



**CONTRACT PENTRU ACCEPTAREA CARDURILOR LA PLATA
PRIN INTERMEDIUL E-COMMERCE**

NR. 334330/01.03.2024

Intre,

Banca Transilvania S.A., Sucursala CLUJ denumita in prezentul contract "**BANCA**", cu sediul in **CLUJ NAPOCA, STR DOROBANTILOR nr. 27-29**, inregistrata la Registrul Comertului sub nr J12/2449/1994, cod fiscal nr. 11324720 reprezentata prin **SIMION ALIN ANCA** in calitate de **Director Sucursala**, si **RADU NUTU BERINDE** in calitate de **Sef Serviciu Operatiuni-DAO**,

si

Societatea **CRESA PENTRU EDUCATIE TIMPURIE** denumita in prezentul contract "**COMERCIANT**", cu sediul in **CLUJ-NAPOCA, str. MEZIAD, nr. 4, ap.-, sector/judet CLUJ**, inregistrata la Registrul Comertului sub nr -, cod fiscal nr 19343123 , reprezentata prin d-nul(d-na) **NECHITA ANA-MARIA** in calitate de Administrator pe baza..... (contract de societate, statutul societatii, (Hotararea Adunarii Generale a Actionarilor)).

DEFINITII

Comerciant: proprietarul unuia sau mai multor magazine virtuale, creat/e sub forma unei pagini/unor pagini web sau aplicatie, care permite/permite achizitionarea de bunuri sau servicii prin intermediul cardului bancar.

Cumparatorul: detinatorul de card care utilizeaza site-ul/aplicatia COMERCIANTULUI pentru a cumpara bunuri/servicii si care plateste contravaloarea acestora on-line, pe site-ul/aplicatia comerciantului, utilizand cardul.

Tranzactie securizata (3D Secure): tranzactia in care posesorul de card se autentifica prin verificarea tuturor elementelor de siguranta: numar card, data expirarii, CVV (cele trei cifre de pe spatele cardului) si parola de 3D Secure (care poate fi biometrica, SMS cu cod de autentificare, parola statica si combinatii dintre acestea), tranzactie care se realizeaza fara prezenta fizica concomitenta si in acelasi loc a cardului, posesorului cardului si comerciantului .

Tranzactie nesecurizata(non 3D Secure): tranzactia pentru care posesorului de card nu i se solicita si nu se verifica parola de 3D Secure. Singurele elemente de siguranta care se verifica sunt: numarul cardului, data expirarii si, in unele cazuri, CVV-ul.

Tranzactie recurenta: Tranzactie care face parte dintr-un sir de tranzactii, de regula de valori egale, care utilizeaza datele stocate ale cardului intr-un mediu securizat si care sunt procesate de catre comerciant la intervale fixe, regulate (care nu depasesc un an între tranzactii), efectuate in urma obtinerii acordului deținătorului de card de a iniția viitoare tranzacții pentru achiziționarea de bunuri sau servicii pe perioada contractuala.

Tranzactie " Card on File"- tranzactie efectuata la initiativa posesorului de card fara a mai fi necesara introducerea datelor sale de card, acestea fiind stocate de catre comerciant prin intermediul bancii sau unui furnizor de servicii agreat de banca in urma acordului exprimat in

acest sens de către posesorul cardului, solicitându-se doar autentificarea cu parola de 3D Secure în momentul efectuării tranzacției

Serviciul de comert electronic – acceptarea la plată a cardurilor pe site-ul/aplicatia comerciantului

Proba de tranzacție: documente și informații care justifică realizarea tranzacției și anume: chitanța electronică a tranzacției care conține cel puțin următoarele elemente: număr unic de comandă, sumă și valută a tranzacției, data tranzacției, descrierea produselor/serviciilor cumparate, numele și datele de contact ale posesorului de card, adresa de livrare (dacă este cazul), factura, AWB, loguri interne, explicații ale Comerciantului

Chitanța Electronică: emailul trimis către client ca și confirmare sau anulare a comenzii, care cuprinde numărul comenzii, numele celui care a comandat, adresa de livrare, e-mail/telefon, produsele sau serviciile comandate, valoarea comenzii, data comenzii.

Sume datorate Bancii- oricare și toate amenzile, penalitățile, contribuțiile, costurile, cheltuielile, taxele sau impunerile de obligații de orice natură, pe care Organizațiile Internaționale de Carduri sau organele abilitate de stat le aplică BANCII precum și taxele și cheltuielile datorate unor terți contractați de BANCA sau comerciant la solicitarea organizațiilor de plată, conform regulamentelor internaționale ale organizațiilor de plată pe care atât Banca cât și Comerciantul sunt obligați să le respecte și să le accepte în vederea desfășurării activității de acceptare plată cu cardul, toate percepute în legătură cu activitatea de acceptare a cardurilor la plată de către Comerciant în urma încălcării de către acesta a prevederilor prezentului contract sau ale legislației în vigoare.

Au încheiat prezentul contract în următoarele condiții:

1. OBIECTUL CONTRACTULUI

Prezentul contract se încheie în vederea acceptării de către COMERCIANT a cardurilor la plată prin intermediul serviciului de comert electronic securizat (3D Secure)-prin internet oferit de Banca,

Organizațiile de plată Visa și Mastercard pun la dispoziție prin intermediul BANCII, în calitate de membru al acestor organizații, sistemul de plată cu cardul și sistemul de decontare aferent, sistemul guvernat de propriile regulamente emise de aceste organizații. Prezentul contract și anexele sale transpun prevederile generale ale acestor regulamente pe care COMERCIANTUL este obligat să le urmeze și să le respecte în vederea beneficierei de acest sistem de plată cu cardul. Prin semnarea acestui contract COMERCIANTUL înțelege și acceptă să se supună acestor regulamente ale organizațiilor de plată detinatoare ale sistemelor de plată cu cardul.

COMERCIANTUL se angajează prin prezentul contract să accepte la plată orice card emis sub sigla MASTERCARD și VISA, în conformitate cu reglementările acestor organizații de plată.

Comerciantul își asumă întreaga responsabilitate privind tranzacțiile desfășurate în mediu nesecurizat, în urma solicitării exprese a acestuia privind acceptarea de tranzacții de acest tip (non 3D Secure), precum și pentru tranzacții recurente (tranzacții efectuate cu un card dintre care doar prima tranzacție este securizată, următoarele nefiind securizate). În cazul în care aceste tranzacții sunt contestate, prin invocarea lor ca fiind operațiuni frauduloase de către bancile emitente ale cardurilor, Comerciantul acceptă fără nicio obiecțiune, în mod irevocabil, ca Banca să poată debita contul sau să contravaloareze operațiunile contestate.

2. DISPOZITII GENERALE

1. Pentru operatiunile de achizitionare de bunuri si servicii cu carduri bancare de la COMERCIANT, BANCA va percepe comisioanele detaliate in Anexa de comisioane care face parte integranta din prezentul Contract.
2. Efectuarea operatiunilor cu carduri bancare pentru achizitionarea de bunuri si servicii de la COMERCIANT se realizeaza numai in baza autorizarii acestor tranzactii de catre banca emitenta a cardului.
3. Probele de tranzactii se pastreaza de catre COMERCIANT pe o perioada de timp de minim 18 luni de la data tranzactiei si vor fi puse la dispozitia BANCII in termen de 5 zile lucratoare de la solicitarea lor.
4. Comerciantul este raspunzator pentru informatiile furnizate de el insusi sau de reprezentantii sai.
5. Sub sanctiunea platii de daune-interese pana la concurenta prejudiciului cauzat, partile nu vor utiliza nicio informatie cu privire la conditiile prezentului contract, posesorul cardului sau cardul utilizat, decat in scopurile prezentului contract sau la cererea organelor abilitate conform legislatiei in vigoare. Comerciantul nu va furniza, sub nicio forma, unei terte parti informatii privind procedurile de operare ale bancii in domeniul cardurilor si in special cele referitoare la nivelul comisioanelor percepute de Banca. Comerciantul va lua masurile necesare pentru a se asigura ca angajatii sai vor pastra confidentialitatea operatiunilor cu carduri si nu vor utiliza sub nicio forma datele personale ale posesorilor de card sau ale cardurilor in interesul propriu sau al unor terti si este responsabil pentru actiunile acestora. Obligativitatea pastrarii confidentialitatii acestor date se mentine pe o perioada nedeterminata.
6. COMERCIANTUL se angajează să opereze site-ul/aplicatia propriu/proprie, pe toata durata acestui Contract în conformitate strictă cu orice cerință legală, inclusiv, dar fără a se limita la, Legea comerțului electronic, Legea contractelor la distanță, respectarea regimului valutar, reglementarile privind protecția datelor personale și legislatia din domeniul protecției consumatorilor, legislatia specifica domeniului sau de activitate, standardele de Securitate PCI DSS aplicabile și recunoaște expres că BANCA nu are nici un fel de răspundere în ceea ce privește conținutul si operarea website-ului sau.

3. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR

3.1. Banca, in calitate de parte contractanta, are urmatoarele drepturi:

1. Sa perceapa si sa retina, la momentul incasarii sumelor de catre comerciant, comisionul stabilit, aferent fiecarei tranzactii.
2. Sa modifice nivelul taxelor si comisioanelor percepute COMERCIANTULUI, pentru serviciile prestate, in conditiile prezentului contract, numai cu notificarea prealabila a COMERCIANTULUI conform prevederilor art. 2 de la Cap 5. Dispozitii Finale
3. Sa debiteze conturile COMERCIANTULUI cu urmatoarele sume:
 - sume reprezentand taxe si comisioane datorate Bancii, pentru operatiunile cu carduri bancare acceptate de COMERCIANT
 - sume incasate necuvenit, aferente unor tranzactii disputate de catre posesorii cardurilor, in cazul in care comerciantul nu poate furniza bancii, la solicitarea acesteia, probe de tranzactie valide si complete care sa ateste faptul ca suma s-a incasat in mod justificat si ca aceasta suma reprezinta contravaloarea bunurilor/serviciilor livrate/ prestate posesorului de card, solicitarea de returnare a banilor fiind astfel justificata, inclusiv a acelor tranzactii derulate anterior rezilierii contractului si refuzate ulterior,
 - sume aferente unor tranzactii frauduloase in conditiile stabilirii de catre Banca a responsabilitatii Comerciantului ca urmare a nerespectarii prezentelor prevederi

contractuale, tranzactii confirmate si reclamate ca fiind neautorizate de catre posesorii reali ai cardurilor utilizate

-sume reprezentand sume datorate Bancii, asa cum sunt ele definite in prezentul contract, in cazul aplicarii de amenzi/penalitati de catre Organizatiile Internationale de Carduri asupra Bancii sau de catre organele abilitate ale statului , ca urmare a nerespectarii de catre COMERCIANT a legii si a obligatiilor si angajamentelor asumate prin prezentul contract. Dreptul de a recupera de la Comerciant valoarea oricarui prejudiciu produs in patrimoniul Bancii rezida ca urmare a incalcarii de catre Comerciant, a prevederilor prezentului Contract sau regulamentelor specifice si legislatiei in domeniul platilor cu cardul. In acest sens, in cazul in care Banca primeste notificari privind incalcarea de catre Comerciant sau de catre tertii parteneri contractuali ai acestuia, conform celor mentionate anterior, a regulamentelor/legislatiei de la organizatiile de plata/organismele de control si reglementare in domeniul platilor, in baza carora sunt aplicate Bancii amenzi si/sau penalitati, Banca are dreptul sa-si acopere eventualele pierderi cauzate din culpa acestuia direct de la Comerciant, prin debitarea contului curent in LEI si/sau USD si/sau EUR al Comerciantului cu contravaloarea amenzilor sau penalitatilor aplicate Bancii, cu notificarea prealabila a Comerciantului ce va contine justificarea suficienta a unui astfel de remediu, precum si cuantumul amenzilor sau penalitatilor aplicabile;

- sumele reprezentand contravaloarea tranzactiilor disputate in faza de arbitraj la organizatiile de plata si taxele de arbitraj aferente, in urma exprimarii acordului comerciantului privind inaintarea cazului pentru decizie, pentru care decizia a fost una nefavorabila comerciantului

4.1. Sa blocheze in contul COMERCIANTULUI urmatoarele tipuri de sume fara obligatia de a obtine consimtamantul acestuia in prealabil, doar cu notificarea ulterioara actiunii de blocare:

- sumele aferente tranzactiilor identificate de catre BANCA ca fiind suspecte de frauda, nefiind tinută a analiza sursa și natura sumelor de bani din conturile Clientului existente la momentul blocarii, pana la primirea confirmarii validitatii tranzactiei de la banca emitenta a cardului, a justificarii considerate suficienta primita de la Comerciant, sau pana la expirarea termenului in care se poate contesta operatiunea conform regulamentelor in vigoare
- valoarea tranzactiilor incasate si contestate pana la solutionarea cazului in disputa.
- sumele care prezinta suspiciuni de a fi aferente unor tranzactii realizate cu rea credinta de catre COMERCIANT in vederea obtinerii unor beneficii de orice fel, tranzactii care incalca prevederile contractului
- sumele aferente tranzactiilor disputate pentru care comerciantul isi exprima acordul inaintarii cazurilor pentru decizie comisiilor de arbitraj ale organizatiilor de plata, precum si a taxelor de arbitraj aferente. Sumele vor ramane blocate pana la primirea deciziei, fiind fie debitate din contul comerciantului in cazul unei decizii nefavorabile, fie deblocate in vederea utilizarii acestora in cazul unei decizii favorabile. Termenele de decizie ale comisiilor de arbitraj pot ajunge pana la 270 zile, iar decizia este una definitiva si nesupusa altor demersuri ulterioare, aceasta trebuind a fi acceptata de catre comerciant.

Comerciantul intelege si isi asuma prin semnarea acestui contract faptul ca Banca va depune toate diligentele in vederea reprezentarii comerciantului in toate stadiile de disputare a unei tranzactii si in fata comisiilor de arbitraj ale organizatiilor de plata, in conformitate cu prevederile regulamentelor Visa/Mastercard, Banca nefiind insa responsabila pentru rezultatul solutionarii disputei.

4.2. Sa utilizeze sumele prevazute la punctul 3.1.4.1. de mai sus pentru acoperirea pierderilor din fraudele derulate prin plata cu card, conform reglementarilor prezentului contract.

4.3. Sa imobilizeze sumele prevazute la punctul 3.1.4.1. pana la solutionarea definitiva a cazului respectiv, dar nu mai mult de 12 luni de la data tranzactiei.

5. Sa puna la dispozitia institutiilor abilitate (institutii ale statului sau organizatii de plata) informatii despre COMERCIANT (denumire societate, adresa completa a acesteia, domeniul de activitate, codul fiscal, locatia terminalului, numele proprietarilor afacerii si a administratorilor societatii si datele de identificare, date despre tranzactiile derulate la terminalele acesteia), atat in cazul in care prezentul contract a fost reziliat de catre BANCA datorita implicarii COMERCIANTULUI in activitati frauduloase privind acceptarea la plata cu carduri, a desfasurarii unei activitati care contravine regulamentelor organizatiilor de plata, a depasirii pragului de tranzactii disputate prevazut in contract, precum si la solicitarea autoritatilor, cu respectarea prevederilor legale in vigoare. Bazele de date cu comerciantii considerati cu risc ridicat pot fi accesate de catre alte institutii bancare in vederea luarii unei decizii asupra inceperii/continuarii unei relatii contractuale in vederea acceptarii cardurilor la plata.

6. Sa solicite COMERCIANTULUI sa afiseze pe site-ul/aplicatia sau/sa sigla BANCII, ca titulara a serviciului de e-commerce securizat.

7. Sa verifice periodic respectarea cadrului legal si contractual al activitatii de vanzare prin intermediul e-commerce si sa solicite COMERCIANTULUI remedierea unor eventuale aspecte considerate neconforme.

8. Sa solicite COMERCIANTULUI actualizarea site-ului/aplicatiei cu informatiile impuse de legislatia in vigoare si de regulamentele organizatiilor de plata sub sigla carora se deruleaza tranzactiile.

9. Sa solicite COMERCIANTULUI scoaterea de la comercializare a unor produse sau servicii care incalca legislatia in vigoare, regulamentele organizatiilor de plata sau politica proprie de acceptare a BANCII.

10. Sa aplice COMERCIANTULUI masuri speciale de securizare a tranzactiilor acolo unde profilul si activitatea acestuia o impun (de ex. restrictionarea cardurilor emise in strainatate, sau emise intr-o anumita tara, limitarea livrarii produselor la teritoriul Romaniei, si alte masuri generate de situatia concreta). In cazul neacceptarii din partea Comerciantului a acestor masuri, Banca are dreptul rezilierii contractului fara notificare si fara alte formalitati prealabile.

11. Sa nu initieze demersuri de incasare in numele COMERCIANTULUI pentru tranzactii derulate in alte valute decat cele mentionate in cererea de acceptare servicii e-commerce si cele mentionate in solicitarile scrise, inregistrate ulterior si avizate favorabil de Banca.

12. Sa investigheze anumite tranzactii pe care le considera atipice sau suspecte fara a avea obligatia de a informa Comerciantul. La solicitarea expresa si intermeiata a Comerciantului, Banca va justifica decizia sa de investigare a respectivelor tranzactii. Investigatiile se pot extinde dupa caz si catre posesorii de card prin intermediul bancilor emitente ale cardurilor utilizate in vederea confirmarii validitatii unor tranzactii. Banca nu este obligata sa notifice in vreun fel Comerciantul asupra investigatiilor efectuate.

13. Sa nu dea curs reprezentarii comerciantului intr-o disputa in cazul in care documentele prezentate de catre acesta nu sunt complete, valide, lizibile sau nu cuprind informatiile solicitate de catre Banca in vederea justificarii tranzactiei in concordanta cu prevederile regulamentelor de disputare a tranzactiilor ale organizatiilor de plata sau in cazul in care tranzactiile sunt considerate ilegale, imorale sau contravin prevederilor prezentului contract.

14. In cazul in care comerciantul refuza blocarea sumelor mentionate la art.12 sau nu detine disponibilitatile necesare in cont pentru blocarea sumelor, banca poate sa nu dea curs inaintarii cazului catre comisia de arbitraj si sa procedeze la debitarea comerciantului cu contravaloarea tranzactiei disputate.

15. Sa suspende utilizarea terminalului sau a anumitor functionalitati pana la finalizarea investigatiei cu privire la caracterul fraudulos al unor tranzactii considerate suspecte sau atunci cand comerciantul este suspectat de nerespectarea clauzelor prezentului contract, cand prezinta un risc financiar pentru banca sau cand Comerciantul nu colaboreaza cu Banca in

9. Comerciantii cu regim special care se incadreaza in urmatoarele categorii, care nu sunt ilegale, pot fi acceptati ca si clienti doar in baza avizarii lor in acest sens de catre Banca.

- Comercianti tip cyberlocker (ofera acces pe baza de cont la transferuri de fisiere, file sharing, stocare de fisiere), imprumuturi pe termen scurt (pana la salariu, pe o zi etc), produse din tutun sau alcool, medicamente ce se elibereaza numai pe baza prescriptiei medicale, medicamente OTC, carduri cadou, transferuri de bani, portofele electronice, support tehnic IT, servicii de colectare datorii, donatii, activitatea de afiliere cu alte site-uri si accesul la continutul site-ului doar pe baza de user si parola, produse/servicii ale caror proprietati pot fi prezentate in mod exagerat si care nu produc efectele descrise (de ex produse de slabit), marketplace (vanzarea pe o platforma a comerciantului a unor produse de catre alti comercianti), plati cu caracter politic (donatii catre partide politice), vanzare bilete evenimente

Unele din domeniile enumerate mai sus necesita inregistrarea lor in programe specifice ale organizatiilor de plata si plata unei taxe anuale de catre comerciant. Banca va impune comerciantilor cu regim special anumite restrictii care se considera necesare menite a reduce riscul de neconformitate cu cerintele organizatiilor de plata. Masurile minime in acest caz pot fi de exemplu limitarea livrării bunurilor exclusiv la teritoriul Romaniei si neacceptarea la plata a cardurilor emise de entitati din afara Romaniei, deoarece in alte tari poate fi ilegala achizitionarea de pe internet de produse din aceste categorii. Incalcarea acestor masuri se face pe intreaga raspundere a comerciantului, existand riscul ca acesta sa suporte eventuale amenzi aplicate de catre organizatiile de plata.

10. Sa cunoasca si sa respecte legislatia aferenta activitatii de comert electronic si in mod specific legislatia domeniului sau de activitate si sa se supuna prevederilor acesteia in ceea ce priveste legalitatea comercializarii, conditiilor specifice de comercializare, afisarea termenilor si conditiilor, disclaimere, eventuala limita de varsta peste care se adreseaza produsele si serviciile comercializate, licentele si autorizatiile speciale de la organe ale statului care trebuie obtinute. Sa respecte prevederile termenilor si conditiilor expuse pe site in relatia sa cu cumparatorii. Comerciantul este obligat sa se informeze si sa respecte legislatia atat din Romania, cat si din tara posesorului de card in care se face livrarea. Este necesara sa fie legala vanzarea pe internet a produselor atat in Romania cat si in tara in care se face livrarea.

11. Sa fie proprietarul bunurilor/serviciilor comercializate, sa emita factura cumparatorului pentru ele, si sa fie autorizat legal sa le vanda/presteze. Sa nu vanda produse contrafacute, replici ale unor produse, fiind responsabil de obtinerea tuturor autorizatiilor de comercializare produse licentiate; sa nu incalce niciun drept al unei terte parti.

12. Sa expuna pe site continutul real si complet al produselor vandute, caracteristicile intrinseci, mod de utilizare, garantii etc, conform legislatiei in vigoare.

13. Sa nu aduca prejudicii sistemelor si imaginii organizatiilor de plata Visa si Mastercard pe care le utilizeaza pentru incasarea produselor/serviciilor comercializate

14. Sa rezolve probleme comerciale de tipul respectarii termenului de livrare, calitatii produsului livrat, livrării eronate etc. numai cu posesorul de card, fara a implica BANCA. BANCA va oferi suport doar pentru reglementarea situatiilor tranzactiilor contestate/disputate si numai dupa verificarea tuturor probelor care atesta finalizarea tranzactiilor in cauza.

15. Sa nu practice tarife diferite in functie de modul de plata a marfurilor/serviciilor comercializate,

16. Sa nu deruleze operatiuni in alte valute decat cele solicitate in scris si avizate favorabil de BANCA.

17. Sa afiseze pe site tarifele, specificand daca acestea contin sau nu TVA, includerea sau nu in tariful afisat a cheltuielilor de livrare si valoarea acestora si sa vanda doar produsele/serviciile afisate pe site si doar la preturile afisate.

18. Sa confirme pe site preluarea comenzii prin crearea unui mesaj sub forma unui ecran de confirmare a comenzii, unde se va specifica si referinta alocata respectivei comenzi si sa poata face

dovada livrării și recepționării de către posesorul de card a bunurilor/serviciilor cumparate. Dovada trimiterii bunurilor către cumparator nu constituie dovada primirii bunurilor comandate de către acesta, cu excepția cazurilor când există semnatura de primire/PIN de verificare corect furnizat curierului. În cazul unei dispute este nevoie de dovada că posesorul cardului a primit bunurile comandate, nu doar că s-au trimis de către Comerciant. Comerciantul își asumă responsabilitatea soluționării oricăror diferende cauzate de nelivrarea la timp sau în mod corespunzător a produselor, asumându-și astfel orice probleme cauzate de firmele de curierat.

19. În cazul în care posesorul cardului bancar renunță total sau parțial la bunurile sau serviciile cumparate și COMERCIANTUL acceptă operațiunea, acesta din urmă va restitui total sau parțial contravaloarea acestora prin anularea totală sau parțială a operațiunii inițial autorizate, prilej cu care se va emite o chitanță electronică de anulare a tranzacției.

Comerciantului îi este interzis să restituie contravaloarea marfurilor și serviciilor returnate de posesorul cardului în numerar sau alt mod decât cel menționat mai sus.

20. În vederea soluționării de către bancă a unor contestații ale plăților cu cardul (refuzuri la plată), COMERCIANTUL are obligația să pună la dispoziția băncii, în termen de 5 zile lucrătoare de la data solicitării, proba de tranzacție, și anume chitanță electronică a tranzacției și alte documente/informații care trebuie să includă datele de contact ale cumparatorului, adresa de livrare, bunurile/serviciile comandate, inclusiv adresa de IP a calculatorului de conexiune, precum și orice alte acte probatoare solicitate de Bancă, de exemplu și fără a se limita la: facturi, AWB semnat de primire de către cumparator/confirmare prin PIN, extrase din termeni și condiții, explicații în scris asupra situației reclamate de către posesorul cardului sau orice altă informație sau document considerate de către Bancă utile în soluționarea disputei. În cazul în care o tranzacție în dispută poate ajunge în faza de arbitraj la Visa/Mastercard, cazul va fi înaintat numai la solicitarea scrisă a Comerciantului de a continua disputa, iar costurile aferente acestei proceduri vor fi suportate de către Comerciant.

Sub nicio formă COMERCIANTUL nu va proceda la anularea unei tranzacții și returnarea banilor către client ulterior primirii înștiințării de la Bancă cu privire la existența unei dispute primite de la posesorul cardului. Dacă se dorește returnarea banilor clientului, se va comunica BANCII decizia de acceptare a disputei și NU va opera în sistemul propriu returnarea banilor, în caz contrar, Comerciantul riscând să piardă suma de două ori.

21. Să asigure efectuarea cel puțin o dată pe zi a operațiunii de confirmare a tranzacțiilor în vederea decontării, în baza căreia are loc transmiterea spre încasare a sumelor aferente tranzacțiilor de plată cu card, cu mențiunea că în cazul în care este necesară livrarea de produse, operațiunea de confirmare a tranzacțiilor în vederea decontării se efectuează doar după ce produsele s-au expediat. În acest caz, comerciantul are obligația efectuării operațiunii de confirmare cel târziu la 3 zile calendaristice de la data autorizării tranzacției.

22. Să asigure monitorizarea primară a tranzacțiilor cu card efectuate pe site/aplicație înainte de transmiterea lor în vederea autorizării plăților cu card de către Bancă, prin identificarea situațiilor suspecte, de genul: orice solicitări de tranzacții repetate și succesive de la aceeași persoană, cu același card și/sau de la aceeași adresă de IP, comenzi de la persoane diferite care au aceeași adresă de e-mail, adresă și/sau număr de telefon, apariția mai multor tranzacții esuate din diferite motive într-un interval scurt de timp, creșterea excesivă a numărului de tranzacții față de media zilnică, precum și orice altă solicitare considerată suspectă de către COMERCIANT. Solicitățile de acest tip vor fi refuzate de către Comerciant la nivelul site-ului/aplicației, fără să se mai solicite de către acesta autorizarea plăților cu card din partea Băncii.

23. Să contacteze BANCA pentru suport în cazul apariției oricărei suspiciuni legate de integritatea site-ului, brese de securitate sau referitoare la tranzacțiile cu card și să nu confirme că plăți tranzacțiile considerate suspecte, până la primirea răspunsului din partea BANCII. În cazul compromiterii securității site-ului Comerciantul se obligă să ia măsuri urgente pentru limitarea efectelor negative produse.

24. Să nu deruleze tranzacții cu carduri pe site-ul/aplicația propriu/proprie care nu reprezintă

pretul de vanzare efectiva a bunurilor sau serviciilor ci operatiuni de alta natura menite sa creeze fluxuri de numerar pentru societate sau menite a aduce beneficii nejustificate utilizatorilor de card de genul punctelor de loialitate sau milelor de zbor (de ex. Achizitii efectuate de catre proprietarii, membrii familiei acestora sau angajatii firmei, imprumuturi de la acestia sau de la terti, transferuri de bani intre firme etc).

Sa nu utilizeze site-ul/aplicatia pentru tranzactii necomerciale, care nu se inscriu in obiectul de activitate curent legal al firmei (de exemplu si fara a se limita la: vanzare de bunuri imobiliare, aport capital).

25. Sa accepte debitarea contului cu contravaloarea taxelor si comisioanelor cuvenite BANCII si cu contravaloarea tranzactiilor disputate in cazul acceptarii de catre BANCA a refuzurilor la plata. BANCA va accepta un refuz la plata in urmatoarele situatii:

- in cazul unor tranzactii reclamate ca fiind frauduloase de catre posesorii de card, in conditiile implicarii comerciantului in acceptarea lor – cu buna stiinta sau din culpa prin nerespectarea prevederilor art 3.4.21

- ca urmare a inexistentei sau existentei incomplete sau eronate a probelor de plata si a documentelor aferente tranzactiilor

- ca urmare a efectuarii operatiunii de confirmare a tranzactiilor in vederea decontarii dupa mai mult de 3 zile calendaristice.

26. Sa despagubeasca banca pentru orice daune, pierderi si cheltuieli suportate de BANCA, rezultate din incalcarea prevederilor prezentului contract.

27. Debitarea contului Comerciantului cu sumele mentionate la art.3.4.25 si 3.4.26 va avea loc indiferent daca exista sau nu disponibilitati in contul curent in valuta tranzactiei contestate, fara a mai avea nevoie de o alta instructiune suplimentara din partea Comerciantului. In cazul in care exista disponibilitati in alte valute in conturile Comerciantului pentru a acoperi debitul creat, Banca este imputernicita sa efectueze schimbul valutar la cursul de schimb practicat de Banca in ziua respectiva. In cazul existentei unui debit neacoperit, Banca va percepe o dobanda penalizatoare de 0.2% la valoarea soldului contului pana in momentul acoperirii debitului, iar valoarea dobanzilor penalizatoare poate depasi suma asupra careia se calculeaza. Banca este autorizata sa recupereze aceste debite pe orice cale, inclusiv pe cale judecatoreasca daca debitele depasesc 30 zile calendaristice.

28. Sa asigure confidentialitatea prevederilor prezentului contract si a anexelor acestuia, precum si a oricaror instructiuni sau materiale furnizate de banca, in activitatea de acceptare a cardurilor prin e-commerce.

29. COMERCIANTUL este obligat sa instiinteze BANCA despre intentia de a utiliza serviciile unei terte parti cu privire la tranzactiile derulate prin intermediul site-ului/aplicatiei inregistrat/a la BANCA si trebuie sa obtina acordul acesteia inainte de utilizare. In cazul in care furnizorul de servicii are acces la datele sensibile ale cardurilor, acesta trebuie sa fie certificat conform standardelor PCI DSS si sa faca dovada detinerii unei certificari valide catre BANCA, precum si sa detina certificările necesare de la organizatiile de plata.

30. COMERCIANTUL este obligat sa anunte si sa obtina acordul de la BANCA daca actioneaza sau intentioneaza sa devina marketplace (sa permita vanzarea produselor de catre alti comercianti pe site-ul sau).

31. In cazul aparitiei unui eveniment de incalcare a prezentului contract, Comerciantul are obligatia sa coopereze cu Banca si/sau organele de ancheta in investigatia care se desfasoara pana la finalizarea acesteia si se obliga sa faca toate demersurile solicitate de catre Banca sau organizatiile de plata (de ex si fara a se limita la solicitarea unei investigatii a site-ului din partea unei terte firme acreditate, pe cheltuiala proprie a Comerciantului, in urma aparitiei unui eveniment de compromitere a acestuia, furnizare de informatii si acces la informatii organelor de ancheta).

32. Comerciantului îi este interzis să proceseze din nou o tranzacție după ce aceasta a fost disputată de către posesorul cardului și suma returnată acestuia. Comerciantul poate ajunge la o înțelegere amiabilă cu posesorul cardului pentru recuperarea sumei, dacă acest lucru se justifică, însă în afara sistemului de plată cu cardul (de ex. transfer bancar)

31. Comerciantul confirmă și este de acord să respecte, și să se asigure că întregul echipament și software pe care îl utilizează în legătură cu tranzacțiile și stocarea și / sau procesarea Datelor, respecta standardele din industria plăților cu cardul sau de securitate a datelor din aplicațiile de plată ale tuturor organizațiilor de plată relevante, după cum sunt actualizate la anumite intervale de timp („PCI DSS”). Comerciantul se va asigura că oricare dintre agenții săi, sub-contractori sau orice terțe părți, pe care îi folosește în legătură cu tranzacțiile cunosc și vor respecta condițiile acestei clauze. Comerciantul va furniza dovada respectării PCI DSS, în mod prompt, la cererea BANCII sau a organizației de plată

4. Prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal

4.1. Atunci când prelucrează date cu caracter personal în legătură cu prezentul contract, fiecare Parte se obligă să se conformeze cu legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal, incluzând, dar fără a se limita la, prevederile Regulamentului UE 679/2016 (GDPR) și cu orice norme general obligatorii adoptate în legătură cu protecția datelor cu caracter personal.

4.2. În scopul încheierii și derulării în bune condiții a prezentului contract, fiecare parte contractantă prelucrează date cu caracter personal ale angajaților/reprezentanților celeilalte parti care sunt semnatori ai contractului (de regulă, nume, prenume, funcție, semnatura), sau, după caz, persoane de contact (de regulă, nume, prenume, adresă de e-mail, număr de telefon) indiferent că aceste persoane de contact sunt nominalizate în cuprinsul contractului sau nu. Prelucrarea datelor acestei categorii de persoane, în scopul indicat, se realizează de către partile contractante în calitate de operatori distincti, independenți.

Comerciantul va aduce la cunoștință semnatarilor/persoanelor de contact care acționează în numele sau ca Banca le prelucrează datele în conformitate cu prevederile **Politicii Bancii Transilvania S.A. privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal în cadrul activității bancare** ("Politica de confidențialitate"), în special ale secțiunii C din aceasta. Politica de confidențialitate BT poate fi regăsită pe site-ul bancii www.bancatransilvania.ro sau direct accesând următorul link:

<https://www.bancatransilvania.ro/politica-prelucrare-si-protectie-date-personale/>.

4.3. Pentru evitarea oricărui dubiu, Părțile iau cunoștință și convin că fiecare Parte determină, în mod independent, scopul/scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal în contextul prestării serviciilor ce fac obiectul prezentei convenții. Pentru aceste date, Părțile convin prin prezenta și confirmă că nu o să acționeze ca operatori asociați sau să fie într-o relație de tip operator-persoană împuternicită de operator, fiecare Parte acționând ca un operator de date independent pentru propria prelucrare a datelor în legătură cu prezentul contract, și răspunde în această calitate față de persoanele vizate de aceasta prelucrare.

5. Notificări

1. Orice notificare sau altă comunicare făcută în legătură cu prezentul Contract va fi în scris și va fi considerată transmisă sau emisă în mod corespunzător dacă este trimisă sau predată conform datelor de contact menționate în prezentul Contract sau la alte date de contact pe care Partea în cauză le va fi notificat celeilalte Parti în conformitate cu această Secțiune.

2. În sensul prezentului Contract, orice notificare va fi considerată transmisă dacă este înmănată, trimisă prin fax, e-mail, trimisă prin poșta, cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire

sau trimisa prin serviciu de curierat. Prevederile prezentei Sectiuni nu aduc atingere prevederilor care stipuleaza expres alte forme de comunicare in prezentul Contract.

3. Fara a aduce atingere celor aratate mai sus, orice notificare va fi considerata cu certitudine ca primita:

- in urmatoarea Zi Lucratoare, in locul in care aceasta este trimisa, daca este transmisa prin fax sau curier;

- in momentul predarii, daca este inmanata personal;

- la data prevazuta pe formularul de confirmare de primire, daca este transmisa prin curier;

in momentul expedierii daca este trimisa prin e-mail intre orele 9 – 18 din orice zi lucratoare sau in urmatoarea zi lucratoare la ora 10 daca expedierea are loc in afara acestui orar.

5. DISPOZITII FINALE

1. Prezentul contract se incheie pe durata de 10 luni de la data de **01.03.2024** pana la data de **31.12.2024**.

2. BANCA isi rezerva dreptul de a modifica clauzele prezentului contract, precum si instructiunile privind acceptarea cardurilor in urmatoarele conditii:

2.1. In cazul in care apar imbunatatiri, dezvoltari ale procedurilor de acceptare a cardurilor la plata si decontare a tranzactiilor impuse Bancii de catre organizatiile internationale de plata sau de legislatia europeana sau nationala, Banca va comunica in scris Comerciantului modificarile, acestea devenind obligatoriu de aplicat de la data specificata in comunicare. In cazul in care Comerciantul considera inacceptabile instructiunile tehnice ale Bancii, acesta este obligat sa comunice Bancii acest lucru, in acest caz contractul incetand de drept fara intocmirea unei alte formalitati, de la data la care instructiunile trebuiau aplicate.

2.2. In functie de modificarea taxelor si comisioanelor conform deciziilor organizatiilor de plata sau legislatiei europene/nationale, Banca va notifica in scris Comerciantului modificarile de taxe si comisioane aferente prezentului contract.

Neprimirea raspunsului de la COMERCIANT in termen de 10 zile calendaristice de la data notificarii constituie acceptul acestuia pentru modificarea prezentului contract. Daca se primesc obiectii, in termenul de 10 zile de la data primirii lor, Banca poate reevalua si agreea cu Comerciantul un alt nivel al taxelor si comisioanelor decat cel notificat. Daca la sfarsitul acestei perioade nu se semneaza un act aditional cu noile tarife agreeate, contractul inceteaza de drept, fara indeplinirea unei alte formalitati si fara interventia instantei.

3. Fiecare parte contractanta are dreptul sa denunte contractul oricand si nemotivat, cu conditia unei notificari scrise, transmise celeilalte parti, cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte de data incetarii efectelor contractului, prin oricare dintre urmatoarele modalitati agreeate:

- e-mail transmis Comerciantului la adresa de e-mail inscrisa in anexa detalii comerciant si bancii la adresa Commercial.POS@btrl.ro . Notificarea se considera primita in urmatoarea zi lucratoare celei in care a fost expediata

- scrisoare recomandata cu confirmare de primire, transmisa la sediul Comerciantului, respectiv la cel al bancii, indicate in preambulul prezentului contract,. Se considera ca data notificarii este data primirii scrisorii, inscrisa pe confirmarea de primire. In cazul in care nu s-a reusit contactarea comerciantului in vederea inmanarii adresei de notificare din motive imputabile acestuia, termenul de 30 zile curge de la data prezentarii agentului postal la sediul comerciantului.

4. BANCA isi rezerva dreptul de a modifica clauzele prezentului contract precum si instructiunile privind acceptarea cardurilor, in cazul aparitiei unor modificari ale reglementarilor legale, incidente in materie sau a regulamentelor Organizatiilor Internationale Visa/MasterCard, dar numai dupa un termen de 10 zile de la notificarea in scris facuta COMERCIANTULUI.

Neexprimarea unei pozitii de catre COMERCIANT in termen de 10 zile de la data notificarii constituie acceptul acestuia pentru modificarea prezentului contract.

5. BANCA isi rezerva dreptul de a rezilia contractul in orice moment, in urmatoarele cazuri, fara interventia instantei si fara notificarea scrisa sau verbala prealabila a COMERCIANTULUI:

- a) deschiderea procedurii falimentului, dizolvarii sau lichidarii COMERCIANTULUI;
- b) incetarea activitatii COMERCIANTULUI;
- c) acceptarea preferentiala a cardurilor detinute de posesori si/sau aplicarea de costuri diferite in functie de instrumentul de plata utilizat;
- d) transferarea, cesionarea, subcontractarea drepturilor si obligatiilor aferente prezentului contract unei terte parti fara acordul Bancii;
- e) nerespectarea de catre COMERCIANT a procedurii de acceptare a cardurilor si a obligatiilor asumate prin prezentul contract;
- f) implicarea cu intentie sau din culpa a COMERCIANTULUI in operatiuni frauduloase cu carduri bancare prin acceptarea repetata la plata a unor carduri ale caror date au fost obtinute ilegal de catre cumparator;
- g) dublarea/multiplicarea de catre COMERCIANT a tranzactiilor si trimiterea acestora pentru incasare la Banca ;
- h) procentul tranzactiilor disputate din totalul tranzactiilor efectuate este mai mare sau egal cu 1% pe luna, valoric sau numeric, in situatia in care BANCA stabileste culpa sau neglijenta grava COMERCIANTULUI cu privire la monitorizarea primara a tranzactiilor specificata la art.3.4.21;
- i) neacceptarea de catre COMERCIANT a masurilor de securitate impuse de BANCA datorita gradului ridicat de risc de frauda sau de pierderi din tranzactii contestate al activitatii desfasurate de catre COMERCIANT
- j) comerciantul inregistreaza debite in cont provenite din tranzactii disputate pentru care comerciantul nu colaboreaza pentru acoperirea lor si exista indicii rezonabile ca nu le va acoperi in viitor in mod voluntar
- k) in cazul in care activitatea comerciantului aduce prejudicii financiare sau de imagine BANCII sau organizatiilor de plata ca urmare a nerespectarii prezentului contract cu anexele aferente, a legislatiei in vigoare si a regulamentelor organizatiilor de plata
- l) la solicitarea expresa a organizatiilor de plata

6. Comerciantul are obligatia sa nu solicite inchiderea contului curent inaintea expirarii perioadei in care se pot contesta tranzactiile (120 zile de la data ultimei tranzactii decontate, termenul putandu-se prelungi pana la solutionarea finala a disputelor primite) conform regulamentelor organizatiilor de plata, perioada in care comerciantul este obligat sa onoreze la plata eventuale tranzactii disputate de bancile emitente ale cardurilor, sau sa prezinte documente justificative corespunzatoare conform solicitarii Bancii. In cazul in care se comercializeaza servicii/produse care se vor livra la o data ulterioara, termenul de 120 zile curge de la data la care trebuie livrate produsele/serviciile conform contractului incheiat cu posesorul cardului.

7. COMERCIANTUL isi da acordul expres privind prezentarea, furnizarea si transmiterea informatiilor financiare in extrasele bancare puse la dispozitia sa de catre BANCA, aferente tranzactiilor realizate in interiorul spatiului UE, prin intermediul cardurilor detinute de persoanele fizice, cu mentionarea referintei si a valorii tranzactiei in moneda in care este creditat contul de plati al beneficiarului, fara defalcarea detaliata a partilor componente ale comisionului.

Extrasele mentionate mai sus vor fi comunicate cel putin o data pe luna, in forma convenita, care permite beneficiarilor platii sa stocheze si sa reproduca informatiile fara a le modifica.

8. BANCA va avea dreptul sa suspende pe o durata nedeterminata executarea prezentului Contract, fara plata de penalitati si/sau daune de orice fel, in urmatoarele cazuri:

- a) Comerciantul incalca obligatiile prevazute in sarcina sa prin prezentul Contract sau, in cazul in care remediarea incalcarii este posibila, nu remediaza aceasta incalcare intr-un termen de 3 Zile de la data primirii notificarii;
- b) Comerciantul comercializeaza Produse/Servicii in alte conditii decat cele permise de prevederile legale aplicabile in vigoare si de prevederile prezentului Contract (asa cum sunt acestea descrise la art.3.4) sau intermediaza/faciliteaza comercializarea de Produse/Servicii care contravin dispozitiilor legale in vigoare sau prevederilor prezentului Contract (asa cum sunt acestea descrise la art. 3.4); suspendarea va inceta doar in momentul in care Beneficiarul dovedeste ca toate Produsele/Serviciile care au dus la intervenirea suspendarii au fost eliminate de pe Site-ul Comerciantului; in cazul in care Comerciantul nu elimina de pe site-ul sau Produsele/Serviciile intr-un termen de maxim 15 zile de la data suspendarii Contractului, Contractul va fi considerat reziliat printr-o simpla notificare transmisa de catre BANCA prin orice mijloc prevazut la art. 4. si fara a fi necesara interventia instantei sau o alta formalitate.
- c) exista dovezi directe si indirecte (ex: sesizari primite din partea Utilizatorilor Finali, legate de nelivrarea Produselor/ Serviciilor, Produse/ Servicii necorespunzatoare sau existenta unor articole, comentarii negative prezente in mediul online sau in media in legatura cu activitatea Comerciantului etc.) in baza carora BANCA este indreptatita sa aprecieze ca numarul Tranzactiilor disputate va creste.
- d) Comerciantul nu a realizat nicio Tranzactie intr-un termen de 6 luni de la data semnarii Contractului.
9. Denuntarea sau rezilierea contractului nu exonereaza COMERCIANTUL de raspundere sau de obligatia de a-si indeplini toate sarcinile asumate prin contract pana la momentul denuntarii.
10. Prezentul contract este guvernat de legislatia romana. Orice neintelegeri intervenite in derularea acestui contract se rezolva pe cale amiabila, iar in caz contrar de catre instanta competenta.
11. Anexele fac parte integranta si se semneaza de parti odata cu prezentul contract. Orice act aditional incheiat intre parti cu privire la obiectul prezentului contract constituie parte integranta din acesta.
12. Prezentul contract intra in vigoare la data semnarii sale de catre ambele parti contractante.

BANCA TRANSILVANIA S.A. SUCURSALA CLUJ

DIRECTOR SUCURSALA

SEMNATURA

SEF SERVICIU OPERATIUNI-DAO

SEMNATURA

prin Sef Agentie
Mircea Fodor

prin Manager Relatii Clienti
Julia & Mircea Anton

ALIN SIMION ANCA

RADU NUTU BERINDE

REPREZENTANTII LEGALI AI COMERCIANTULUI

NECHITA ANA-MARIA

FUNCTIA: DIRECTOR

SEMNATURA 

DATA SEMNARII CONTRACTULUI : 01 / 08 / 2024

Anexa Comisioane

Pentru operatiunile de cumparare de bunuri si servicii cu carduri bancare de la COMERCIANT comisioanele percepute de BANCA sunt:

- a. **Comision de inrolare site:** o RON/site.
Acest comision se plateste o singura data.

- b. **Comision de procesare**

Tip Card	Carduri BT	Carduri alti emitenti	
		Persoane Fizice	Persoane Juridice
Comision procentual pe tranzactie	0.6 %	0.6 %	0.6 %

- c. **Taxa de administrare lunara site:** o RON/ site.

Prevederile prezentului contract si comisioanele aferente sunt valabile pentru toate punctele de lucru deschise de un Comerciant si aprobate de Banca.

COMERCIANTUL isi da acordul expres privind prezentarea, furnizarea si transmiterea informatiilor financiare in extrasele bancare puse la dispozitia sa de catre BANCA, aferente tranzactiilor realizate prin intermediul cardurilor detinute de persoanele fizice in interiorul spatiului UE cu mentionarea referintei si a valorii tranzactiei in moneda in care este creditat contul de plati al beneficiarului, fara defalcarea detaliata a partilor componente ale comisionului. Extrasele mentionate mai sus vor fi comunicate cel putin o data pe luna, in forma convenita, care permite beneficiarilor platii sa stocheze si sa reproduca informatiile fara a le modifica.

Restul clauzelor contractului raman nemodificate. Incheiat in 2 exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

BANCA TRANSILVANIA S.A. SUCURSALA CLUJ

DIRECTOR SUCURSALA *prin Șef Agenție*
SEMNATURA *Mircea Fodor*

ALIN SIMION ANCA

SEF SERVICIU OPERATIUNI-DAO *prin Manager Relatii Clienti*
SEMNATURA *Iulia Andreea Anton*

RADU NUTU BERINDE

REPREZENTANTII LEGALI AI COMERCIANTULUI

NECHITA ANA-MARIA

FUNCTIA : DIRECTOR

SEMNATURA *N.A.*

DATA SEMNARII *01 / 03 / 2024*

