTRONICĂ ALTOR UTILIZATORI sau să primească plăți în MONEDĂ ELECTRONICĂ din partea ALTOR UTILIZATORI.

CLIENTUL poate efectua plăți prin intermediul AUDIPAY la PUNCTE DE ACCEPTARE, OPERATORI DE PIAȚĂ sau ALȚI UTILIZATORI sau poate primi astfel de plăți numai în MONEDĂ ELECTRONICĂ. Sumele de plată sunt transferate în MONEDĂ ELECTRONICĂ între PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI și în CONTUL ELECTRONIC AL DESTINATARULUI PLĂȚII. CLIENTUL poate oricând solicita transferul SOLDULUI său într-un cont de referință („**CONT BANCAR**”). Din punct de vedere legal, aceasta reprezintă o rambursare a MONEDEI ELECTRONICE.

### **2. Obiectul funcțional individual**

Obiectul funcțional individual al PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI depinde de informațiile și documentele pe care MPS le deține despre CLIENT. Obiectul funcțional disponibil poate fi vizualizat în CONTUL CLIENTULUI.

După verificarea completă a legitimității datelor CLIENTULUI, este posibilă utilizarea nelimitată a AUDIPAY.

Obiectul funcțional disponibil al PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI poate fi limitat în funcție de adresa de domiciliu sau profesională sau de locația din care CLIENTUL accesează AUDIPAY, precum și de alte caracteristici ale CLIENTULUI.

Dacă nu a fost finalizată verificarea completă a legitimității, CLIENTUL poate utiliza AUDIPAY doar cu anumite limitări privind transmiterea, primirea și schimbul (vezi clauzele D.III.4.4, D.III.5.1 și D.III.6.4).

În cazul în care CLIENTUL a specificat anumite modalități de plată în contul său de client, în cazul unei plăți, PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI va fi debitat și reîncărcat simultan și automat cu suma (rămasă) de plată din Mijlocul de plată specificat. Prin urmare, CLIENTUL nu se bazează, în general, pe o acoperire suficientă a PORTOFELULUI SĂU DE CONT. CLIENTUL poate, de asemenea, indica mai multe modalități de plată.

Pentru a se asigura că CLIENTUL este proprietarul Mijloacelor de plată, MPS poate, dacă este necesar, să verifice Mijloacele de plată (în cazul unui CONT BANCAR sau al unui card de credit utilizat ca Mijloc de plată). În acest scop, în cazul unui CONT BANCAR ca mijloc de plată, o sumă mică (de ex. 0,01 EUR) este creditată în CONTUL BANCAR. În cazul acestui credit, va fi trimis un cod de verificare cu motivul plății pe care CLIENTUL trebuie să îl introducă în cursul procesului de verificare pentru a finaliza verificarea CONTULUI BANCAR. În cazul unui card de credit ca Mijloc de plată, verificarea se poate realiza în conformitate cu cerințele respectivei instituții de carduri de credit (de exemplu prin intermediul 3D Secure).

În cazul în care CLIENTUL a indicat un Mijloc de plată fără verificare, obiectul funcțional al PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI va fi limitat (vezi Clauzele D.III.4.4, D.III.5.1, D.III.6.4).

În cazul în care CLIENTUL nu a indicat Modalitățile de plată în CONTUL CLIENTULUI, obiectul funcțional disponibil al PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI va fi limitat mai mult. Printre altele, CLIENTUL nu va putea să utilizeze funcția de cumulare a tranzacțiilor (vezi Clauza D.III.4.9).

### **3. PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI**

#### **3.1 SOLD**

MPS nu plătește dobândă pentru SOLDUL PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI deoarece acest SOLD reprezintă MONEDĂ ELECTRONICĂ și nu depozit bancar. Fiind exprimat în MONEDĂ ELECTRONICĂ, SOLDUL nu intră sub incidența protecției depozitelor legale.

#### **3.2 Informații despre vânzări și SOLDURILE conturilor**

CLIENTUL poate vizualiza în orice moment sinteza activităților din contul său printr-o INTERFAȚĂ UTILIZATOR.

CLIENTUL poate descărca și salva extrasele de cont cel puțin o dată pe lună folosind INTERFAȚA UTILIZATORULUI.

MPS va ține evidența tuturor tranzacțiilor și datelor referitoare la PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI în termenul de prescripție legal. MPS se asigură că acestea sunt disponibile online pentru o perioadă de 24 de luni.

### **4. Încărcarea PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI și trimiterea plăților**

În cazul în care un CLIENT își încarcă PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI (manual) sau efectuează o plată prin intermediul AUDIPAY către un DESTINATAR AL PLĂȚILOR, acesta MPSte un ordin de plată către MPS pentru a credita suma solicitată în propriul său PORTOFELUL DE CONT sau, respectiv, în CONTULUI ELECTRONIC AL DESTINATARULUI PLĂȚII.

#### 4.1 Condiții de executare

Condițiile de executare de mai jos se aplică încărcării manuale a creditului în PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI și plății către un Destinatar al Plăților. CLIENTUL:

- s-a autentificat cu succes prin introducerea datelor de acces,
- a completat toate câmpurile obligatorii pentru ordinul de plată,
- a furnizat informațiile necesare privind modalitățile de plată care urmează să fie utilizate, care oferă o acoperire suficientă,
- a furnizat informațiile necesare despre Destinatarul Plății, și anume numele de utilizator, datele de contact sau datele contului („IDENTITATE CLIENT”); MPS are dreptul să efectueze ordinul de plată exclusiv pe baza identității clientului menționate de către CLIENT (IDENTITATEA CLIENTULUI este identificatorul unic în înțelesul LEGII din 2009),
- a instruit MPS să efectueze plata prin confirmarea ordinului de plată (dând clic pe un buton) sau printr-o autorizare de debitare directă periodică (vezi Clauza D.III.4.8) sau prin orice alt mijloc convenit cu MPS.

#### 4.2 Perioada de executare

Un ordin de plată se execută imediat, respectiv suma solicitată va fi debitată direct din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI și va fi creditată în CONTUL ELECTRONIC AL DESTINATARULUI PLĂȚII. Suma operațiunii de plată va fi disponibilă pentru Destinatarul Plății imediat după ce a fost creditată în CONTUL ELECTRONIC AL DESTINATARULUI PLĂȚII.

#### 4.3 Revocare

Un CLIENT nu poate revoca un ordin de plată după ce a fost primit de MPS. Un ordin de plată este primit după o transmitere reușită printr-o INTERFAȚĂ DE UTILIZATOR. Prevederile de mai sus nu se vor aplica dacă un CLIENT a instruit MPS prin intermediul unei autorizări de debitare directă (vezi Clauza D.III.4.8) să retragă periodic MONEDĂ ELECTRONICĂ din contul PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI. În acest caz, CLIENTUL poate revoca ordinul de plată până la închiderea zilei lucrătoare înainte de data limită fixată. „ZI LUCRĂTOARE” înseamnă orice zi în afară de sâmbătă sau duminică când (i) funcționează TARGET2 și (ii) băncile din Luxemburg sunt, în general, deschise pentru operațiuni. Dacă operațiunea de plată a fost inițiată de un furnizor de servicii de inițiere a plăților CLIENTUL nu poate revoca ordinul de plată după ce a fost de acord cu inițierea ordinului de plată.

#### 4.4 Limita de trimitere

În funcție de verificarea legitimității CLIENTULUI, poate exista o limită de transfer periodică (de ex. lunară sau anuală) pentru PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI din motive legale sau din motive de gestionare a riscurilor, în scopul minimizării riscului de neplată.

În afară de aceste limite de transfer, în general se pot transmite plăți nelimitate prin MONEDA ELECTRONICĂ. Aceasta necesită însă o verificare completă a legitimității CLIENTULUI a fi efectuată de MPS, deoarece MPS este obligată din punct de vedere juridic să identifice CLIENTUL și, dacă este cazul, să îi verifice identitatea și sursa/originea fondurilor. MPS va informa CLIENTUL cu privire la informațiile și documentele necesare pentru verificarea legitimității.

#### 4.5 Metode de plata

CLIENTUL trebuie să precizeze un Mijloc de plată ca sursă pentru finanțarea propriului PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI. În acest sens, CLIENTUL autorizează MPS să debiteze aceste Mijloace de plată dacă dorește să efectueze o plată către un DESTINATAR DE PLĂȚI prin intermediul AUDIPAY sau să reîncarce PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI. MPS MPSTE MONEDĂ ELECTRONICĂ în aceeași sumă CLIENTULUI și, mai întâi creditează întotdeauna suma în PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, conform instrucțiunilor CLIENTULUI. În cazul unei plăți către un DESTINATAR AL PLĂȚILOR, CLIENTUL dă dispoziții MPS să transfere MONEDA ELECTRONICĂ din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI în CONTUL ELECTRONIC AL DESTINATARULUI PLĂȚII.

Dacă au fost indicate mai multe mijloace de plată în legătură cu CONTUL CLIENTULUI, MPS va utiliza Mijloacele de plată disponibile în următoarea ordine:

1. SOLDUL MONEDEI ELECTRONICE disponibilă în PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI,
2. CONTUL BĂNCAR (debit direct SEPA sau procedură de debitare directă similară),
3. Carte de credit,
4. Modalități alternative de plată, dacă este cazul.

MPS poate schimba această ordine în orice moment.

În cazul în care CLIENTUL are suficient SOLD în PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, MPS întotdeauna va utiliza acest SOLD mai întâi. Dacă SOLDUL din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI este suficient doar pentru o parte a plății, MPS va percepe suma restantă din mijlocul de plată indicat. CLIENTUL poate indica mai multe COUNTURI BANCARE, carduri de credit sau mijloace alternative de plată.

#### **4.6 Mijloace de plata**

Debitarea directă SEPA (sau o procedură similară de debitare directă) și cardul de credit sunt în prezent la dispoziția CLIENTULUI ca mijloace de plată. Anumite mijloace alternative de plată pot fi, de asemenea, la dispoziția CLIENTULUI din când în când.

##### **4.6.1 Debitare directă SEPA (sau o procedură similară de debitare directă)**

În cazul în care CLIENTUL alege debitarea directă SEPA drept Mijloc de plată pentru o plată inițială sau încărcarea manuală a PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI, acesta acordă MPS un mandat de debitare directă. MPS este astfel autorizată de către CLIENT să perceapă suma relevantă (restantă) din CONTUL BANCAR. În același timp, CLIENTUL transmite un ordin de plată instituției sale de credit unde deține conturi să debiteze din CONTUL BANCAR suma în cauză și să transmită această sumă către MPS. În cazul în care CLIENTUL indică un CONT BANCAR ca mijloc de plată, MPS transmite CLIENTULUI formularul de mandat de debitare directă SEPA. Datele mandatului, inclusiv numărul de înregistrare al mandatului, sunt accesibile în orice moment în CONTUL DE CLIENT. CLIENTUL poate în orice moment să rezilieze mandatul SEPA în relația cu MPS sau cu instituția de credit unde deține contul.

În cazul în care CLIENTUL utilizează debitarea directă SEPA după ce a acordat mandatul de debitare directă SEPA prin intermediul AUDIPAY, acesta autorizează MPS să utilizeze mandatul de debitare directă SEPA pentru fiecare plată sau încărcare, după cum este indicat mai sus. Atunci când este convenit între CLIENT și instituția de credit care deține CONTUL BANCAR, cererile de rambursare către instituția de credit care deține CONTUL BANCAR ACCOUNT pot fi formulate în conformitate cu reglementările legale și contractuale în termen de 8 săptămâni de la data debitării.

MPS va informa în prealabil CLIENTUL cu privire la plățile efectuate prin debitare directă SEPA. Perioada de notificare prealabilă se reduce la o zi.

În cazul unei debitări directe care nu a putut fi efectuată (de exemplu, deoarece CONTUL BANAR nu are suficiente fonduri, informațiile despre cont sunt incorecte sau accesul la CONTUL BANCAR ACCOUNT nu este posibil din alte motive), CLIENTUL autorizează MPS să debiteze cardul de credit, un alt Mijloc de plată sau un alt cont bancar menționat în CONTUL CLIENTULUI cu suma de plată plus comisioanele pentru debitarea directă neefectuată (vezi clauza I) sau pentru a încerca din nou să retragă suma de plată și comisioanele prin debit direct din CONTUL BĂNCII, în cazul în care CLIENTUL nu a plătit deja suma datorată prin alte mijloace. MPS va informa CLIENTUL în timpul procesului de plată în privința Mijloacelor de plată care vor fi utilizate în acest scop. MPS nu va transmite o notificare separată în privința sumei și a termenului înainte de a retrimite debitul direct.

În ceea ce privește procedurile de debitare directă, altele decât debitarea directă SEPA, se aplică regulile respectivei proceduri de debitare directă stabilite prin această schemă de debitare directă, mai exact așa cum s-a convenit între CLIENT și instituția de credit care deține CONTUL BANCAR.

#### **4.6.2 Card de credit**

Dacă un CLIENT a ales un card de credit ca Mijloc de plată, acesta autorizează MPS să debiteze acest card de credit cu suma de plată respectivă. CLIENTUL poate retrage autorizația în orice moment, eliminând cartea de credit în cauză ca mijloc de plată din CONTUL CLIENTULUI.

În cazul unei card de credit cu posibilitate de returnare a plății („**RETURNAREA PLĂȚII**”), CLIENTUL autorizează MPS să debiteze comisioanele acumulate (conform clauzei I) din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI.

#### **4.6.3 Mijloace alternative de plată**

CLIENTUL poate, de asemenea, să utilizeze anumite mijloace alternative de plată, acceptate de MPS din când în când. CLIENTUL nu are dreptul să utilizeze Mijloace alternative de plată drept Mijloace de plată, iar MPS nu garantează posibilitatea de a utiliza orice Mijloace alternative de plată drept Mijloace de plată. Aceste Mijloace alternative de plată pot fi astfel acceptate de MPS din când în când la alegerea sa, iar MPS poate, în orice moment și fără înștiințare, să decidă să nu mai accepte utilizarea oricăror Mijloace alternative de plată.

În cazul în care CLIENTUL utilizează un Mijloc de plată alternativ, CLIENTUL va fi redirectionat către site-ul web al furnizorului Mijloacelor alternative de plată pentru a se conecta direct la serviciul oferit de furnizorul de Mijloc alternativ de plată și va transmite instrucțiuni relevante furnizorului de Mijloace alternative de plată. Se specifică faptul că orice astfel de utilizare a Mijloacelor alternative de plată va avea loc în contextul relației contractuale existente între CLIENT și furnizorul Mijloacelor alternative de plată și sub responsabilitatea unică și exclusivă a acestui furnizor de Mijloace alternative de plată. MPS nu poate fi trasă la răspundere pentru niciun fel de probleme apărute ca rezultat al utilizării unui Mijloc alternativ de plată. Pentru a evita confuziile, toate prevederile acestor TERMENI SI CONDIȚII privind returnările de plată, revocările și dispozițiile similare se aplică și în legătură cu orice plăți provenite din Mijloace alternative de plată.

#### **4.6.4 Mijloace de plată preferate**

Cu fiecare plată, Mijlocul de plată utilizat va fi indicat CLIENTULUI. Dacă CLIENTUL dorește să aleagă un Mijloc de plată altul decât cel convenit (vezi clauza D.III.4.5), CLIENTUL îl poate stabili în CONTUL DE CLIENT. Fără a aduce atingere Mijloacelor de plată preferate menționate de CLIENT, MPS utilizează întotdeauna SOLDUL disponibil în momentul respectiv în PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI. MPS utilizează Mijloacele de plată preferate numai pentru eventualele sume restante.

Înregistrarea unui mijloc de plată preferat este, de asemenea, posibilă în cazul unei autorizări de debitare directă (vezi clauza D.III.4.8), precum și în cazul cumulării tranzacțiilor (vezi clauza D.III.4.9).

#### **4.6.5 Excluderea mijloacelor de plată**

MPS poate exclude anumite Mijloace de plată pe baza unei evaluări a riscurilor. Dacă MPS exclude un Mijloc de plată, MPS va informa CLIENTUL în consecință și va propune unul sau mai multe Mijloace de plată care pot fi utilizate în schimb.

#### **4.6.6. Actualizarea metodelor de plată**

CLIENTUL trebuie să mențină la zi în permanență informațiile privind Mijloacele de plată înregistrate în CONTUL CLIENTULUI. Dacă în cursul procesării tranzacțiilor MPS sesizează o modificare a datelor bancare ale CLIENTULUI sau a datelor de pe cardul de credit, MPS va informa, dacă este posibil, CLIENTUL și va solicita CLIENTULUI să își actualizeze CONTUL DE CLIENT.

#### **4.7 Compensarea SOLDULUI negativ al unui cont**

În cazul în care PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI arată un SOLD negativ (de exemplu, în cazul unui debit direct nerealizat), în principiu CLIENTUL nu mai poate trimite plăți prin intermediul AUDIPAY. MPS își rezervă dreptul de a permite CLIENTULUI să efectueze plăți ulterioare de la caz la caz. Sub rezerva celor de mai sus, posibilitatea de a primi plăți/rambursări rămâne neschimbată în orice moment.

În afara cazurilor de permise de cumulare a tranzacțiilor (vezi clauza D.III.4.9), MPS va informa CLIENTUL în cazul în care PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI prezintă un SOLD negativ. Dacă este informat în acest sens, CLIENTUL poate efectua o încărcare manuală a PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI și astfel poate compensa soldul negativ. Dacă CLIENTUL nu recurge la această opțiune, MPS va folosi (la alegere) una din următoarele opțiuni pentru a compensa SOLDUL negativ:

- la primirea plăților în PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI MPS va compensa automat aceste fonduri cu creanțe deținute la CLIENT,
- la următoarea plată prin AUDIPAY, în cazul în care MPS permite acest lucru, MPS va debita Mijloacele de plată ale CLIENTULUI cu suma restantă pe lângă suma de plată și va informa CLIENTUL în acest sens,
- în cazul unei debitări directe nerealizate, MPS poate debita cardul de credit sau încerca din nou debitarea directă, sau
- debita orice Mijloc de plată indicat.

#### **4.8 AUTORIZARE DE DEBITARE DIRECTĂ pentru plățile recurente**

În cazul în care CLIENTUL achiziționează bunuri și servicii de la un Punct de Acceptare sau de la un OPERATOR DE PIAȚĂ prin intermediul AUDIPAY, acesta poate autoriza Punctul de Acceptare sau respectiv OPERATORUL DE PIAȚĂ („**AUTORIZARE DE DEBITARE DIRECTĂ**”) în scopul colectării plăților recurente din propriul PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI prin intermediul unui ordin de plată permanent (denumit și „**SUBSCRIERE**”). O SUBSCRIERE este o debitare care este efectuată în mod permanent sau temporar și poate fi efectuată prin INTERFAȚA DE UTILIZATOR. Mai exact, debitul poate fi limitat de către CLIENT în relația cu Punctul de Acceptare sau OPERATORUL DE PIAȚĂ, în ceea ce privește perioada și sumele (suma unică și/sau totală). CLIENTUL poate înceta în orice moment SUBSCRIEREA la Punctul de Acceptare sau OPERATORUL DE PIAȚĂ, sau MPS, prin intermediul INTERFEȚEI UTILIZATORULUI. Încetarea trebuie înștiințată cu o ZI LUCRĂTOARE înainte de data debitării.

Prin acordarea AUTORIZĂRII DE DEBITARE DIRECTĂ, CLIENTUL acordă în același timp autorizarea de debitare a PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI cu suma facturată recurentă solicitată de Punctul de Acceptare sau de OPERATORUL DE PIAȚĂ și de creditare a CONTULUI ELECTRONIC AL DESTINATARULUI PLĂȚII. Aceasta autorizare rămâne valabilă până când CLIENTUL retrage AUTORIZAREA DE DEBITARE DIRECTĂ. MPS nu este obligată să verifice debitul Punctului de acceptare sau al OPERATORULUI DE PIAȚĂ în privința conformității cu AUTORIZAREA DE DEBITARE DIRECTĂ. MPS nu va informa în prealabil CLIENTUL referitor la plățile efectuate prin intermediul AUTORIZĂRII DE DEBITARE DIRECTĂ. CLIENTUL poate, totuși, solicita o înștiințare în prealabil din partea Punctului de Acceptare și a OPERATORULUI DE PIAȚĂ.

CLIENTUL poate solicita rambursarea debitelor în cazul în care

- suma exactă nu a fost menționată în timpul autorizării și
- suma de plată debitată depășește suma la care CLIENTUL se aștepta pe baza cheltuielilor efectuate anterior și a împrejurărilor aferente cazului respectiv.

O solicitare de rambursare va fi respinsă în cazul în care CLIENTUL nu o transmite către MPS în termen de 8 săptămâni de la momentul debitării sumei respective de plată.

La cererea MPS, CLIENTUL trebuie să precizeze împrejurările de fapt în baza cărora formulează cererea sa de rambursare. MPS își rezervă dreptul de a solicita informații suplimentare pentru a evalua cu ușurință împrejurările și, în special, dacă cerințele sunt îndeplinite.

O solicitare de rambursare nu poate fi formulată dacă CLIENTUL și-a dat acordul pentru efectuarea imediată a operațiunii de plată către MPS și, dacă i-au fost eventual furnizate sau puse la dispoziție informații cu privire la operațiunea de plată viitoare în forma convenită de către MPS sau de către Destinatarii Plății cu cel puțin patru săptămâni înainte de data scadenței.

În termen de zece ZILE LUCRĂTOARE de la primirea solicitării de rambursare, MPS fie va rambursa întreaga sumă a operațiunii de plată, fie va informa CLIENTUL cu privire la motivele respingerii rambursării. CLIENTUL poate contacta autoritățile indicate la clauza R, în cazul în care nu acceptă motivele respingerii.

CLIENII ÎNTREPRINDERI nu au dreptul să formuleze solicitările de rambursare menționate mai sus.

#### **4.9 Tranzacție-Cumulare**

MPS poate cumula plățile clienților până la o sumă stabilită în parte de MPS („**LIMITĂ DE CUMULARE**”). LIMITA DE CUMULARE nu poate depăși 199,00 EUR. CLIENTUL este obligat și îndreptățit să restituie imediat suma cumulată, iar MPS are dreptul să revendice imediat rambursarea sumei cumulate după ce suma respectivă în MONEDĂ ELECTRONICĂ a fost creditată în CONTUL ELECTRONIC AL DESTINATARULUI PLĂȚII.

Cu toate acestea, în cadrul procesului de cumulare a tranzacțiilor și în cazul în care CLIENTUL nu rambursează imediat suma cumulată, MPS va reține bani din Mijloacele de plată înregistrate cel târziu după atingerea LIMITEI DE CUMULARE stabilită în parte sau atunci când „**PERIOADA DE CUMULARE**” (lunar, în a zecea zi a fiecărei luni sau, dacă această zi nu este ZI LUCRĂTOARE, în următoarea ZI LUCRĂTOARE) se încheie. MPS va debita automat Mijloacele de plată indicate cu suma respectivă. În acest scop, un CLIENT poate stabili un Mijloc de plată preferat (vezi clauza D.III.4.6.4). Sumele care depășesc LIMITA DE CUMULARE vor fi întotdeauna debitate direct din Mijloacele de plată (preferate) în întregime. În cazul în care CLIENTUL are SOLD suficient în PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, MPS va utiliza mai întâi acest SOLD (vezi clauza D.III.4.6.4.).

Fiecare CLIENT trebuie să asigure fonduri suficiente în Mijloacele sale de plată în orice moment.

Independent de cumularea tranzacțiilor, suma va fi creditată în contul DESTINATARULUI PLĂȚII imediat după efectuarea ordinului de plată.

MPS își rezervă dreptul de a modifica LIMITA DE CUMULARE cu efect pentru PERIOADA de CUMULARE următoare.

#### **5. Primirea plăților**

CLIENTII pot primi MONEDĂ ELECTRONICĂ prin intermediul AUDIPAY în PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI prin plățile efectuate în MONEDĂ ELECTRONICĂ de către ALȚI UTILIZATORI (în măsura în care această funcție este activată pentru piața în cauză) sau în urma anulării (parțiale) a unei comenzi, de exemplu după o reclamație, de către un Punct de Acceptare sau un OPERATOR DE PIAȚĂ.

##### **5.1 Limite de primire**

Pe baza verificării identității CLIENTULUI, poate exista o limită periodică (de ex. lunară sau anuală) de primire în PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI din motive legale sau din motive de gestionare a riscurilor.

Exceptând această limită de primire, este în general posibilă primirea de plăți nelimitate în MONEDĂ ELECTRONICĂ. Cu toate acestea, este necesară o verificare completă a identității CLIENTULUI, deoarece MPS este obligată, conform legii, să identifice identitatea CLIENTULUI la atingerea limitei de primire. MPS va informa CLIENTUL cu privire la documentele necesare pentru verificarea identității acestuia.

##### **5.2 RETURNAREA plăților primite**

Fiecare MPStere de MONEDĂ ELECTRONICĂ într-un un PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, indiferent dacă o astfel de plată este efectuată de către ALȚI UTILIZATORI, un Punct de Acceptare sau un OPERATOR DE PIAȚĂ sau prin încărcarea PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI prin debitarea unui Mijloc de plată, poate face obiectul unei posibile retrageri de plată în orice moment.

O plată către un PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI poate fi retrasă, printre altele, dacă plata efectuată din Mijlocul de plată al CLIENTULUI, sau ALTOR UTILIZATORI sau al unui Punct de Acceptare sau OPERATOR DE PIAȚĂ este retrasă. Condițiile de retragere a unui plăți către PORTOFELUL DE CONT

AL UTILIZATORULUI în urma unei retrageri a plății dintr-un anumit Mijloc de plată (de exemplu, debit direct SEPA sau card de credit) depind exclusiv de condițiile contractuale și legale aplicabile respectivelor Mijloace de plată. MPS nu are obligația de a examina legalitatea acestor retrageri sau a RETURNĂRII plăților.

## **6. Returnarea SOLDULUI PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI**

Orice CLIENT are oricând dreptul de a-și transfera SOLDUL PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI pe Mijloacele de plată indicate în conformitate cu acești TERMENI ȘI CONDIȚII. Plata SOLDULUI către Mijloacele de plată indicate reprezintă o restituire a MONEDEI ELECTRONICE aferente.

### **6.1 Condiții de executare**

Următoarele condiții de executare se aplică plății SOLDURILOR către Mijloacele de plată indicate. CLIENTUL

- s-a conectat cu succes prin INTERFAȚA DE UTILIZATOR folosind Datele de acces,
- a completat toate câmpurile obligatorii necesare pentru ordinul de plată,
- a furnizat detaliile necesare pentru Mijloacele de plată, de ex. detalii privind CONTUL BANCAR, în care vor fi rambursate SOLDURILE; MPS este autorizată să execute ordinul de plată numai pe baza IDENTITĂȚII CLIENTULUI indicate de CLIENT,
- a instruit MPS să execute tranzacția de returnare (de exemplu dând clic pe un buton sau prin alte mijloace convenite cu MPS);
- a transmis către MPS toate documentele restante în vederea evaluării de legitimitate și/sau de risc.

### **6.2. Durata de executare**

Pentru plata SOLDULUI, este convenită o perioadă de executare de o ZI LUCRĂTOARE (așa cum este definită în Clauza D.III.4.3), în cazul în care plata se efectuează în interiorul Spațiului Economic European (state membre ale Uniunii Europene și Islanda, Liechtenstein, Norvegia) și în euro, fără conversie monetară. Această perioadă de executare poate fi prelungită cu o ZI LUCRĂTOARE în cazul în care ordinul de plată este transmis către MPS în format tipărit.

În cazul în care plata implică doar o conversie monetară între euro și moneda unui stat membru al Uniunii Europene în afara zonei euro, perioada de executare este de o zi lucrătoare, cu condiția ca conversia monetară necesară să se efectueze în statul membru din afara zonei euro în cauză și, în cazul plăților transfrontaliere, transferul transfrontalier să se efectueze în euro.

Pentru toate plățile efectuate în interiorul Spațiului Economic European exprimate în moneda unui stat membru al Spațiului Economic European, altă decât euro, perioada de executare este de patru ZILE LUCRĂTOARE.

Pentru toate plățile efectuate în afara Spațiului Economic European, indiferent de monedă sau pentru plăți în cadrul Spațiului Economic European în alte valute decât euro sau în moneda unui stat membru al Spațiului Economic European, perioada de executare poate fi mai mare de patru ZILE LUCRĂTOARE.

Pe parcursul acestei perioade, MPS va transfera fondurile corespunzătoare sumei în MONEDĂ ELECTRONICĂ furnizorului respectivului Mijloc de plată al CLIENTULUI. Această perioadă de executare începe în ziua în care CLIENTUL MPSte către MPS un ordin de plată valabil pentru plata SOLDULUI iar MPS primește acest ordin. În cazul în care MPS primește ordinul de plată după 4:00 ora locală din Luxemburg sau într-o zi nelucrătoare, se va considera că ordinul de plată a fost primit în următoarea ZI LUCRĂTOARE.

### **6.3. Retragere**

Un CLIENT nu poate retrage un ordin de returnare după primirea acestuia de către MPS. Un ordin de returnare este primit după o transmitere reușită prin INTERFAȚA DE UTILIZATOR. Dacă tranzacția de plată a fost inițiată de un furnizor de servicii de inițiere a plăților CLIENTUL nu poate retrage ordinul de plată după ce a fost de acord cu inițierea ordinului de plată.

#### **6.4 Limita de returnare**

Pe baza verificării legitimității CLIENTULUI, se poate stabili o limită de returnare periodică pentru PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI din motive legale sau din motive de gestionare a riscurilor. CLIENTUL poate avea acces la informațiile privind limita personală prin autentificare în CONTUL CLIENTULUI.

În principiu, este posibil să anuleze limitele pentru returnarea SOLDURILOR. Această anulare necesită însă o verificare completă a legitimității CLIENTULUI din partea MPS. MPS va informa CLIENTUL cu privire la informațiile și documentele necesare în acest sens.

#### **7. Respingerea ordinelor de plată**

MPS are dreptul de a respinge executarea unui ordin de plată MPSs de CLIENT în cazul în care:

- nu sunt îndeplinite condițiile de executare stabilite în acești TERMENI ȘI CONDIȚII (vezi Clauzele D.III.4.1 și D.III.6.1)
- se constată că executarea ordinului de plată încalcă prevederile contractuale, legale sau de altă natură,
- ordinul de plată conține o eroare materială,
- CLIENTUL nu își îndeplinește niciuna dintre obligațiile ce îi revin față de MPS sau DESTINATARII PLĂȚILOR care decurg din acești TERMENI ȘI CONDIȚII sau din orice alt acord încheiat între CLIENT și MPS,
- ordinul de plată nu este în conformitate cu formularele convenite în temeiul acestor TERMENI ȘI CONDIȚII,
- ordinul de plată nu poate fi executat în întregime, în special datorită sumelor disponibile în PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI sau Mijloacele de plată sunt insuficiente,
- fondurile necesare executării ordinului de plată nu au fost efectiv primite de MPS și sunt, de exemplu, reținute sau blocate de terți
- se constată că ordinul de plată provine de la o persoană neautorizată,
- evoluția situației financiare a CLIENTULUI sau a unei persoane asociate financiar cu aceasta pune în pericol îndeplinirea promptă și completă a obligațiilor CLIENTULUI,
- se constată că executarea ordinului de plată expune MPS la riscuri legate de răspundere sau reputație,
- o autoritate națională sau străină (inclusiv autoritățile de supraveghere și judiciare) interzice executarea ordinului de plată,
- Operatorul de Piață refuză achiziția,
- părți terțe revendică SOLDUL din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI sau
- pentru orice motiv, în conformitate cu acești TERMENI ȘI CONDIȚII, se impune blocarea PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI.

În cazul în care MPS nu execută ordinul de plată, va informa imediat CLIENTUL cel târziu până la sfârșitul următoarei ZILE LUCRĂTOARE, indicând motivul. Dacă respingerea are la bază erori materiale, MPS va informa CLIENTUL cu privire la procedura de corectare a acestor erori. Se poate renunța la indicarea motivului sau menționarea procedurii dacă acestea ar constitui o încălcare a dispozițiilor legale de către MPS. MPS poate solicita o taxă pentru o respingere justificată (vezi clauza I).

#### **8. Blocarea accesului**

##### **8.1 Blocare la cererea CLIENTULUI**

La cererea CLIENTULUI, MPS va bloca accesul la AUDIPAY, la PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI și/sau la Datele de Acces, în special în cazul unei ÎNȘTIINȚĂRI DE ÎNTRERUPERE în conformitate cu clauza E.I.1.

##### **8.2 Blocare la cererea MPS**

MPS poate bloca accesul la AUDIPAY și la PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI pentru un CLIENT în cazul în care:

- MPS are dreptul să rezilieze acest ACORD din motive întemeiate,

- MPS stabilește că există riscul ca CLIENTUL să nu își poată îndeplini obligația de plată,
- există motive obiective legate de PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI,
- există suspiciunea că a avut loc o utilizare neautorizată sau frauduloasă a PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI sau a informațiilor de plată din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI,
- MPS trebuie să blocheze PORTOFELUL DE CONT al CLIENTULUI din cauza unei dispoziții legale sau contractuale naționale sau străine,
- MPS primește o solicitare din partea unei autorități naționale sau străine (inclusiv autoritățile de supraveghere și judiciare) să blocheze PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, sau
- CLIENTUL nu a utilizat AUDIPAY timp de cel puțin 3 ani.

MPS va înștiința CLIENTUL despre blocare cu condiția ca această înștiințare să nu constituie o încălcare a obligațiilor legale, prin menționarea motivelor aferente pentru blocare, cu cât mai mult posibil înainte de blocare, dar cel mai târziu imediat după aceasta, și anume prin e-mail.

MPS va înceta blocarea și va reactiva PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, în cazul dispariției motivelor blocării. MPS va informa imediat CLIENTUL în acest sens. MPS își rezervă dreptul de a solicita informații și documente suplimentare din partea CLIENTULUI, dacă este cazul, în scopul constatării absenței sau dispariției motivelor blocării.

MPS poate interzice unui furnizor de servicii de informații de conturi sau unui furnizor de servicii de inițiere a plăților să acceseze PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI dacă există motive obiective și bine întemeiate legate de accesul neautorizat sau fraudulos la contul de plată din partea furnizorului de servicii de informații de conturi sau furnizorului de servicii de inițiere a plăților, inclusiv inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei tranzacții de plată.

MPS va informa CLIENTUL prin e-mail cu privire la refuzul accesului și la motivele acestei decizii. Aceste informații vor fi furnizate CLIENTULUI pe cât posibil înainte, și cel târziu imediat după refuzul accesului la PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, cu excepția cazului în care acest lucru ar încălca obligațiile legale.

MPS va permite accesul la PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, odată ce motivele refuzului de acces încetează să mai existe.

## **9. Prevederi cu privire la serviciile de inițiere a plăților și serviciile de informare cu privire la conturi**

Reglementările privind serviciile de inițiere a plăților și serviciile de informare cu privire la conturi intră în vigoare, iar MPS autorizează astfel de servicii, cel târziu în momentul în care MPS este obligată prin lege să asigure accesul la AUDIPAY.

### **9.1 Servicii de inițiere a plăților**

CLIENTUL are dreptul să utilizeze serviciile de plată menționate în anexa I nr. 7 din Directiva 2015/2366 prin intermediul unui furnizor de servicii de inițiere a plăților.

În cazul în care CLIENTUL acordă consimțământul explicit pentru efectuarea unei plăți, MPS procedează astfel în conformitate cu obligațiile sale legale, pentru a proteja dreptul CLIENTULUI de a utiliza serviciul de inițiere a plăților.

MPS nu verifică dacă prestatorul de servicii de inițiere a plăților își îndeplinește propriile obligații și nu este responsabilă în eventualitatea unei încălcări a obligației de către furnizorul de servicii de inițiere a plăților.

MPS remarcă faptul că trebuie să comunice sau să pună la dispoziția furnizorului de servicii de inițiere a plății orice informații referitoare la operațiunea de plată după primirea ordinului de plată din partea acestuia.

MPS va finaliza ordinele de plată transmise prin intermediul unui furnizor de servicii de inițiere a plăților, din punct de vedere al timpului acordat, al priorității sau taxelor, în același mod ca ordinele de plată transmise direct de către CLIENT, cu excepția cazului în care există motive obiective pentru a fi procesate diferit.

Furnizarea serviciilor de inițiere a plăților nu necesită existența unei relații contractuale în acest scop între furnizorul de servicii de inițiere a plăților și MPS.

## 9.2 Servicii de informare cu privire la conturi

CLIENTUL are dreptul să utilizeze serviciile care permit accesul la informațiile contului de plată, în acest caz, PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, în conformitate cu anexa I nr. 8 din Directiva 2015/2366.

MPS nu verifică dacă furnizorul de servicii de informare cu privire la conturi își îndeplinește propriile obligații și nu este responsabilă în cazul unei încălcări a obligațiilor de către furnizorul de servicii de informare cu privire la conturi.

La cererea unui furnizor de servicii de informare cu privire la conturi, MPS va comunica sau va pune la dispoziția furnizorului de servicii de informare cu privire la conturi orice informații despre CLIENT, despre PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI și despre ordinele sale de plată.

MPS va finaliza solicitările de date trimise prin intermediul unui furnizor de servicii de informare cu privire la conturi fără discriminare, cu excepția cazului în care există motive obiective pentru procesarea acestora în mod diferit.

Furnizarea de servicii de informare cu privire la conturi nu necesită existența unei relații contractuale în acest sens între furnizorul de servicii de informare cu privire la conturi și MPS.

## E. Plăți neautorizate, necorespunzătoare sau neexecutate

### I. Obligația CLIENTULUI de notificare și cooperare

#### 1. ÎNȘTIINȚARE DE ÎNTRERUPERE

Dacă un CLIENT constată că oricare dintre dispozitivele sale pe care le utilizează pentru a avea acces la AUDIPAY (de exemplu, telefonul mobil) a fost pierdut sau furat sau sesizează orice utilizare abuzivă sau utilizare neautorizată a Datelor sale de acces, CLIENTUL trebuie să informeze MPS imediat în acest sens („**ÎNȘTIINȚARE DE ÎNTRERUPERE**”). Pentru o ÎNȘTIINȚARE DE ÎNTRERUPERE, CLIENTUL poate contacta MPS în orice moment prin intermediul

Liniei telefonice pentru întrerupere și fraudă: +49 5361 379 38 38  
Email: support@jpmmps.com

CLIENTUL trebuie să semnaleze imediat orice furt sau utilizare abuzivă la poliție.

Dacă un CLIENT bănuiește că o persoană neautorizată

- a obținut Datele sale de acces sau
- utilizează Datele sale de acces

CLIENTUL trebuie să MPStă o ÎNȘTIINȚARE DE ÎNTRERUPERE.

Fără a aduce atingere celor menționate mai sus, CLIENTUL poate bloca PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI sau Accesul la date în orice moment.

#### 2. Obligația de a informa cu privire la plățile neautorizate sau neexecutate

Orice CLIENT trebuie să informeze MPS despre orice plăți neautorizate sau neexecutate, fără întârzieri nejustificate de îndată ce a luat la cunoștință, cel târziu în termen de 13 luni de la data debitării.

Cele menționate anterior se aplică și plăților inițiate de un furnizor de servicii de inițiere a plăților.

## II. Obligația CLIENTULUI de diligență

### 1. Conexiune tehnică la AUDIPAY

Orice CLIENT va stabili o conexiune tehnică la AUDIPAY numai prin INTERFAȚA DE UTILIZATOR. Orice acces la AUDIPAY prin alte mijloace decât cele stabilite în acești TERMENI ȘI CONDIȚII se va face pe răspunderea CLIENTULUI. Dacă, de exemplu, CLIENTUL nu intră direct myAudi introducând adresa URL într-un browser, de exemplu accesează site-ul prin link-uri, există riscul ca Datele de acces ale CLIENTULUI să fie accesate de terți.

### 2. Confidențialitatea Datelor de acces

Fiecare CLIENT este responsabil pentru păstrarea confidențialității Datelor de acces și introducerea acestora doar prin INTERFAȚA UTILIZATORULUI. CLIENTUL are obligația de a păstra Datele de acces în siguranță și împiedica accesarea acestora de către terți. Aceasta este cauzată de faptul că oricine a obținut Datele de acces poate utiliza în mod abuziv AUDIPAY în cadrul obiectului serviciilor convenite.

În scopul protejării împotriva utilizării abuzive, trebuie să se țină seama de următoarele:

- Datele de acces nu trebuie stocate electronic sau notate în altă formă,
- atunci când introduceți Datele de acces, trebuie să vă asigurați că alte persoane nu pot vedea aceste detalii,
- Datele de acces nu vor fi introduse în alte canale de acces decât cele convenite în acești TERMENI ȘI CONDIȚII (de exemplu, aplicația myAudi),
- Datele de acces nu trebuie transmise în afara procedurii AUDIPAY, de exemplu prin e-mail, și
- Datele de acces nu trebuie să fie stocate pe dispozitivul echipat pentru a accesa AUDIPAY.

### 3. Securitatea SISTEMULUI DE UTILIZATOR

CLIENTUL trebuie să adopte măsuri pentru protejarea echipamentelor și programelor informatice utilizate („SISTEM DE UTILIZATOR”). CLIENTUL trebuie să se asigure că sistemele sau aplicațiile utilizate (de exemplu, computerul și programul informatic asociat) asigură o procesare ireproșabilă. Mai precis, trebuie efectuate verificări periodice cu ajutorul procedurilor/mijloacelor existente de detectare a virușilor, și asigurată protecția computerului sau a dispozitivelor conectate la internet, în scopul împiedicării accesului neautorizat al unei terțe părți la sistemele CLIENTULUI.

### 4. Concordanța datelor cu datele afișate de MPS

În cazul în care MPS afișează datele CLIENTULUI din ordinele sale de plată prin utilizarea AUDIPAY (de exemplu, suma și detalii despre beneficiar) în SISTEMUL DE UTILIZATOR sau pe orice alt dispozitiv pentru confirmare sau le face disponibile în orice alt mod, CLIENTUL trebuie să confirme că datele afișate corespund datelor destinate tranzacției.

## F. DURATA ACORDULUI ȘI REZILIEREA ACESTUIA

### I. Durata

Prezentul ACORD va intra în vigoare în ziua în care MPS permite CLIENTULUI să utilizeze AUDIPAY.

ACORDUL se încheie pe durată nedeterminată și poate fi reziliat prin notificare (vezi Clauzele F.II și F.III).

### II. Rezilierea de către CLIENT

CLIENTUL poate rezilia această relație contractuală cu MPS în orice moment, contactând serviciul CLIENȚI și solicitând închiderea CONTULUI DE CLIENT, inclusiv a PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI. Obligația CLIENTULUI de cooperare în vederea furnizării informațiilor și documentelor rămâne neschimbată.

### **III. Rezilierea de către MPS**

MPS poate rezilia acest ACORD contractual scris în orice moment, cu o perioadă de preaviz de două luni și iniția închiderea CONTULUI DE CLIENT, inclusiv a PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI.

Acest lucru nu aduce atingere dreptului de a rezilia contractul fără preaviz din motive întemeiate. Motiv întemeiat înseamnă, în special, refuzul CLIENTULUI în cursul relației contractuale de a transmite către MPS documente sau alte informații pe care MPS le solicită pentru a stabili identitatea CLIENTULUI sau originea plăților sau din motive de gestionare a riscurilor.

### **IV. Efectele rezilierii**

ACORDUL dintre CLIENT și MPS încetează conform clauzelor F.II și F.III.

Odată încetat ACORDUL, MPS are dreptul să anuleze toate tranzacțiile aflate în desfășurare. Orice sume în MONEDĂ ELECTRONICĂ aflate în PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI la momentul încetării ACORDULUI va fi reconvertit, iar sumele în cauză vor fi plătite de MPS în Mijlocul de plată al CLIENTULUI, după deducerea oricăror sume datorate MPS, cu condiția ca toate cerințele necesare (vezi clauza D.III.6.4) referitoare la plata să fi fost îndeplinite (de exemplu, PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI nu poate fi închis în vederea sustragerii de la restricțiile privind plata sumelor în MONEDĂ ELECTRONICĂ) și nu există nicio încălcare a obligațiilor legale. Din punct de vedere legal, aceasta reprezintă o restituire a sumelor în MONEDĂ ELECTRONICĂ.

La încetarea ACORDULUI, CLIENTUL va continua să plătească toate costurile și comisioanele și va respecta orice alte obligații de plată care ar putea apărea până la soluționarea definitivă a tuturor relațiilor comerciale existente în baza acordului sau având legătură cu acesta. De asemenea, CLIENTUL nu va mai putea să se conecteze la AUDIPAY prin INTERFAȚA DE UTILIZATOR după ce rezilierea intră în vigoare.

### **V. Cont inactiv**

În cazul în care CLIENTUL nu a MPSs nicio instrucțiune în scris în legătură cu PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI sau nu a inițiat nicio tranzacție din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI timp de 3 ani, MPS are dreptul să blocheze accesul (vezi clauza D.III.8.2). De asemenea, MPS are dreptul să închidă PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI. În cursul procedurii de închidere a PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, MPS trebuie să localizeze CLIENTUL și, dacă este necesar, să stabilească sau să restabilească identitatea CLIENTULUI și, dacă este necesar, să efectueze investigații suplimentare privind originea fondurilor din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI. CLIENTUL trebuie să furnizeze toate informațiile și documentele solicitate de MPS. Costurile de închidere a PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI vor fi suportate de către CLIENT. Cu condiția ca CLIENTUL să-și îndeplinească toate obligațiile și să nu existe niciun motiv legal care să interzică acest lucru, MPS va efectua plata SOLDULUI din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI către Mijloacele de plată ale CLIENTULUI.

### **G. Responsabilități**

MPS va depune eforturi să ofere acces permanent și în siguranță la AUDIPAY, deși acest lucru nu poate fi asigurat în toate împrejurările. Mai exact, în situații de forță majoră, revolte, greve, terorism, războaie sau fenomene naturale sau alte incidente pentru care MPS nu este responsabilă sau datorate unor evenimente care nu se află în mod rezonabil sub controlul MPS (de exemplu, măsuri publice în țară sau în străinătate, sau fiabilitatea și disponibilitatea conexiunilor de date) pot apărea erori și situații de neplată. CLIENTUL recunoaște de asemenea că accesul la AUDIPAY poate fi limitat ocazional pentru a permite efectuarea de reparații, lucrări de întreținere sau introducerea de noi funcții sau servicii.

MPS va depune eforturi în vederea asigurării procesării ordinelor de plată în perioada de execuție stabilită.

CLIENTUL este responsabil pentru respectarea legislației și a altor prevederi legale aplicabile în jurisdicția sa în legătură cu utilizarea AUDIPAY, inclusiv toate reglementările privind importul-export, reglementările fiscale și reglementările valutare.

## H. Răspundere

### I. Răspunderea CLIENTULUI pentru operațiunile de plată neautorizate/abuzive

Dacă înaintea unei ÎNȘTIINȚĂRI DE ÎNTRERUPERE au loc operațiuni de plată neautorizate din cauza unei utilizări abuzive a datelor de acces, CLIENTUL va fi răspunzător față de MPS pentru prejudiciul cauzat până la o valoare de 50 Euro, indiferent de cazul de neglijență.

Cele menționate anterior nu se aplică dacă:

- a) CLIENTUL nu a observat utilizarea abuzivă a datelor de acces înainte de efectuarea plății, sau
- b) prejudiciul a fost cauzat de MPS, angajații, agenții sau furnizorii săi de servicii.

CLIENTII ÎNTREPRINDERI vor fi răspunzători pentru prejudiciul rezultat din operațiuni de plată neautorizate până la o sumă ce depășește 50 Euro dacă au încălcat în mod intenționat sau din neglijență obligațiile de înștiințare și de diligență în conformitate cu Clauzele E.I și E.II.

CLIENTUL nu este obligat să ofere despăgubire pentru prejudiciu în baza paragrafelor de mai sus dacă nu a fost în măsură să transmită ÎNȘTIINȚAREA DE ÎNTRERUPERE conform clauzei E.I.1 din cauză că MPS nu a avut capacitatea de a primi ÎNȘTIINȚĂRI DE ÎNTRERUPERE iar prejudiciul a fost cauzat de acest lucru.

De asemenea, CLIENTUL nu are obligația de a oferi despăgubire pentru prejudiciul cauzat conform paragrafelor de mai sus în cazul în care MPS nu a solicitat o autentificare bine protejată a CLIENTILOR, deși avea o obligație în acest sens.

În cazul în care au loc operațiuni de plată neautorizate înainte de o ÎNȘTIINȚARE DE ÎNTRERUPERE iar CLIENTUL a încălcat în mod intenționat sau din neglijență gravă obligațiile sale de diligență în temeiul acestor TERMENI ȘI CONDIȚII, CLIENTUL trebuie să ofere despăgubire integrală pentru prejudiciul cauzat, cu excepția cazului în care MPS nu a solicitat o autentificare bine protejată a CLIENTILOR deși avea o obligație în acest sens. Neglijența gravă a CLIENTULUI se stabilește și dacă încalcă obligațiile care îi revin în temeiul clauzelor E.I și E.II.

În cazul în care CLIENTUL a acționat cu intenție frauduloasă, acesta va fi pe deplin responsabil.

## II. Cereri de rambursare și despăgubire ale CLIENTULUI către MPS

### 1. Rambursarea plăților neautorizate din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI

În cazul unei plăți neautorizate, MPS trebuie să restituie CLIENTULUI sumele de plată fără întârziere cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare. Rambursarea nu va fi efectuată de MPS dacă nu este informată sau înștiințată despre plată. Dacă suma a fost debitată din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, MPS trebuie să readucă PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI în situația în care ar fi fost dacă nu ar fi existat debitarea cauzată de plata neautorizată. MPS nu are această obligație de rambursare, dacă are motive întemeiate să bănuiască o acțiune frauduloasă din partea CLIENTULUI și dacă informează autoritatea competentă în scris despre aceste motive. Obligația de rambursare se va restabili în cazul în această bănuială nu se confirmă.

În cazul în care operațiunea de plată este inițiată de un furnizor de servicii de inițiere a plăților, MPS va restitui imediat suma tranzacției neautorizate dar nu mai târziu de sfârșitul următoarei ZILE LUCRĂTOARE și, dacă este necesar, va aduce PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI debitat în situația în care ar fi fost dacă nu ar fi existat operațiunea de plată neautorizată.

MPS nu va plăti nicio compensație financiară suplimentară.

## **2. Rambursare în caz de neexecutare, executarea incorectă sau întârziată a unui ordin de plată autorizat al CLIENTULUI**

În cazul neexecutării sau executării incorecte a unui ordin de plată autorizat, CLIENTUL poate solicita rambursarea imediată și integrală a sumei de plată de către MPS, cu condiția ca plata să nu fi fost executată sau să fi fost executată incorect. Dacă suma a fost debitată din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI, MPS va readuce contul în situația în care ar fi fost dacă debitarea nu ar fi avut loc din cauza neexecutării sau executării incorecte a tranzacției de plată. În cazul în care au fost deduse comisioane din suma de plată, MPS va transfera imediat CLIENTULUI suma dedusă.

CLIENTUL poate solicita rambursarea comisioanelor retrase în legătură cu neexecutarea sau executarea incorectă a ordinului de plată de către MPS sau debitate din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI.

În cazul unei executări incorecte a unui ordin de plată, MPS, cu excepția unei rambursări, poate, de asemenea, să inițieze măsuri corective în măsura posibilului, în cazul în care ordinul de plată conține toate informațiile necesare pentru a lua măsuri corective în raport cu executarea incorectă, în special în cazurile în care MPS a transferat o sumă diferită de suma menționată în ordinul de plată.

Dacă executarea incorectă constă în faptul că plata este primită de prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății după expirarea termenului de executare („**ÎNTÂRZIERE**”), cererile precedente nu pot fi formulate. În cazul în care CLIENTUL a suferit un prejudiciu din cauza întârzierii, MPS va fi responsabilă față de CLIENTII PRIVAȚI în conformitate cu clauza H.II.3 și față de CLIENTII ÎNTREPRINDERI, în conformitate cu clauza H.II.4. În cazul în care un ordin de plată nu este executat sau este executat incorect, la cererea CLIENTULUI, MPS va urmări ordinul de plată și va informa CLIENTUL asupra rezultatului.

În cazul neexecutării sau al executării incorecte a unei operațiuni de plată, MPS, indiferent de orice răspundere, va încerca, la cerere, să urmărească tranzacția și va notifica CLIENTUL în privința rezultatului. CLIENTULUI nu i se va percepe o taxă în acest scop.

În cazul în care ordinul de plată a fost inițiat de către CLIENT prin intermediul unui furnizor de servicii de inițiere a plăților, MPS va rambursa CLIENTULUI suma tranzacțiilor de plată care nu au fost executate sau executate incorect și va actualiza PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI debitat pentru a reflecta situația de dinaintea efectuării tranzacției incorecte.

Furnizorul de servicii de inițiere a plăților trebuie să demonstreze că ordinul de plată a fost primit de MPS și că, în limita responsabilităților care îi revin, tranzacția de plată a fost autenticată, înregistrată în mod corespunzător și neafectată de defecțiuni tehnice sau orice alte deficiențe în cadrul neexecutării executării incorecte sau întârziate a tranzacției.

## **3. Despăgubire**

În cazul neexecutării sau al executării incorecte a unui ordin de plată autorizat sau în cazul unei plăți neautorizate, CLIENTUL poate cere despăgubiri din partea MPS pentru daune sau pierderi care nu intră sub incidența Clauzelor H.II.1 și H.II.2. Această dispoziție nu se aplică în cazul în care MPS nu este responsabilă pentru încălcarea obligațiilor. MPS își angajează răspunderea pentru culpa unui intermediar ca și cum ar fi propria culpă, cu excepția cazului în care a fost cauzată în mod semnificativ de un intermediar ales de CLIENT. În cazul în care CLIENTUL a contribuit la producerea unei daune sau pierderi ca urmare a comportamentului din culpă, pe baza principiului neglijenței contributorii se va stabili gradul în care MPS și CLIENTUL vor suporta pierderea sau prejudiciul.

Angajarea răspunderii conform paragrafului precedent este limitată la suma maximă de 12.500 EUR. Această limitare nu se aplică:

- transferurilor neautorizate,
- în caz de abatere intenționată sau neglijență gravă din partea MPS,
- riscurile pe care MPS și le-a asumat cu titlu excepțional și
- daunelor-interese în cazul în care CLIENTUL este un client privat.

#### **4. Cereri de despăgubire formulate de CLIENȚII ÎNTREPRINDERI în cazul neexecutării ordinelor de plată autorizate, executării incorecte a ordinelor de plată autorizate sau a ordinelor de plată neautorizate**

Prin derogare de la cererile de despăgubire în conformitate cu clauzele H.II.1 și H.II.2 CLIENȚII ÎNTREPRINDERI pot solicita despăgubiri în caz de neexecutare, executarea incorectă sau întârziată a ordinelor de plată autorizate sau a ordinelor de plată neautorizate doar în limitele următoarelor prevederi:

- MPS este responsabilă pentru propria culpă. În cazul în care CLIENTUL a contribuit la producerea de daune sau pierderi ca urmare a comportamentului neglijent, principiile neglijenței contributive vor stabili gradul în care MPS și CLIENTUL trebuie să suporte pierderea sau prejudiciul.
- MPS nu este responsabilă pentru vina unui intermediar. În acest caz, răspunderea MPS se va limita la selectarea și instruirea atentă a intermediarului (ordin transmis unei terțe părți). MPS nu va fi responsabilă pentru încălcări ale organismelor intermediare angajate de MPS.
- Cererea de despăgubire formulată de CLIENT este limitată în ceea ce privește cuantumul sumelor plătite, plus taxele și dobânzile percepute de MPS. În măsura în care aceasta se privește formularea cererilor pentru daune indirecte, cererea este limitată la maxim 12.500 EUR per ordin de plată. Aceste limitări privind răspunderea nu se vor aplica în cazul intenției premeditate sau neglijenței grave din partea MPS sau riscurilor pe care MPS și le-a asumat anume.

CLIENTUL este în mod expres de acord să suporte exclusiv riscurile care nu intră sub incidența cererilor de despăgubire menționate mai sus.

#### **5. Excluderea răspunderii și a obiecțiilor**

Răspunderea MPS în temeiul clauzelor H.II.1 - H.II.4 este exclusă:

- în cazul în care MPS dovedește CLIENTULUI că suma de plată a fost primită la timp și integral de beneficiar sau de prestatorul său de servicii de plată, sau
- dacă ordinul de plată a fost executat în mod corespunzător în conformitate cu IDENTITATEA CLIENTULUI indicată eronat de CLIENT. Cu toate acestea, în aceste cazuri, CLIENTUL poate solicita MPS să depună toate eforturile, recurgând la mijloacele adecvate de care dispune, să recupereze suma plății. Dacă recuperarea sumei de plată nu este posibilă, MPS va furniza CLIENTULUI, la cererea scrisă a acestuia, orice informații pe care le deține și care sunt relevante pentru CLIENT în scopul inițierii unei acțiuni în justiție pentru a formula cererea de rambursare a sumei. În vederea acestei acțiuni de recuperare, MPS va percepe comisionul stabilit în lista de comisioane (vezi clauza I).

Se vor exclude cererile CLIENTULUI formulate în temeiul clauzelor H.II.1 - H.II.4 și obiecțiile CLIENTULUI aduse MPS referitoare la ordine de plată neexecutate sau executate incorect sau ordine de plată neautorizate în cazul în care CLIENTUL nu le aduce imediat la cunoștința MPS după ce a aflat despre debitarea unui ordin de plată neautorizat sau executat incorect sau cel târziu în termen de 13 luni de la data debitării unui ordin de plată neautorizat sau executat incorect. Acest termen de prescripție va începe să curgă numai dacă MPS a informat CLIENTUL cu privire la debitarea ordinului de plată utilizând canalul de comunicații convenit pentru informațiile despre cont, cel târziu în termen de o lună de la data debitării. În caz contrar, ziua în care MPS informează CLIENTUL va reprezenta data de începere a perioadei de prescripție. CLIENTUL poate solicita despăgubiri în temeiul clauzei H.II.3 chiar și după expirarea prescripției menționate mai sus, cu condiția ca acesta să fi fost împiedicat să respecte prezenta clauză din motive care nu îi sunt imputabile. Pentru CLIENȚII ÎNTREPRINDERI, se aplică o perioadă de prescripție de 60 de zile de la data debitării unei autorizații sau un ordin de plată executat incorect.

Netransmiterea obiecțiilor în timp util va fi considerată drept validare și aprobare, iar informațiile furnizate CLIENTULUI vor fi considerate definitiv corecte, astfel încât CLIENTUL nu poate contesta direct sau indirect aceste tranzacții.

Cererile formulate de CLIENT sunt de asemenea excluse în cazul în care

- cererea se referă la un eveniment neobișnuit și neprevăzut, asupra căruia MPS nu are nicio influență și ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate de MPS, deși a dat dovadă de diligența cuvenită, sau
- MPS îndeplinea o obligație legală.

### **III. Limitarea răspunderii MPS**

Sub rezerva prevederilor Clauzei H.II, MPS își declină orice răspundere în legătură cu prezentul ACORD sau pentru situații care decurg din acesta, cu excepția cererilor de despăgubire care rezultă din încălcarea intenționată sau vădit neglijentă a obligațiilor.

Sub rezerva limitărilor de mai sus, MPS nu va fi răspunzătoare pentru daunele sau pierderile cauzate CLIENTULUI din cauza utilizării necorespunzătoare a ÎNTERFEȚEI DE UTILIZATOR, a PORTOFELULUI DE CONT A UTILIZATORULUI sau datorită datelor incorecte, introducerii datelor, transmisiei datelor sau prelucrării datelor.

Aceste limitări ale răspunderii se aplică și în cazul în care plățile sunt inițiate de furnizorii de servicii de inițiere a plăților.

### **I. Comisioane**

Comisiunile percepute pentru participarea la AUDIPAY sunt menționate în lista actuală de comisioane. Lista actuală de comisioane va fi furnizată CLIENTULUI la înregistrare și, ulterior, poate fi consultată și descărcată în orice moment prin INTERFAȚA UTILIZATORULUI.

CLIENTUL confirmă că a primit lista de comisioane și că este de acord cu conținutul ei. CLIENTUL se obligă să consulte lista de comisioane înainte de fiecare ordin de plată.

CLIENTUL este de acord să plătească sau să ramburseze MPS toate impozitele, taxele și comisioanele pe care MPS trebuie să le plătească sau pentru care MPS este responsabilă, excluzând impozitele pe profit sau alte impozite pe profitul MPS care sunt asociate tranzacțiilor efectuate de MPS în cadrul relației sale comerciale cu CLIENTUL, indiferent dacă acestea trebuie plătite sau sunt solicitate de orice autoritate din Luxemburg sau o autoritate străină. Din motive de claritate, obligația CLIENTULUI de plată sau rambursare către MPS se va aplica și comisioanelor plătite de MPS furnizorilor terți de servicii, inclusiv furnizorilor de Mijloace alternative de plată.

CLIENTUL va autoriza MPS să debiteze comisioanele și alte sume datorate MPS din PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI și din orice Mijloc de plată.

## **J. Protecția datelor și consimțământul pentru transferul datelor CLIENTULUI**

### **I. Protecția datelor**

MPS va colecta, procesa, stoca și utiliza datele personale ale unui CLIENT numai în conformitate cu politica de confidențialitate și în conformitate cu legislația europeană și națională privind protecția datelor. Detalii pot fi găsite în politica de confidențialitate atașată acestor TERMENI ȘI CONDIȚII.

### **II. Secretul profesional - consimțământul pentru transferul datelor CLIENTULUI**

CLIENTUL consimte în mod expres și instruește MPS să transfere sau să facă accesibile datele personale referitoare la CLIENT (inclusiv numele firmei, sediul social, numărul de înregistrare al persoanelor juridice și denumirea, adresa, data și locul nașterii, naționalitatea, datele de contact pentru persoane fizice) precum și date personale cu privire la beneficiarii și reprezentanții săi, precum și datele financiare (inclusiv mijloace de plată, situația PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI, ordine de plată) și datele de utilizare către Volkswagen AG, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürgel GmbH, ACI Worldwide Deutschland GmbH, Concardis GmbH, precum și tuturor celorlalți destinatari menționați în politica de confidențialitate, aflați, printre altele, în Germania și în alte state menționate în politica de confidențialitate. Aceste date vor fi transmise și / sau puse la dispoziția furnizorilor de servicii relevanți în legătură cu serviciile furnizate prin intermediul contractelor de servicii de outsourcing către MPS pentru a oferi clienților servicii calitative și eficiente. CLIENTUL, de asemenea,

consimte și instruește MPS să transmită beneficiarului destinat al unor astfel de tranzacții de plată (de ex. PUNCTELE DE ACCEPTARE și OPERATORII DE PIAȚĂ) datele sale personale precum și datele personale referitoare la proprietarii efectivi și reprezentanții acestora și date referitoare la operațiunile de plată relevante, inclusiv o instrucțiune referitoare la o tranzacție de plată solicitată care a fost respinsă. Aceste transferuri de date vor avea loc pe tot parcursul relației comerciale dintre MPS și CLIENT, precum și pe o perioadă de trei ani de la încheierea relației comerciale. CLIENTUL recunoaște că datele transmise nu mai sunt protejate de secretul profesional al statului Luxemburg după ce au fost transmise.

CLIENTUL consimte în mod expres și instruește MPS să transfere sau să facă accesibile furnizorilor de metode de plată, inclusiv Mijloace alternative de plată utilizate de CLIENTI sau de VIZITATORI CUMPĂRĂTORI date care identifică CLIENTUL sau VIZITATORUL PLĂTITOR (inclusiv numele societății, sediul social, numărul de înregistrare pentru persoanele juridice și denumirea, adresa, data și locul nașterii, naționalitatea, datele de contact ale persoanelor fizice), precum și datele cu caracter personal privind proprietarii efectivi și reprezentanții săi și datele privind plățile la cererea unor astfel de furnizori de metode de plată, inclusiv a mijloacelor alternative de plată pentru a le permite să respecte obligațiile lor legale și de reglementare. CLIENTUL îi instruește în continuare pe MPS să transmită aceste date oricărei companii implicate în procesarea operațiunilor de plată, instruite de sau în favoarea CLIENTULUI.

### **K. Comunicare și notificări**

CLIENTUL poate contacta MPS prin Serviciu de relații cu clienții. Detaliile de contact sunt furnizate la sfârșitul acestor TERMENI ȘI CONDIȚII.

Prin înregistrarea la AUDIPAY, CLIENTUL acceptă în mod expres să primească notificări prin mijloace electronice. Astfel, MPS poate trimite prin e-mail, printre altele, toate mesajele sau informațiile (prevăzute prin lege) referitoare la serviciile furnizate de acesta, modificări ale TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR, informații despre tranzacții sau alte notificări la adresa de e-mail specificată de CLIENT.

CLIENTUL poate solicita în orice moment transmiterea TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR și a oricăror alte obligații legale în format tipărit sau pe un alt suport de date.

Anunțurile și notificările transmise de MPS vor fi considerate ca fiind livrate în aceeași zi, cu excepția cazului în care MPS sau CLIENTUL primesc un mesaj privind eroarea de transmitere. Acest lucru nu se va aplica notificărilor de importanță deosebită, cum ar fi cele care sunt nefavorabile pentru CLIENT, de exemplu, notificări de reziliere.

Se va considera că toate comunicările scrise trimise la ultima adresă indicată de către CLIENT și toate comunicările trimise la ultima adresă de e-mail indicată de CLIENT au fost trimise în mod corespunzător și primite de către CLIENT. În ceea ce privește corespondența, data expedierii este considerată a fi data menționată pe documentul în cauză, iar data primirii este a treia zi de la data expedierii.

Acești TERMENI ȘI CONDIȚII și orice alte informații precontractuale vor fi furnizate CLIENTULUI în limba prezentului Acord. CLIENTUL este de acord că toate comunicările dintre MPS și CLIENT trebuie vor fi în limba germană, franceză sau engleză.

MPS va informa CLIENTUL cu privire la plățile efectuate prin intermediul AUDIPAY după fiecare tranzacție.

Dacă există o modificare a numelui sau a adresei poștale sau a adresei de e-mail importante pentru comunicarea cu CLIENTUL sau în ceea ce privește informațiile despre autoritățile de supraveghere sau registrele relevante pe durata contractului, MPS va informa imediat CLIENTUL în acest sens.

MPS va informa CLIENTUL în caz de fraudă suspectă sau reală sau în cazul unui risc de securitate prin telefon sau e-mail.

## **L. Deducere**

MPS are dreptul de a deduce eventualele comisioane, costuri sau alte sume datorate MPS din orice revendicări pe care CLIENTUL are sau va avea dreptul să le formuleze împotriva MPS în contextul utilizării AUDIPAY (de exemplu, plata SOLDULUI).

## **M. Dreptul de gaj**

Pentru a-și asigura toate creanțele existente, viitoare și condiționale care apar în legătură cu CLIENTUL în temeiul prezentului Acord, MPS va dobândi un drept de gaj asupra creanțelor CLIENTULUI în contextul utilizării AUDIPAY (de exemplu, plata SOLDULUI).

MPS are dreptul de a-și exercita dreptul de gaj în întregime sau parțial, imediat și fără notificare sau termen limită.

## **N. Transferul drepturilor și obligațiilor**

CLIENTUL nu poate transfera nicio creanță față de MPS în temeiul prezentului ACORD și în conformitate cu acești TERMENI ȘI CONDIȚII fără acordul prealabil în scris al MPS. MPS își rezervă dreptul de a transfera toate creanțele împotriva CLIENTULUI, precum și toate drepturile și obligațiile care decurg din prezentul ACORD către o terță parte. CLIENTUL este de acord cu transferul oricăror creanțe, drepturi și obligații în conformitate cu prezentul Acord de către MPS.

## **O. Modificări aduse TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR**

În cazul unor modificări ale dispozițiilor legale sau reglementare sau ale jurisprudenței, schimbări în practicile pieței sau în condițiile pieței, MPS are dreptul de a modifica TERMENII ȘI CONDIȚIILE AUDIPAY. MPS va informa în scris CLIENTUL cu privire la orice modificări ale TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR cu cel mult 2 luni înainte de intrarea în vigoare a modificării. Se consideră că acordul pentru modificarea respectivă a fost acordat de către CLIENT, cu excepția cazului în care CLIENTUL își notifică respingerea înainte de data efectivă propusă a modificării. În cazul în care CLIENTUL contestă modificarea, CLIENTUL poate rezilia prezentul Acord fără notificare și fără costuri. MPS va informa CLIENTUL asupra dreptului său de reziliere a ACORDULUI și asupra consecințelor lipsei de răspuns asupra oricărei propuneri de modificare.

## **P. Disociabilitate**

Nu există acorduri verbale de garanție cu privire la acești TERMENI ȘI CONDIȚII. În cazul în care orice prevedere sau părți ale acestor TERMENI ȘI CONDIȚII sunt anulate, devin lipsite de efect sau inaplicabile, eficacitatea celorlalte prevederi sau părți ale acestor TERMENI ȘI CONDIȚII nu va fi afectată.

## **Q. Furnizarea de probe**

Înregistrările și documentele electronice create de MPS vor fi considerate probe acceptate și vor reprezenta dovezi suficiente ale notificărilor și instrucțiunilor CLIENTULUI și ale faptului că tranzacțiile la care se face referire în astfel de înregistrări și documente electronice au fost efectuate în conformitate cu instrucțiunile CLIENTULUI.

Înregistrările electronice și e-mailurile vor avea aceeași valoare probatorie ca și documentele scrise.

Prin derogare de la articolul 1341 din Codul civil luxemburghez, CLIENTUL și MPS sunt de acord că MPS își poate dovedi pretențiile prin toate mijloacele (inclusiv convorbirile telefonice) permise în materie comercială, cum ar fi declarațiile martorilor, înregistrările electronice, și alte documente adecvate.

## **R. Plângerile și soluționarea extrajudiciară a plângerilor**

### **I. Plângeri**

Intenția MPS este de a oferi tuturor clienților servicii eficiente și de calitate. În consecință, MPS a instituit o procedură pentru CLIENȚI, care sunt nemulțumiți de serviciile oferite acestora și doresc să depună o plângere. Principalele caracteristici ale acestei proceduri de soluționare a plângerilor sunt următoarele: prima etapă pentru CLIENT este să adreseze plângerea către MPS prin telefon, e-mail sau scrisoare utilizând datele de contact indicate la sfârșitul acestor TERMENI ȘI CONDIȚII. Toate plângerile sunt primite

și coordonate centralizat de către departamentul de conformitate al MPS pentru asigurarea calității. Departamentul de conformitate asigură analiza faptelor și menține comunicarea cu CLIENTUL și, dacă este necesar, informează conducerea MPS despre plângere. În cazul în care CLIENTUL nu este mulțumit de modul în care a fost tratată plângerea sa, atunci, în a doua etapă, CLIENTUL poate contacta direct conducerea MPS.

În termen de cincisprezece ZILE LUCRĂTOARE de la primirea plângerii de către MPS, CLIENTUL va primi un răspuns scris prezentând detaliat situația de fapt. În cazul unor împrejurări specifice sau dificultăți speciale, tratarea unei plângeri poate să depășească cincisprezece ZILE LUCRĂTOARE; în acest caz, data răspunsului este comunicată CLIENTULUI.

Dacă, după ce a urmat procedura și etapele prevăzute în această clauză R.I., CLIENTUL nu este pe deplin mulțumit de modul în care MPS gestionează plângerea, CLIENTUL poate contacta autoritatea de supraveghere competentă conform clauzei R.II.

## **II. Soluționarea extrajudiciară a plângerilor**

Comisia de Supraveghere a Sectorului Financiar (CSSF) este competentă să primească plângeri din partea CLIENTILOR MPS și să acționeze în calitate de intermediar pentru a încerca o soluționare pe cale amiabilă a acestor plângeri oficiale.

Deschiderea procedurii oficiale de plângere este condiționată de îndeplinirea de către CLIENT a procedurii și a etapelor prevăzute în Clauza R.I.

CLIENTUL poate contacta CSSF în legătură cu plângerea sa oficială și poate solicita deschiderea unei proceduri oficiale de plângere:

Comisia de Supraveghere a Sectorului Financiar (CSSF)  
283, route d'Arlon  
L-1150 Luxemburg  
Tel.: +352 26 25 1 1  
Fax: +352 26 25 1 2601  
Email: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

CLIENTUL poate consulta formularele și instrucțiunile referitoare la cererea pentru procedura oficială privind plângerile pe site-ul CSSF (<http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>). Dreptul de a contacta direct instanțele nu va fi afectat de acest lucru.

## **S. Sediul instanței competente și legea aplicabilă**

Fără a aduce atingere clauzei R, toate litigiile juridice care decurg din prezentul ACORD sau în legătură cu acesta vor fi supuse jurisdicției a instanțelor competente din Luxemburg, Marele Ducat al Luxemburgului, cu excepția cazului în care MPS introduce o acțiune pe lângă instanțele din orice alt stat, care au competență în temeiul normelor generale de competență, în special în temeiul regulamentelor sau convențiilor europene relevante.

ACORDUL încheiat între MPS și CLIENT conform acestor TERMENI ȘI CONDIȚII este reglementat exclusiv de legea luxemburgheză. Această alegere a legislației aplicabile nu va priva CLIENTII consumatori de protecția acordată acestora prin dispoziții de la care nu există derogare printr-un acord în virtutea legii care, în absența alegerii legislației aplicabile, ar fi fost aplicabile.

Acțiunile în justiție împotriva MPS sunt supuse unui termen de prescripție de trei (3) ani. Termenul de prescripție începe de la data actului sau omisiunii pentru care MPS este acuzată. Orice acțiune introdusă în instanță după ultima zi a termenului de prescripție va fi considerată prescrisă. Dreptul CLIENTULUI de a i se plăti SOLDUL creditat, sub rezerva clauzei D.III.6, în orice moment la cerere, va rămâne neschimbat.

## **Detaliile de contact ale MPS**

Alte întrebări pot fi adresate către

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A.

161, Rue du Kiem L-8030 Strassen

Luxemburg

Suport telefonic: +49 5361 379 38 38

Email general: [support@jpmmps.com](mailto:support@jpmmps.com)

Email serviciul plângeri: [complaints@jpmmps.com](mailto:complaints@jpmmps.com)

Registrul comerțului și al societăților: B215079 Locul principal de desfășurare a activității: 161, Rue du Kiem L-8030 Strassen, Luxemburg

## **ANEXA A: Dispoziții specifice în cazul în care CLIENTUL are domiciliul în anumite țări**

### **A. CLIENTUL are domiciliul în Elveția**

Dacă ACORDUL este încheiat între MPS și un CLIENT cu domiciliul în Elveția, prevederile TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR vor fi modificate după cum urmează:

**Clauza D („Înființarea unui PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI”)** se completează la început cu următorul nou paragraf:

MPS poate, după cum consideră de cuviință, în orice moment sau după data ACORDULUI, să decidă să ofere și să stabilească PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORILOR pentru CLIENTI, în condiții care vor fi stabilite și comunicate unilateral de către MPS. În consecință, orice prevederi din TERMENII ȘI CONDIȚIILE referitoare la utilizarea sau exploatarea unui PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI nu se citesc într-un mod în care să impună MPS obligația de a înființa sau a menține un PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI. În cazul în care, după comunicarea termenilor pentru înființarea unui PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI de către MPS către CLIENT, CLIENTUL este înregistrat pentru un PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI și inițiază orice plăți prin intermediul PORTOFELULUI DE CONT AL UTILIZATORULUI, se va considera că CLIENTUL a fost de acord cu termenii comunicați de MPS și, în cazul în care contextul indică în acest sens, se consideră că prezentul ACORD se modifică sau se completează, după caz, prin termenii relevanți. Cu toate acestea, chiar și în cazul în care MPS a decis, după cum consideră de cuviință, să ofere și să creeze un PORTOFEL DE CONT AL UTILIZATORULUI în termenii stabiliți de acesta, CLIENTUL nu are nicio pretenție legală de a utiliza PORTOFELUL DE CONT AL UTILIZATORULUI.

**Clauza O (“Modificări aduse TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR”)** se înlocuiește în întregime cu următoarele:

În cazul unor modificări ale dispozițiilor legale sau reglementare sau ale jurisprudenței, modificări ale practicilor pieței sau ale condițiilor pieței, MPS are dreptul de a modifica TERMENII ȘI CONDIȚIILE AUDIPAY. MPS va informa în scris (inclusiv prin e-mail) CLIENTUL cu privire la orice modificări ale TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR cu cel mult 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a acestei modificări. Se va considera că CLIENTUL și-a dat consimțământul cu privire la această modificare dacă (i) CLIENTUL nu și-a notificat respingerea în scris (inclusiv prin e-mail) cel târziu cu două săptămâni înainte de data la care intră în vigoare modificarea respectivă, așa cum este indicat de MPS, și (ii) CLIENTUL procesează sau permite să fie procesate toate plățile prin intermediul AUDIPAY. În cazul în care CLIENTUL respinge modificarea propusă, atât CLIENTUL, cât și MPS pot rezilia acest ACORD fără notificare și fără costuri. În caz de reziliere, costurile și taxele suportate în legătură cu AUDIPAY devin imediat datorate și exigibile. MPS va furniza CLIENTULUI o factură în acest sens.

### **B. CLIENT cu domiciliul în Andorra, Danemarca, Estonia, Irlanda, Letonia, Monaco, San Marino, Suedia, Marea Britanie, Vatican City**

Clauza D.III.4.9 („Cumularea tranzacțiilor”) nu se aplică.