

Reguli de utilizare a Serviciului “Livrarea cardului”

I. TERMENI

1.1. În prezentul document termenii indicați, vor avea sensul următor:

Card bancar (Card) – instrument de plată electronic emis de Bancă, sub forma unui suport standardizat, securizat și individualizat.

Cerere – Cerere privind deschiderea contului și cardului bancar Victoriabank sau Cerere privind reemiterea cardului bancar.

Curier – angajatul Prestatorului, responsabil de ridicarea trimerilor de Bancă, preluarea acestora, verificarea modului corespunzător de ambalare și siguranță a coletelor cu Carduri, la fel de livrarea și înmânarea acestora Clienților.

Deținător de card (Client) – persoana fizică pe numele căruia este emis Cardul.

Numărul de telefon mobil – numărul de telefon mobil indicat de către Deținător de card în Cerere și înregistrat în sistemul informațional al Băncii.

Serviciul „Livrarea cardului”(Serviciu) – reprezintă un serviciu de transportare a Cardului la adresa optată de Client și înmânarea acestuia Clientului.

Pin prin SMS (E-PIN) – PIN-codul temporar în formă de SMS, expediat Deținătorului de card la numărul de telefon mobil înregistrat în sistemul informațional al Băncii, în momentul deschiderii Cardului sau reemiterii acestuia.

Prestatorul Serviciului livrarea cardului (Prestator) – compania, care asigură recepționarea, prelucrarea, transportarea și livrarea coletelor cu Carduri la adresele indicate de Clienți cu care Banca a încheiat un contract de colaborare.

Serviciul Clienți (Call Centru): serviciul Băncii care asigură suportul Deținătorilor de card 24/24 de ore prin telefon: **+373 22210202 sau +373 22 210303**/e-mail: card.bancar@vb.md

Trimitere poștală (Plicul cu Card) - colet securizat ambalat și sigilat de Bancă cu Card bancar.

II. DESCRIEREA SERVICIULUI

- 2.1. La solicitarea Clientului Cardul poate fi livrat la adresa indicată de către Client în Cererea de emiterie sau reemiterie a cardului.
- 2.2. Serviciul este disponibil Clienților persoane fizice, cu livrare la adresa indicată de client, pe întreg teritoriul Republicii Moldova (excepția Transnistria).
- 2.3. Serviciul este disponibil doar în cazul emiterii/re-emiterii Cardului cu opțiunea livrarea E-PIN prin SMS.
- 2.4. Deținătorul cardului poate beneficia de Serviciu, contra cost, conform Listei Tarifelor și Comisiunilor, afișate pe site-ul oficial al Băncii.
- 2.5. Coletele cu carduri vor fi livrate Clienților în termen de până la 7 zile lucrătoare din data depunerii Cererii, între orele 08.00-20.00 în Chișinău, și între orele 08.00-17.00 în regiuni Republicii Moldovei.
- 2.6. Coletul cu card va fi înmânat de către Curier doar Clientului.

2.7. Cardurile nelivrate Clientului (în cazul în care la momentul încercărilor de livrare Clientul s-a îmbolnăvit, telefonul mobil este momentan deconectat, neafierea acestuia în țară, etc.), vor fi expediate în subdiviziunea Băncii în care Clientul a depus Cerere.

2.8. Clientul va primi coletul intact.

III. OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

3.1. Prestatorul este responsabil să asigure transportarea și livrarea coletului cu card la adresa Clientului.

3.2. Curierul va contacta Clientul prin telefon mobil și va stabili data și ora de livrare a coletului cu card.

3.3. Curierul se va apropia la adresa de livrare în termenul agreat cu Clientul.

3.4. Curierul va identifica Clientul prin verificarea actului de identitate în original (ar trebui să fie cel indicat de Client în cererea de emitere/reemitere) și se va asigura că persoana care prezintă buletinul de identitate și cea din buletin este una și aceeași persoană.

3.5. Coletul cu card va fi înmănat doar Deținătorului acestuia, fără excepții.

3.6. În cazul lipsei actului de identitate predarea coletului cu card se interzice.

3.7. Curierul va prelua semnatura Clientului în documentul prezentat de către Curier (delivery bill, invoice, AWB, etc.).

3.8. În cazul încercărilor nereușite de a contacta Clientul de către Prestator, coletul urmează a fi restituit către Bancă.

IV. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

4.1. În cadrul prezentului Serviciu Clientul se obligă:

- a) Să asigure indicarea adresei corecte pentru livrarea cardului în Cerere.
- b) Să asigure indicarea numărului de telefon mobil corect și activ în Cerere.
- c) Să asigure prezența la adresa de livrare indicată în Cerere, în conformitate cu data și ora convenită cu Curierul.
- d) Să prezinte Curierului originalul actului de identitate, valabil la data identificării Clientului.
- e) Să primească Coletul cu card intact.
- f) Să aplice semnătura pe documentul prezentat de către Curier, fiind dovada primirii coletului cu card.
- g) Să respecte prevederile prezentelor Reguli de utilizare.
- h) Să verifice dacă coletul cu card este intact și să refuze primirea acestuia în cazul în care coletul este deteriorat sau cu semne de deschidere, despre care fapt se va face o mențiune în documentul Prestatorului.
- i) Să depună reclamații cu privire la Serviciul prestat în maximum până la 10 zile calendaristice de la data recepționării trimiterii poștale.

V. CONFIDENȚIALITATE

5.1. Banca va păstra confidențialitatea datelor personale ale Deținătorului de card și a tranzacțiilor sale în condițiile impuse de lege. Fac excepție situațiile privind tranzacțiile frauduloase, caz în care Banca va putea sesiza organele abilitate, în condițiile legii.

5.2. Deținătorul de card este obligat sa păstreze confidențialitatea codurilor primite (EPIN/SMS, etc.)

5.3. Deținătorul de card se angajează să notifice imediat Banca pentru blocarea imediată a cardului dacă are suspiciuni privind compromiterea confidențialității datelor sale personale (datele cardului, EPIN etc).

VI. ALTE CONDIȚII

6.1. Prin acceptarea acestor Reguli de utilizare a Serviciului, Clientul confirmă că, a luat cunoștință cu condițiile acestuia.

6.2. Pentru evitarea riscului de operațiuni frauduloase cu Cardurile bancare, Clientul este obligat să respecte Condițiile generale de afaceri ale B.C. Victoriabank aplicabile persoanelor fizice.

6.3. Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Deținător de card și Bancă aferente utilizării Serviciului, vor fi soluționate pe cale amiabilă, prin negociere. În cazul epuizării tuturor mijloacelor de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, acestea vor fi soluționate de către instanțele de judecată competente, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

6.4 Relațiile dintre Bancă si Client ce apar la utilizarea cardurilor sunt guvernate de Condițiile Generale de afaceri ale Victoriabank, aplicabile persoanelor fizice.

6.5 Prezentele Reguli pot fi modificate de către Bancă. Banca va informa Clientul despre modificarea prezentelor condiții prin publicarea noilor Reguli pe site-ul Băncii: www.victoriabank.md, regulile se considera modificate după din momentul publicării.