

Termeni și condiții card Easy Pay - virtual

Cardul preplătit Easy Pay Virtual Mastercard® („Cardul”) și serviciile suplimentare specificate aici (împreună cu Cardul, denumite în continuare „Serviciile”) sunt dezvoltate pentru SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE SA, București str. Gara Herăstrău nr.2, Secția 1, etajul 4, Clădirea Equilibrium, District 2, 020334, România („SIRO” sau „PARTENERUL”) și furnizate de DiPocket UAB („DiPocket”) sub licența sa de instituție de monedă electronică. Cu excepția cazului în care se indică altfel, orice acțiune atribuită sau direcționată către SIRO prin prezenta va fi interpretată ca fiind efectuată de sau direcționată către DiPocket.

Acești termeni și condiții („Termeni și condiții generale”), Termenii și condițiile cardului – dacă au fost atașați sau distribuite împreună cu cardul („Termenii și condițiile cardului”), care includ Tabelul Tarife („Tabelul Tarife”) și Tabelul Limitelor („Tabelul Limitelor”), denumit împreună Acordul („Acordul”), sunt aplicabile după acceptarea Acordului de către dumneavoastră. În cazul oricărei contradicții între Termenii și Condițiile Generale și Termenii și Condițiile Cardului, Termenii și Condițiile Cardului vor prevala.

Puteți accesa o copie a Acordului în orice moment, vizitând www.signal-iduna.ro („Site-ul web”). La cererea dumneavoastră, Acordul vă va fi trimis gratuit prin e-mail.

Acceptând acest Acord (care se va face electronic, urmând instrucțiunile furnizate în Aplicație sau Site-ul web), confirmați că ați avut suficient timp pentru a citi și a vă familiariza cu Acordul, l-ați înțeles și sunteți de acord să respectați prevederile stabilite în acesta. În cazul în care nu înțelegeți sau nu sunteți de acord cu anumite prevederi ale Acordului, nu veți încheia Acordul sau vă veți exprima întrebarea și/sau dezacordul în scris, trimițându-ne o notificare la adresa de e-mail

indicată mai jos în prezentul Acord., astfel încât să putem clarifica și discuta anumite prevederi ale Acordului cu privire la care v-ați exprimat întrebările și/sau dezacordul. Pentru a evita orice dubiu, nu toate funcționalitățile descrise în Acord pot fi disponibile pentru Cont. În caz de îndoială, ne veți contacta înainte de a accepta acordul.

DiPocket este o instituție financiară autorizată și reglementată de autoritatea de supraveghere financiară lituaniană - Banca Lituaniei, care se află la: Gedimino avenue 6, LT-01103, Vilnius, Republica Lituania, nr. de telefon +370 800 50 500. Mai mult detaliile Băncii Lituaniei sunt disponibile pe site-ul său oficial: <https://www.lb.lt/en/>. DiPocket funcționează pe baza Licenței pentru instituții de monedă electronică (Numărul 75) emisă în Republica Lituania la 10 noiembrie 2020. Licența instituției de monedă electronică autorizează DiPocket să furnizeze servicii care sunt enumerate în licență. Licența poate fi găsită accesând linkul: https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1985.

DiPocket entitate juridică este: 305599375, adresa înregistrată este: Upės str. 23, 08128, Vilnius, Republica Lituania („Adresa”). De asemenea, puteți contacta DiPocket prin e-mail: contact@dipocket.org sau la numărul de telefon: +370 520 84858.

Ca instituție de monedă electronică, DiPocket poate primi și reține fonduri ale clienților și poate procesa plăți la cererea unui utilizator. DiPocket deține fondurile clienților în conturi separate deținute la bănci care operează în SEE și la Banca Lituaniei, ceea ce înseamnă că fondurile clienților sunt separate de fondurile proprii ale DiPocket. Cu toate acestea, fondurile încredințate nouă nu sunt acoperite de schema lituaniană de asigurare a depozitelor www.iidraudimas.lt/en/.

DiPocket este membru principal al Mastercard Inc.

Limba de comunicare cu referire la Acord și Servicii este engleza.

Acordul este guvernat de legea lituaniană (și aceeași lege se va aplica pentru stabilirea relației noastre). Orice termeni juridici implicați de lege se vor aplica, de asemenea, Acordului. Drepturile și îndatoririle legate de furnizarea de Servicii care nu sunt discutate în cadrul prezentului Acord vor fi reglementate de Legea cu privire la plăți a Republicii Lituania. Orice dispută care decurge din Acordul dintre dumneavoastră și DiPocket („Părțile”), pe care nu o putem soluționa în mod mulțumit de către părți prin procedura noastră de reclamație, va fi soluționată de instanțele din Republica Lituania.

Domeniul de aplicare al serviciilor DiPocket
Domeniul de aplicare al serviciilor oferite de către DiPocket este limitat la emiterea cardului și rolul său este accesoriu furnizării serviciilor de către Partener, a căror utilizare este guvernată de termeni și condiții separate cu care trebuie să fiți de acord. Dacă citiți acest Acord, aceasta înseamnă că ați decis să utilizați serviciile oferite de Partener.

Înregistrarea ca utilizator („Utilizatorul”)

Înregistrând ca utilizator, deveniți client al DiPocket (un „Client ”). Pentru a vă înregistra ca Utilizator și a deschide contul la SIRO („Contul ”) trebuie să aveți cel puțin 18 ani și să fiți cetățean SEE sau Regatul Unit. Dacă aveți sub 18 ani (vârsta exactă de la care puteți să vă înregistrați și să deschideți un cont va fi determinată în conformitate cu legea țării dvs. de reședință), înregistrarea sub responsabilitatea unui supraveghetor legal - cum ar fi un părinte sau un tutore legal - vă poate permite, de asemenea, să vă înregistrați ca Utilizator, atunci când această opțiune vă este disponibilă în timpul procesului de înregistrare.

Dacă ați primit sau ați solicitat Cardul de la un furnizor terț căruia i-ați furnizat informațiile necesare pentru a vă înregistra ca Utilizator și consimțământul de a partaja astfel de informații cu noi, este posibil să fiți deja înregistrat la primirea Cardului. Prin configurarea Funcțiilor de securitate personalizate (definite mai jos) și prin utilizarea Cardului, vă confirmați intenția de a vă înregistra ca Utilizator și acordul cu termenii Acordului.

Prin lege, trebuie să vă verificăm identitatea înainte de a vă înregistra ca Utilizator și facem acest lucru pe baza informațiilor pe care ni le furnizați în timpul procesului de înregistrare.

Dacă nu putem să vă confirmăm identitatea și/sau orice informații relevante de înregistrare pe baza informațiilor furnizate, avem dreptul să vă solicităm orice dovadă suplimentară a identității dumneavoastră și să vă cerem să mențineți o scurtă interacțiune telefonică live cu operatorii noștri și/sau efectuați verificările suplimentare pe care le consideră necesare pentru a vă stabili identitatea. Dacă nu putem face acest lucru, este posibil să refuzăm să vă servim sau să activăm funcționalitatea suplimentară rezervată Utilizatorilor înregistrați și/sau să informăm autoritățile competente fără știrea sau acordul dumneavoastră. Vă vom înregistra numai dacă rezultatele procesului KYC ne permit să vă includem în calitate de Utilizator.

Ca parte a eligibilității dvs. de a utiliza un cont DiPocket, sunteți de acord și confirmați că sunteți o persoană care acționează exclusiv în nume propriu, cu titlu individual și că nu acționați în calitate de afaceri sau pentru orice alt scop comercial. În plus, nu este permisă utilizarea Contului:

- pentru a organiza și/sau desfășura tombola, jocuri de noroc, achiziții de criptomonede, vânzări sau tranzacționare;
- pentru încălcarea drepturilor de autor;
- pentru testarea altor furnizori de servicii financiare sau pentru a genera tranzacții în scopul de a beneficia de oferte de fidelizare a altor furnizori de servicii financiare;
- să discrediteze persoane fizice sau juridice;
- într-un mod care poate duce la reclamații, dispute, rambursări și apariția altor obligații față de DiPocket, alți utilizatori sau terți;
- de a primi sau trimite fonduri obținute prin fraudă sau cu încălcarea legii;
- să desfășoare orice activitate cu încălcarea legii;
- pentru a eluda politicile DiPocket, inclusiv, dar fără a se limita la, încercările de a crea conturi suplimentare pentru a depăși limitele de utilizare sau a evita blocarea de către DiPocket a unui Cont existent.

Dacă ne furnizați informații false sau inexacte și/sau identificăm fraudă, vom înregistra acest lucru la agențiile de prevenire a fraudei, inclusiv, dar fără a se limita la, Banca Lituaniei, Unitatea de Investigare a Crimelor Financiare din Republica Lituania și alte instituții competente, inclusiv aplicarea legii

după caz. Agențiile de aplicare a legii pot accesa și utiliza aceste informații. Agențiile de prevenire a fraudei vor partaja înregistrările cu alte organizații. Noi și alte organizații putem accesa și folosi informațiile înregistrate de agențiile de prevenire a fraudei dincolo de frontiere. De asemenea, putem să blocăm sau să anulăm Cardul și să reziliem Acordul.

Nu toate tipurile de carduri sunt eligibile pentru înregistrare, în timp ce înregistrarea este necesară pentru a activa anumite carduri. Pentru a afla dacă Cardul vă dă dreptul sau vă solicită să vă înregistrați ca Utilizator, vă rugăm să consultați Termenii și Condițiile Cardului sau să contactați echipa noastră de Serviciu Clienți folosind una dintre opțiunile indicate pe Site.

Politica de Confidențialitate

Grupul DiPocket este format din DiPocket Limited și DiPocket UAB. Vă vom anunța cu ce companie aveți o relație atunci când aplicați pentru prima dată sau utilizați serviciile noastre. Această politică de confidențialitate va explica modul în care organizația noastră utilizează datele personale pe care le colectăm de la dvs. atunci când utilizați serviciile noastre.

Protejăm cu atenție informațiile pe care le deținem despre dvs. DiPocket este operatorul de date al informațiilor dumneavoastră personale pe care ni le furnizați. Dacă doriți să ne contactați cu privire la prelucrarea informațiilor dumneavoastră personale, vă rugăm să contactați responsabilul nostru cu protecția datelor la DPO@dipocket.org.

Ce date colectăm?

Compania noastră colectează următoarele date:

Profilul cumpărătorului:

- Informații personale de identificare (nume, prenume, adresă, adresă de e-mail, număr de telefon etc.);
- Date suplimentare cerute de legislația privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului (număr personal de identificare și/sau data nașterii, cetățenie etc.);
- Comunicarea dvs. cu noi (corespondență prin e-mail, conversații telefonice etc.).

Servicii de card:

- Datele tranzacției (suma tranzacției, data și ora, comerciant, detalii de acceptare (de exemplu, confirmate prin PIN), număr de cont bancar, beneficiar sau expeditor etc.);

- Datele cardului (PAN, data expirării, CVV etc.).

Servicii fără card:

- Datele tranzacției (suma tranzacției, data și ora, numărul contului bancar, IBAN, beneficiar sau expeditor etc.);
- Date de conectare la aplicație, unde vă înregistrați pentru a utiliza aplicația noastră (nume de utilizator, parolă etc.).

Informații despre cont și servicii de inițiere a plății:

- Datele tranzacției (suma tranzacției, data și ora, numărul contului bancar, IBAN, beneficiar sau expeditor etc.);
- Selectați Informații despre contul clientului pentru Serviciile de informații despre cont (sold de fonduri, numărul contului bancar etc.).

Dacă ne furnizați informații personale despre alte persoane, inclusiv minori, pe care le folosim pentru a furniza Serviciile, atunci confirmați că (i) v-ați asigurat că sunt de acord cu deținerea și utilizarea de către noi a acestor date sau că vi se permite în alt mod să ne furnizați acest lucru. Informații și consimțământul în numele lor pentru deținerea și utilizarea lor, (ii) le-ați furnizat toate Informațiile referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal, așa cum este cerut de legea aplicabilă.

Cum colectăm datele dumneavoastră?

Ne furnizați direct majoritatea datelor pe care le colectăm. Colectăm date și procesăm date atunci când:

- Ne furnizați informațiile dumneavoastră personale în timpul procesului de înregistrare. Informațiile pe care le furnizați la înregistrare sunt atât o cerință legală, cât și necesare pentru ca noi să încheiem Acordul. Ne furnizați informațiile dumneavoastră personale în mod voluntar. Dacă nu ne furnizați informațiile și documentele necesare, nu vom putea presta serviciile.
- Utilizați serviciile noastre (de exemplu, informații despre plățile pe care le efectuați sau primiți).
- Interacționați cu noi (serviciu pentru clienți sau interacționați cu noi pe orice platformă de socializare etc.).

Compania noastră poate primi, de asemenea, datele dumneavoastră indirect din următoarele surse:

- De la partenerii noștri de afaceri care efectuează integrarea clienților.
- Atunci când este în conformitate cu legea aplicabilă, îl primim de la terți, cum ar fi agenții de referință de credit (care pot verifica informațiile personale cu alte baze de date – publice sau private – la care au acces), registre și baze de date oficiale sau agenții de prevenire a fraudei.
- Pentru a desfășura proceduri de due diligence îmbunătățite, colectăm, de asemenea, informații disponibile public despre dvs. (inclusiv informații de pe internet, rețele sociale etc.).
- În cazul Open Banking-ului, procesăm datele personale din conturile pe care le dețineți la instituții financiare terțe, astfel încât să puteți vedea aceste date în aplicația DiPocket.

Cum vom folosi datele dvs.?

Folosim informațiile personale pentru a îndeplini în mod corespunzător acordul cu dvs., pentru securitate, verificarea identității, pentru a comunica cu dvs. și pentru a respecta legea:

Din motive contractuale, pentru a vă furniza serviciile (de exemplu, pentru a produce carduri pentru a fi utilizate cu Contul, pentru a vă oferi servicii de plată și comunicări legate de Cont etc.).

În scopurile în care avem obligația legală, inclusiv fiscală și contabilă, de a efectua „Cunoaște-ți clientul”, pentru a preveni și detecta fraudă, spălarea banilor și alte infracțiuni (cum ar fi furtul de identitate), să efectuăm verificări de reglementare și să ne îndeplinim obligațiile. către autoritățile noastre de reglementare etc.

Pe baza unui interes public substanțial pentru a vă sprijini dacă vă încadrați în categoria de clienți vulnerabili.

Dacă ne instruiți să procesăm datele într-un anumit mod (open banking).

Trimiteți-vă prin e-mail oferte speciale pentru alte produse și servicii în cazul în care acestea sunt legate de cele pe care le utilizați deja pe baza unui interes legitim.

Nu vom transmite niciodată informații personale unei terțe părți pentru ca acestea să

vă comercializeze fără consimțământul dumneavoastră.

Profilare

Profilarea efectuată de DiPocket implică prelucrarea Informațiilor Personale prin mijloace automate în scopul managementului riscului și al monitorizării continue a tranzacțiilor pentru a preveni fraudă, spălarea banilor și finanțarea terorismului. Se bazează pe obligațiile legale aplicabile DiPocket ca instituție financiară.

Cu cine putem partaja informațiile personale
Vom păstra informațiile personale confidențiale, dar le putem împărtăși cu alte entități (care sunt, de asemenea, obligate să le păstreze în siguranță și confidențiale) dacă avem datoria de a le dezvălui, dacă este necesar pentru furnizarea Serviciilor noastre către dvs.

În special, dacă acest lucru este în conformitate cu legislația aplicabilă, putem partaja informațiile personale cu:

Alte companii ale Grupului DiPocket pentru a vă oferi serviciile, pentru a ne îndeplini obligațiile de a vă identifica și de a preveni spălarea banilor, finanțarea terorismului și fraudă.

Furnizorii noștri (inclusiv subcontractanții acestora), cum ar fi furnizorii de centre de date, procesor de carduri, birou de carduri (dacă emitem un card fizic pentru dvs.), furnizori de servicii de mesagerie SMS și alți furnizori care furnizează servicii IT și de plată.

Alte părți terțe (inclusiv subcontractanții acestora) care prestează o parte a serviciilor sau vă sprijină tranzacțiile, cum ar fi Mastercard și băncile noastre partenere din SEE care asigură, printre altele, protejarea fondurilor;

Alte instituții financiare atunci când furnizează servicii de informare a contului sau efectuează plăți externe.

Autoritățile de reglementare și autoritățile de supraveghere în legătură cu atribuțiile lor (cum ar fi prevenirea criminalității).

Agențiile de prevenire a fraudei, în special, vom spune întotdeauna agențiilor de prevenire a fraudei dacă ne oferiți informații false sau frauduloase. De asemenea, vor permite altor organizații (din Lituania sau alte țări), inclusiv agenții de aplicare a legii, să acceseze aceste informații pentru a preveni și detecta fraudă, spălarea banilor sau alte infracțiuni. Ne puteți scrie la MLRO@dipocket.org pentru detalii despre agențiile de prevenire a fraudei cu care împărtășim Informațiile.

Oricine căruia îi transferăm sau îi putem transfera drepturile și îndatoririle din Acord, inclusiv orice terță parte după o restructurare, vânzare sau achiziție a oricărei companii ale grupului DiPocket, cu condiția să utilizeze informațiile personale în aceleași scopuri în care ni le-au fost furnizate inițial. și/sau prelucrate de noi.

Transferul informațiilor personale în afara SEE
Putem prelucra informațiile personale în străinătate, în interiorul sau în afara Uniunii Europene și Regatul Unit, cu condiția să respectăm legile și reglementările aplicabile. În cazul în care partajăm informațiile personale cu organizații din afara SEE și Regatul Unit, ne vom asigura că acestea sunt de acord să aplice niveluri echivalente de protecție ca și noi. Utilizăm mecanisme legale, cum ar fi clauze contractuale standard, așa cum este indicat în Regulamentul general privind protecția datelor (2016/679) art. 46 pentru a implementa transferul transfrontalier al datelor dumneavoastră cu caracter personal; sau implementați măsuri de securitate precum anonimizarea datelor înainte de transferul transfrontalier de date. Pentru orice întrebări privind mijloacele care garantează transferul de date în afara UE, vă rugăm să ne contactați la DPO@dipocket.org.

Open-Banking

Vom transfera date către orice entitate cu care ne autorizați să partajăm informații despre Cont, cu condiția ca acestea să fie listate ca entitate autorizată corespunzător la momentul solicitării dumneavoastră. Ne vom baza pe instrucțiunile dvs. către terță parte pentru a accesa informațiile contului de la noi, ca dovadă a consimțământului dvs. de a vă partaja datele. Cum stocăm datele dvs.?

DiPocket a stabilit garanții tehnologice, fizice, administrative și procedurale, toate în conformitate cu standardele acceptate în industrie pentru a proteja și asigura confidențialitatea, integritatea sau accesibilitatea Datelor cu caracter personal prelucrate; a preveni utilizarea neautorizată sau accesul neautorizat la Datele cu caracter personal, a preveni o încălcare a datelor cu caracter personal (incident de securitate) în conformitate cu instrucțiunile, politicile și legile aplicabile DiPocket. Tot personalul nostru primește instruire privind protecția datelor și

este instruit să urmeze cu strictețe politicile noastre de protecție a datelor.

Compania noastră stochează în siguranță datele dumneavoastră în centre de date situate exclusiv în Uniunea Europeană.

Perioada pentru care suntem obligați să păstrăm informațiile dvs. depinde de compania cu care ați încheiat un contract:

- DiPocket Limited, în conformitate cu legislația aplicabilă a Regatului Unit, trebuie să păstreze informațiile dumneavoastră personale timp de șase ani după încheierea relației de afaceri cu dumneavoastră.
- DiPocket UAB, în conformitate cu legislația aplicabilă a Republicii Lituania, este obligat să păstreze informațiile dumneavoastră personale legate de identificarea și serviciile dumneavoastră furnizate timp de opt ani după încheierea relației noastre de afaceri cu dumneavoastră. Corespondența cu dumneavoastră va fi stocată timp de cinci ani de la data încetării tranzacțiilor sau a relațiilor de afaceri cu dumneavoastră. Aceste termene pot fi prelungite suplimentar cu până la doi ani, la instrucțiuni rezonabile ale unei autorități competente.

Este posibil să păstrăm informațiile dumneavoastră cu caracter personal mai mult timp din cauza unei potențiale reclamații în instanță sau în curs de desfășurare sau a unui alt motiv legal.

Odată ce perioada de timp relevantă a expirat și Informațiile personale nu mai sunt necesare din motivele menționate mai sus, vom șterge datele dumneavoastră.

Vă rugăm să rețineți că, dacă anulați sau refuzăm înregistrarea dvs. sau decideți să nu continuați cu aceasta, vom păstra informațiile personale atâta timp cât suntem obligați să facem acest lucru conform legislației în vigoare (pentru a ajuta la prevenirea fraudei și a altor infracțiuni financiare, și din alte motive legale și de reglementare).

Care sunt drepturile dumneavoastră la protecția datelor?

Compania noastră ar dori să se asigure că sunteți pe deplin conștient de toate drepturile dumneavoastră de protecție a datelor. Fiecare utilizator are dreptul la următoarele:

- **Dreptul de acces** – Aveți dreptul de a ne solicita copii ale datelor dumneavoastră personale. Este posibil să vă percepem o mică taxă pentru acest serviciu. Dacă doriți să obțineți o confirmare dacă informațiile personale care vă privesc sunt sau nu procesate de noi, puteți solicita o copie gratuită a acestora, solicitând aceasta la DPO@dipocket.org.
- **Dreptul la rectificare** – aveți dreptul de a ne solicita să corectăm orice informație pe care o considerați incorectă. De asemenea, aveți dreptul de a ne solicita să completăm informațiile pe care le considerați incomplete.
- **Dreptul la ștergere** – Aveți dreptul de a solicita ștergerea datelor dumneavoastră cu caracter personal, în anumite condiții. În cazul în care faceți această solicitare, vom aplica instrucțiunile dumneavoastră oricăror terți care prelucrează informațiile dumneavoastră personale în numele nostru și vom lua în considerare solicitarea dumneavoastră în lumina intereselor noastre legitime. În cazul în care o solicitare de ștergere a informațiilor personale este primită în numele unui minor, vom avea o grijă deosebită să luăm în considerare impactul oricărei decizii pe care o luăm asupra acestuia.
- **Dreptul de a restricționa prelucrarea** – Aveți dreptul de a solicita să restricționăm prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal, în anumite condiții.
- **Dreptul de a vă opune prelucrării** – aveți dreptul de a vă opune prelucrării de către Compania Noastră a datelor dumneavoastră cu caracter personal, în anumite condiții.
- **Dreptul la portabilitatea datelor** – Aveți dreptul de a solicita ca Compania noastră să transfere datele pe care le-am colectat către o altă organizație sau direct către dumneavoastră, în anumite condiții.

În cazul în care ne-ați dat consimțământul explicit pentru prelucrarea informațiilor cu caracter personal, aveți, de asemenea, dreptul de a vă retrage acest consimțământ în orice moment, contactându-ne la DPO@dipocket.org. Cu toate acestea, o astfel

de retragere nu va afecta legalitatea prelucrării efectuate înainte de transmiterea retragerii.

Dacă simțiți că drepturile și libertățile dvs. în legătură cu prelucrarea informațiilor dumneavoastră cu caracter personal au fost încălcate în vreun fel, vă rugăm să ne informați, astfel încât să putem încerca să rezolvăm problema.

Dacă faceți o cerere, avem la dispoziție o lună pentru a vă răspunde. Dacă doriți să vă exercitați oricare dintre aceste drepturi, vă rugăm să ne contactați la adresa de e-mail: DPO@dipocket.org.

De asemenea, aveți dreptul de a depune o plângere la Autoritatea națională pentru protecția datelor:

În Regatul Unit - ICO (<https://ico.org.uk/global/contact-us/>);

În UE – vă rugăm să consultați o listă furnizată (https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en).

Cerința de a vă actualiza informațiile personale
Trebuie să ne anunțați imediat cu privire la orice și toate datele și circumstanțele care s-au schimbat cu privire la datele prevăzute în Acord sau la documentele care ni s-au transmis (de exemplu, modificări ale datelor personale sau de contact, rezidență sau rezidență fiscală, pierdere sau furt sau alt motiv pentru schimbarea unui act de identitate), precum și a oricăror și tuturor circumstanțelor care pot afecta îndeplinirea obligațiilor dumneavoastră față de noi (de exemplu, începerea procedurilor de faliment a unei persoane fizice). Putem solicita dovezi documentare ale modificărilor, pe care trebuie să le furnizați. Această obligație de notificare se aplică chiar dacă modificările de mai sus au fost făcute publice (de exemplu, înregistrate într-un registru public sau publicate prin mass-media). În cazul în care nu reușiți să îndepliniți obligația de notificare, DiPocket are dreptul să își asume corectitudinea datelor aflate la dispoziția DiPocket, cu excepția cazului în care se prevede altfel în jurisdicția de reședință.

Notificări și schimb de informații

Vă putem furniza toate informațiile pe cale electronică prin intermediul site-ului web, al aplicației, al e-mailului sau al telefonului mobil, cu excepția cazului în care se prevede altfel în legile aplicabile. Avem dreptul să folosim servicii terțe pentru procesarea sau livrarea de notificări și informații electronice către dvs.

Dacă, în conformitate cu legile aplicabile și/sau acest Acord, aveți dreptul de a rezilia Acordul, veți trimite notificarea de reziliere la contact@dipocket.org.

Cu excepția cazului în care legislația aplicabilă prevede altfel, orice notificare dată de DiPocket trebuie considerată a fi primită dacă este trimisă prin e-mail sau prin Aplicație sau alte mijloace electronice de comunicare, în ziua expedierii tehnice.

Identificator unic de utilizator

Identificatorul dvs. unic de utilizator este numărul dvs. de telefon mobil. Este important să-l mențineți la curent cu noi în orice moment, deoarece îl putem folosi pentru a verifica că sunteți dvs. atunci când efectuați o tranzacție sau accesați informațiile personale.

Numărul dvs. de mobil este utilizat și de alți Utilizatori din sistemele DiPocket pentru a transfera sau solicita fonduri către/de la dvs.

Politicile de confidențialitate ale altor site-uri web

Când includem link-uri către alte site-uri web, vă rugăm să rețineți că acestea vor avea propriile politici de confidențialitate și cookie-uri care vor governa utilizarea oricăror informații pe care le trimiteți. Vă recomandăm să citiți politicile lor înainte de a accesa site-urile lor.

Modificări ale politicii noastre de confidențialitate

Compania noastră își păstrează politica de confidențialitate sub control regulat și plasează orice actualizări pe această pagină web. Această politică de confidențialitate a fost actualizată ultima dată la 1 ianuarie 2022.

Cum să ne contactați

Dacă aveți întrebări despre politica de confidențialitate a DiPocket, datele pe care le deținem despre dvs. sau doriți să vă exercitați unul dintre drepturile dvs. de protecție a datelor, vă rugăm să nu ezitați să ne contactați.

- Trimiteți-ne un e-mail la: DPO@dipocket.org.
- Numărul dvs. de mobil este utilizat și de către alți Utilizatori din sistemele DiPocket pentru a transfera sau solicita fonduri către/de la dvs.
- Servicii de plată
- Serviciile pot include unele dintre toate serviciile de plată de mai jos:
- Plăți cu cardul și transferuri de bani;

- Servicii de inițiere a plăților;
- Cont.

Utilizatorul se limitează la utilizarea numai a Serviciilor menționate mai sus exclusiv pentru serviciile clinicilor/spitalelor medicale. Termenii și condițiile care specifică furnizarea de servicii de inițiere a plății și informații despre cont vă vor fi puse la dispoziție înainte de fiecare tranzacție. Informațiile despre cont și serviciile de inițiere a plății vă vor fi furnizate numai cu consimțământul dumneavoastră explicit.

Transferarea banilor în Cont

Cardul dumneavoastră poate fi finanțat numai de către Compania care vi l-a furnizat.

Utilizarea Cardului

Cardul este un card de debit la purtător preplătit Mastercard. Este valabil până la data de expirare, care este vizibilă pe fața Cardului – sau pe imaginea Cardului accesibilă online pentru cardurile virtuale și benzile de plată.

Pentru a activa cardul, urmați instrucțiunile furnizate împreună cu cardul. De asemenea, trebuie să:

- să nu permită nimănui altcineva să folosească Cardul;
- nu vă dezvălui PIN-ul sau Codul;
- nu vă scrieți codul PIN, decât dacă faceți acest lucru într-un mod care ar face imposibilă recunoașterea de către altcineva;
- ștergeți PIN-ul de pe telefonul mobil când îl primiți;
- eliberați cardul, numărul cardului, PIN-ul sau codul doar pentru a efectua (sau încerca să efectueze) o tranzacție cu un comerciant sau un bancomat care afișează marca de acceptare Mastercard®.

Il poți folosi în clinicile/spitalele medicale care afișează Marca de Acceptare Mastercard în toată România și la comercianții agreați de SIRO.

De asemenea, îl puteți înscrie în Apple Pay și Google Pay. Vă permite să primiți cash-back atunci când efectuați plăți în clinici medicale/spitale, dar nu poate fi utilizat pentru alte tranzacții cu numerar, cum ar fi retragerea de numerar de la o bancă și achiziționarea de cecuri de călătorie sau de schimb valutar de la un birou de schimb. Se aplică limite și taxe.

În măsura în care acest lucru nu este rezultatul neglijenței noastre, nu vom fi responsabili și nici responsabili pentru nerespectarea sau

întârzierea acceptării Cardului de către un comerciant cu amănuntul. În aceste circumstanțe, nu vom fi răspunzători pentru modul în care vi se spune despre orice refuz sau întârziere.

Toate tranzacțiile necesită autorizare. Autorizarea este, de asemenea, instrucțiunea dvs. pentru ca noi să efectuăm o tranzacție. În mod normal, nu vom autoriza o tranzacție dacă soldul cardului este insuficient pentru a acoperi tranzacția și orice taxă de tranzacție aferentă. Dacă, din orice motiv, puteți efectua o tranzacție atunci când nu există fonduri suficiente pe Card („Deficitul”), vom solicita imediat rambursarea Deficitului de la dvs. Ne puteți cere să vă oferim informații despre tranzacții pe o perioadă de până la 5 ani de la data tranzacției.

Pentru o tranzacție fără contact:

- sub limita aplicabilă în țara în care utilizați cardul („Limita fără contact”), care este în afara controlului DiPocket, o tranzacție este considerată autorizată la transmiterea detaliilor Cardului care sunt necesare pentru a executa tranzacția, prin plasarea Cardului în apropierea dispozitivului care permite citirea datelor salvate în modulul fără contact Card; și
- în depășirea limitei fără contact, tranzacția este considerată autorizată prin introducerea numărului PIN pe terminalul de acceptare. Vă rugăm să rețineți că în anumite țări tranzacțiile fără contact cu PIN nu sunt disponibile.

În măsura în care acest lucru nu este rezultatul neglijenței noastre, nu suntem obligați să autorizăm o tranzacție în care apare o problemă de sistem sau apar evenimente în afara controlului nostru rezonabil. În plus, nu suntem obligați să autorizăm o tranzacție în cazul în care suntem îngrijorați de utilizarea abuzivă a Cardului. Nu vom fi răspunzători față de dvs. atunci când o tranzacție nu este autorizată în aceste circumstanțe și/sau dacă anulăm sau suspendăm utilizarea Cardului.

În cazul în care cardul este pierdut sau furat, sau altcineva află PIN-ul sau dacă credeți că cardul, numărul cardului sau PIN-ul ar putea fi utilizat în mod necorespunzător, trebuie să:

blocați Cardul imediat sunându-ne la + 40 317 307 080 sau +370 520 84858 (avem un serviciu 24 de ore din 24) pentru a putea bloca Cardul;

nu mai utilizați imediat cardul, numărul cardului sau PIN-ul.

Vom bloca sau restricționa cardul sau PIN-ul din motive justificate legate de:

- securitatea Cardului, a numărului cardului sau a codului PIN. De exemplu: când codul PIN greșit este introdus de mai multe ori la rând;
- suspectarea utilizării neautorizate sau frauduloase a Cardului sau PIN-ului. De exemplu: în cazul în care detectăm că o altă persoană folosește Cardul, considerăm activitate suspectă sau anormală etc. Vă vom informa, dacă este posibil, înainte de a bloca sau restricționa Cardul sau PIN-ul că intenționăm să facem acest lucru și motivele pentru care facem acest lucru. Dacă nu putem face acest lucru, vă vom informa imediat după aceea. Cerința de a vă informa nu se aplică în cazul în care ar compromite măsurile rezonabile de securitate sau ar fi ilegal să faceți acest lucru;
- verificări de verificare a transferului AML. În conformitate cu cerințele obligatorii pentru prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului, am implementat un sistem automat de blocare a conturilor în care algoritmi verifică toate tranzacțiile și blochează transferurile (conturile) pe care sistemul nostru le consideră suspecte (în mod automat). La primirea unui raport de sistem de activitate suspectă, echipa noastră de conformitate efectuează o verificare manuală, în timpul căreia specialiștii noștri evaluează în detaliu activitatea suspectă detectată automat. În această etapă, vi se poate cere să furnizați documente sau explicații suplimentare. Contul este deblocat atunci când este verificată validitatea transferului. În cazul în care informațiile colectate nu înlătură îndoielile cu privire la validitatea transferului, este posibil să închidem contul;
- situații în care furnizorul nu este posibil să obțină autorizație online pentru a confirma că aveți suficient sold pentru tranzacție. De exemplu: tranzacții pe anumite trenuri, nave și unele achiziții în timpul zborului și

- achiziții la stațiile de service atunci când comerciantul vă verifică PIN-ul cu noi fără a furniza suma finală a achiziției dvs.

O tranzacție cu cardul va fi considerată ca fiind autorizată de dvs. atunci când autorizați tranzacția urmând instrucțiunile furnizate de comerciant, care pot include:

- introducerea PIN-ului sau furnizarea Codului;
- furnizarea detaliilor Cardului și/sau a oricăror alte detalii solicitate;
- fluturând sau glisând cardul peste un cititor de carduri în scopul efectuării unei plăți.
- Atunci când bănuim că poate exista o încercare de a utiliza cardul în mod fraudulos, vă putem cere să confirmați o tranzacție înainte sau după autorizarea acesteia.
- Autorizarea pentru o tranzacție nu poate fi retrasă sau revocată de dvs.

Puteți solicita de la noi returnarea sumei unei tranzacții autorizate inițiate de către sau prin intermediul destinatarului, dacă această tranzacție a fost deja executată în timp ce:

- valoarea tranzacției nu a fost determinată cu precizie în momentul în care aceasta a fost autorizată; și
- valoarea tranzacției este mai mare decât suma la care v-ați putea aștepta, ținând cont de tipul și valoarea tranzacțiilor anterioare, de prevederile Acordului și de orice circumstanțe semnificative ale cazului.

Puteți solicita o astfel de rambursare în termen de 8 săptămâni de la data tranzacției.

Restricții privind funcționalitatea Contului

Puteți utiliza contul DiPocket numai pentru a efectua plăți pentru servicii medicale.

Dacă avem motive rezonabile să credem că ați încălcat cerințele acestui Acord sau legislația aplicabilă, DiPocket poate lua măsuri pentru a se proteja pe sine, pe clienții și Utilizatorii săi sau terți. În acest caz, DiPocket poate, printre altele, să facă următoarele:

- restricționați, suspendați sau închideți accesul la Contul DiPocket sau la oricare dintre serviciile acestuia;
- notificați utilizatorii care au acorduri reciproce cu dvs., banca lor, emitentul acestora sau autoritățile de aplicare a legii;

- să vă solicite să actualizați orice informații incorecte sau incomplete pe care le-ați furnizat;
- anulați Serviciile (caz în care vă vom notifica în conformitate cu acești termeni).

Păstrarea cardului și a contului în siguranță

Trebuie să păstrați în siguranță detaliile cardului – inclusiv PAN (numărul de 16 cifre afișat pe fața cardului), data de expirare, CVV (numărul de 3 cifre, afișat pe spatele cardului), PIN (identificare personală). Număr) și orice parole și dispozitive pe care le utilizați pentru a accesa detaliile de securitate ale Cardului și/sau Contului prin orice metodă (împreună cu „ Funcțiile de securitate personalizate ”). Aceasta include, de asemenea, orice detalii despre card în portofelele electronice, pe site-urile web ale vânzătorului sau pe dispozitive precum telefoanele mobile. Dacă ați înregistrat un Card pe un dispozitiv sau într-un portofel electronic, aceasta va include parolele și procesele de securitate utilizate pentru a accesa dispozitivul sau portofelul dvs. electronic (ID-ul dispozitivului, codurile de acces sau parolele) și orice amprentă sau alte metode biometrice sau de identificare stocate în dispozitivul tau. Vă rugăm să rețineți că nu toate Caracteristicile de securitate personalizate pot fi aplicabile Cardului.

Nu vă vom contacta niciodată pentru a solicita oricare dintre caracteristicile dvs. de securitate personalizate și nu vom cere nimănui să facă acest lucru în numele nostru. Dacă primiți o astfel de solicitare, este probabil să fie frauduloasă și nu trebuie să furnizați niciuna dintre Caracteristicile dvs. de securitate personalizate în nicio circumstanță. Ar trebui să ne raportați imediat orice astfel de activitate. Tratați cu prudență e-mailurile primite de la expeditori care pretind că sunt noi și aveți grijă de e-mailurile care vă solicită funcții de securitate personalizate.

Când ne sunați, este posibil să fie nevoie să vă identificăm, în funcție de natura interogării dvs. Putem face acest lucru solicitând anumite informații (cum ar fi răspunsuri la întrebări) cunoscute numai de dvs. și solicitând cifre aleatorii ale anumitor coduri de acces sau parole, dar nu v-am cere niciodată un PIN complet sau un cod de acces. Nu trebuie să le oferiți nimănui care le solicită, chiar dacă acea persoană pare a fi un funcționar.

Sunteți responsabil pentru calitatea, siguranța, legalitatea sau orice alt aspect al oricăror bunuri sau servicii pe care le cumpărați cu Cardul. Orice dispută privind achizițiile sau plățile efectuate cu Cardul trebuie soluționate cu furnizorul de bunuri sau servicii în cauză.

Dacă știți că pierderea, furtul sau deturnarea Cardului sau utilizarea neautorizată a acestuia, sunați-ne imediat la + 40 317 307 080.

Sold și declarații

Pentru a vedea soldul disponibil și istoricul tranzacțiilor, vă rugăm să vizitați site-ul web sau să utilizați aplicația, dacă este disponibilă. Acceptând Termenii și Condițiile Generale, sunteți de acord în mod expres să nu primiți declarații pe hârtie.

La cererea dvs., DiPocket va furniza extrase suplimentare și/sau înregistrări ale tranzacțiilor, pe hârtie sau în alt mod. Ne puteți cere să vă oferim informații despre tranzacții pe o perioadă de până la 5 ani de la data tranzacției, chiar și după rezilierea Acordului, iar noi vi le vom furniza gratuit în formă electronică, precum și pe hârtie dacă așa îți dorești. Se pot aplica taxe în cazul în care ne solicitați informații mai des de două ori pe lună, totuși, numai în măsura costurilor noastre suportate.

Dacă ceva nu merge bine

Aveți la dispoziție 13 luni pentru a ne notifica cu privire la o tranzacție neautorizată, neexecută sau executată incorect. Cu condiția să ne anunțați în acest interval de timp și plata a fost neautorizată, neexecută sau executată incorect, vom rambursa imediat, după caz și în conformitate cu obligațiile noastre de reglementare, suma tranzacției în Cont. În caz de erori sau dispute cu privire la tranzacții, contactați-ne prin dipocket.org/en/contact sau suna-ne imediat la + 370 520 84858 .

În cazul în care Cardul este utilizat fără permisiunea dvs. sau este pierdut, furat sau dacă credeți că Contul a fost utilizat abuziv, vă putem solicita să ne scrieți în termen de șapte zile pentru a confirma pierderea, furtul sau posibila utilizare greșită la Adresă. Putem dezvălui agenților de aplicare a legii orice informații despre care credem în mod rezonabil că ar putea fi relevante.

Dacă credeți că ați fost păcălit să transferați bani în contul unei persoane pe care nu o cunoașteți sau ați transferat bani cu bună-credință din Cont, dar nu ați primit bunurile sau

serviciile pentru care s-a contractat („Înșelătoriile cu plată push autorizată”), ne puteți contacta și vom investiga în locul dvs. și vom încerca să recuperăm banii, cu toate acestea, nu ne vom asuma nicio răspundere, cu excepția celor care ne pot fi impuse de legile și reglementările aplicabile la momentul înșelătoriei de plată push autorizată.

Răspunderea noastră față de dvs

În limitele permise de legile aplicabile și sub rezerva limitărilor definite în prezentul Acord, suntem răspunzători pentru îndeplinirea corespunzătoare a obligațiilor noastre prevăzute în acest Acord.

Nu ne puteți solicita o pierdere sau daune dacă:

- reclamați pierderea afacerii, pierderea fondului comercial, pierderea oportunității sau pierderea profitului – nu vom fi răspunzători pentru acestea în nicio circumstanță;
- ați acționat în mod fraudulos sau cu neglijență gravă;
- ați încălcat Acordul sau ați furnizat DiPocket orice informații incorecte dacă există o legătură de cauzalitate clară cu prejudiciul ;
- eșecul nostru s-a datorat unor circumstanțe anormale și imprevizibile în afara controlului nostru, ceea ce a însemnat că nu ne-am putut respecta obligațiile conform Acordului, în ciuda eforturilor noastre de a face acest lucru, de exemplu, o defectiune a hardware-ului, o grevă sau o problemă majoră cu un sistem de plată ;
- solicitați o pierdere consecutivă care nu este previzibilă în mod rezonabil ca urmare a încălcării acordului de către noi.

Niciuna dintre aceste excepții nu se va aplica și nimic altceva din Acord nu ne va împiedica să fim răspunzători, dacă:

- acționăm în mod fraudulos;
- acționăm cu neglijență gravă; sau
- suntem vinovați și legea nu ne permite să excludem sau să limităm răspunderea.

Modificări ale Acordului

Putem schimba Acordul în circumstanțele enumerate mai jos .

Cu condiția să vă dăm un preaviz de 60 de zile, putem schimba orice parte a Acordului, numai în măsura în care este necesar, dacă apare cel

puțin una dintre circumstanțele materiale de mai jos:

- modificare a angajamentului nostru de creare de rezerve sau de adoptare a cotelor neprevăzute în legislație la data încheierii Acordului;
- se impun taxe sau taxe sau alte costuri, care nu erau prevăzute de legislație la data încheierii Contractului;
- modificare a prevederilor legale care reglementează sectorul financiar sau o modificare a recomandărilor sau bunelor practici ale instituțiilor de supraveghere sau a prevederilor legate de sectorul financiar, care afectează drepturile și obligațiile reciproce ale părților la Acord care nu erau în vigoare la data încheierii acordului;
- introducerea de servicii noi sau eliminarea sau modificarea caracteristicilor Serviciilor existente, precum și introducerea sau schimbarea denumirii comerciale a acestor Servicii (în cazul unei modificări a domeniului sau modului de furnizare a Serviciilor constând în modificarea caracteristicilor Serviciile existente sau introducerea de noi produse, utilizatorul nu va fi obligat să utilizeze astfel de servicii și să suporte costurile asociate decât dacă utilizatorul depune o declarație de voință separată în acest sens);

Cu excepția faptului că modificarea acordului va fi efectuată numai în scopul și direcția care decurg din motivul care a avut loc și nu mai târziu de 1 lună de la apariția unei condiții prealabile pentru o astfel de modificare.

Dacă nu sunteți mulțumit de schimbare, puteți:

- luați pașii de mai jos pentru a anula Cardul și a încheia Acordul cu efect imediat și fără nicio taxă sau
- anunțați-ne că nu sunteți mulțumit de modificare și doriți să anulați Cardul și să încheiați Acordul fără nicio taxă, astfel încât Acordul să înceteze cu o zi înainte de data la care modificările intră în vigoare.

Dacă nu încetați Acordul urmând pașii de mai sus, se va considera că ați acceptat modificările după expirarea notificării de 60 de zile.

DiPocket poate cesiona în orice moment drepturile sau obligațiile sale în temeiul prezentului Acord unei companii asociate, cu condiția să vă transmitem un preaviz cu cel

puțin o lună și fără a solicita consimțământul dumneavoastră specific. Dacă vă opuneți cesiunii, puteți anula Cardul și încheia Contractul fără nicio taxă, astfel încât Contractul va înceta cu o zi înainte de data atribuirii. Nu vă puteți cesiona drepturile sau obligațiile conform prezentului Acord.

Anularea Serviciilor

Acordul expiră la data expirării cardului, cu excepția cazului în care, înainte de expirare, emitem un card de înlocuire în conformitate cu politica noastră de reemitere a cardului, așa cum este specificat în Termenii și condițiile cardului, cu condiția să vă trimitem un card de înlocuire înainte de expirarea cardului. data gratuită și fără obligația dvs. de a continua să utilizați Serviciile .

În timp ce un Card rămâne neexpirat sau pentru Conturi fără Carduri, Acordul va avea o durată nedeterminată și va continua, cu excepția cazului în care este reziliat în orice moment de către noi, în conformitate cu procesele prezentate mai jos.

Cu excepția cazului în care Termenii și condițiile cardului specifică altfel, dacă nu vă trimitem un card de înlocuire înainte de data expirării cardului, expirarea cardului va duce la rezilierea Acordului, după care accesul la Cont poate fi limitat.

Când putem anula Serviciile

Putem înceta imediat Acordul (și anula Cardul) dacă avem motive rezonabile să credem că ați făcut oricare dintre următoarele lucruri, pe care nu trebuie să le faceți:

- ne puneți într-o poziție în care am putea încălca o lege, un regulament sau o altă obligație care se aplică în cazul în care vă menținem Cardul și Contul;
- refuzați să cooperați cu solicitările legitime ale DiPocket, de exemplu prin nefurnizarea informațiilor care să vă confirme identitatea sau cu privire la sursa fondurilor;
- ne oferiți orice informație falsă sau încercați să ne inducăți în eroare în orice moment;
- comiteți (sau încercați) fraudă împotriva noastră sau a altcuiva;
- utilizați (sau permiteți altcuiva să folosească) Cardul sau Contul în mod ilegal sau pentru activități criminale (inclusiv primirea de produse din infracțiune pe Card);

- ați lăsat în mod necorespunzător pe altcineva să folosească Cardul sau Contul.

În cazul rezilierii conform clauzei de mai sus, sunteți de acord că nu suntem obligați să dezvăluim motivul exact al rezilierii.

De asemenea, putem înceta imediat Acordul și anula Serviciile dacă:

- credem în mod rezonabil că menținerea Serviciilor ne-ar putea expune pe noi (sau pe o altă companie DiPocket Group) la acțiuni sau cenzură din partea oricărei agenții guvernamentale, de reglementare sau de aplicare a legii;
- aflăm că nu mai sunteți eligibil pentru aceasta (de exemplu, prin statutul de rezidență). Vom încerca să vă spunem în avans dacă se întâmplă acest lucru, dar dacă, continuând să vă oferim Serviciile, am încălca orice reguli sau legi, ar trebui să o anulăm sau să o blocăm imediat;
- dacă nu există tranzacții (altele decât taxe) în Cont pentru o perioadă continuă de 12 luni.

În cazul în care dețineți Fonduri la noi în momentul rezilierii, vom încerca să returnăm Fondurile într-un cont indicat de dvs. în conformitate cu regulile descrise în secțiunea „Rambursarea fondurilor” de mai sus. În cazul în care nu putem returna fondurile, de exemplu pentru că nu putem să vă contactăm folosind datele de contact pe care ni le-ați furnizat, vom continua să protejăm fondurile în intervalul de timp prevăzut de lege, timp în care drepturile dumneavoastră de răscumpărare de bani electronici vor fi rămâne neafectat.

Politica de reclamații

Dacă sunteți nemulțumit în vreun fel de Card sau de Servicii sau dacă întâmpinați vreo problemă, vă rugăm să ne contactați. Reclamațiile pot fi depuse după cum urmează: în scris prin poștă la: Upės str. 23, 08128 Vilnius, Republica Lituania; telefonic, sunându -ne la + 370 520 84858; în formă electronică, folosind metodele de contact furnizate pe dipocket.org/en/contact. În cerere, va trebui să specificați:

- Data;
- nume și prenume sau denumirea companiei;

- persoanele de contact ale solicitantului: numărul de telefon, adresa și adresa de e-mail asociate Contului;
- care este problema;
- când a apărut problema;
- ce remedii ați dori să aplicăm; și
- documentele disponibile referitoare la cerere.

Dacă în reclamație (reclamație) sunt furnizate informații incomplete, ilizibile sau neclare, putem solicita clarificarea informațiilor.

Luăm la cunoștință toate reclamațiile, fără excepții, inclusiv cele referitoare la personalul nostru. Ne străduim să luăm la cunoștință toate reclamațiile primite în termen de 24 de ore de la primire. Dacă o plângere este primită în timpul unei sărbători legale sau a unei perioade de weekend, plângerea va fi confirmată în termen de 24 de ore de la revenirea la locul de muncă a personalului, adică dacă o plângere este primită prin e-mail într-o duminică, se va considera că a avut a fost primit la ora 9 dimineața luna următoare.

Dacă nu este posibil să răspundeți cu un răspuns detaliat și concret în termen de 24 de ore de la primirea plângerii, o comunicare ulterioară va fi furnizată în termen de 5 zile lucrătoare. Vom trimite răspunsul nostru final în termen de 15 zile lucrătoare. În cazuri excepționale în care nu este posibil să răspundem în termen de 15 zile lucrătoare, este posibil să prelungim termenul limită pentru trimiterea unui răspuns final către dvs. la 35 de zile lucrătoare, dar vă vom informa despre acest lucru, indicând motivele prelungirii.

Un răspuns către Client va fi furnizat prin același canal în care a fost primită reclamația, cu excepția cazului în care indicați altfel de către dvs.

Gestionarea reclamațiilor este gratuită. Părțile sunt de acord că plângerile vor fi depuse, tratate și răspuns în limba engleză.

În cazul în care nu sunteți mulțumit de răspunsul final al DiPocket sau dacă nu vă răspundem în termen de 15 zile lucrătoare sau, respectiv, 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației, aveți dreptul de a adresa o dispută sau o plângere la Bancă. din Lituania:

Dispute. Aplicarea poate fi furnizată în trei moduri: 1) prin intermediul instrumentului electronic de soluționare a litigiilor E-Government Gateway; 2) prin completarea unui formular de cerere pentru consumator și

trimiterea acestuia către Serviciul de Supraveghere al Băncii Lituaniei, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail prieziura@lb.lt; 3) depunerea unei cereri în formă liberă la Serviciul de Supraveghere al Băncii Lituaniei, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail prieziura@lb.lt.

Indiferent de modul în care alegeți să vă depuneți cererea, aceasta și anexele acesteia trebuie să fie în limba oficială a țării, adică lituaniană sau engleză. Cu toate acestea, este important de menționat că procesul de soluționare a litigiilor se va desfășura în limba oficială a țării, adică lituaniană. Mai multe informații: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>;

Plângeri. Informații despre procedura de depunere a reclamațiilor sau solicitărilor sunt disponibile

pe: [https://www.lb.lt/lt/kontaktai#group-](https://www.lb.lt/lt/kontaktai#group-464)

[464](https://www.lb.lt/lt/kontaktai#group-464). Reclamațiile pot fi depuse la Banca Lituaniei prin poștă sau e-mail la oricare dintre următoarele adrese: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, info@lb.lt, sau Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-mail prieziura@lb.lt.

Examinarea plângerii de către Banca Lituaniei este gratuită.

Aveți dreptul de a vă adresa la Banca Lituaniei sau direct la o instanță. Hotărârea Curții este obligatorie, în timp ce decizia Băncii Lituaniei este de natură recomandativă, neobligatorie pentru ambele părți și nu poate fi atacată cu recurs. Cu toate acestea, chiar și atunci când Banca Lituaniei a luat o decizie, părțile la un diferend își păstrează dreptul de a se adresa unei instanțe.

Deciziile referitoare la obiectul unui litigiu sunt publice și publicate pe site-ul web al Băncii Lituaniei (în lituaniană), fără a aduce atingere cerințelor de securitate a datelor cu caracter personal, secrete de stat, birou, comerciale, bancare, profesionale și alte secrete protejate de legi, precum și dreptul consumatorului la confidențialitate.