

INFORMAȚII PRELIMINARE ȘI TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE APLICABILE TRANSFERURILOR DE BANI¹
(„Termeni și Condiții ”)

1.- Despre RIA

Ria Payment Institution E.P., S.A.U. (denumită în continuare „RIA” sau „noi”), având numărul de înregistrare (CIF) A- 80696792 și sediul principal situat în Calle Cantabria 2, 28108, Alcobendas, Madrid (Spania) este autorizată de către Ministerul Economiei și Trezoreriei din Spania ca Instituție de Plată începând cu data de 28 iulie 2011 și este autorizată să furnizeze servicii de remitere de bani în România prin intermediul agenților săi care prestează servicii de remitere de bani ale căror detalii sunt incluse în chitanțe. RIA deține licența numărul 6842 emisă de Banca Spaniei (detaliile licenței RIA pot fi consultate la www.bde.es) și a notificat Băncii Naționale a României intenția sa de a presta servicii în România. RIA poate fi contactată prin poștă la adresa sediului său principal indicată în prezentul, sau prin telefon (+40312295480).

Scopul acestor Termeni și Condiții Generale este de a stabili drepturile și obligațiile esențiale dintre RIA și clienții acesteia în legătură cu prestarea serviciilor de plată reglementate în Uniunea Europeană conform Lege nr. 209 din 8 noiembrie 2019 privind Serviciile de Plată și pentru modificarea unor acte normative (denumită în continuare „Legea privind Serviciile de Plată”), în scopul de a permite executarea Transferurilor de Bani primite de RIA de la Expeditor în scopul executării (denumite în continuare „Ordinele de Plată Individuale), prin semnarea, dacă este cazul, a contractelor individuale respective care stabilesc condițiile specifice aplicabile serviciului de plată specific în cauză.

Acești Termeni și Condiții se aplică exclusiv persoanelor fizice care utilizează serviciul de remitere de bani furnizat de RIA în scopuri care nu au legătură cu o activitate economică, comercială sau profesională.

ACCEPTÂND ACEȘTI TERMENI ȘI CONDIȚII, SUNTEȚI DE ACORD SĂ FIȚI OBLIGAT DE ACEȘTI TERMENI ȘI CONDIȚII. NU UTILIZAȚI NICIUNUL DINTRE SERVICIILE NOASTRE DACĂ NU ACCEPȚAȚI ACEȘTI TERMENI ȘI CONDIȚII. ACEȘTI TERMENI ȘI CONDIȚII REPREZINTĂ UN ACORD JURIDIC CU CARACTER OBLIGATORIU ȘI ESTE IMPORTANT SĂ ALOCAȚI TIMPUL NECESAR PARCURGERII LOR CU CEA MAI MARE ATENȚIE.

2.- Definiții

Următorii termeni utilizați în cadrul acestor Termeni și Condiții vor avea semnificația și scopul indicate mai jos:

„Legile Aplicabile privind Protecția Datelor” înseamnă reglementarea la care se face referire la primul alineat al Secțiunii 11;

„Beneficiar” înseamnă o persoană care se intenționează să încaseze fonduri de la un Expeditor, care este o persoană fizică pe care noi o considerăm acceptabilă și care primește transferul de bani în numerar prin intermediul unui Prestator Expeditor desemnat, prin transfer bancar în contul bancar al respectivei persoane desemnate sau prin intermediul serviciului nostru de livrare la domiciliu (dacă este cazul);

„Zi Lucrătoare” înseamnă o zi în care prestatorul serviciului de plată relevant al Expeditorului sau prestatorul serviciului de plată al Beneficiarului implicat în executarea unui Transfer de Bani are program de lucru astfel cum este necesar pentru executarea unui Transfer de Bani;

„Client” înseamnă, în cazul în care RIA acționează în calitate de prestator al serviciului de plată și în contextul unui „consumator”, un Expeditor, Beneficiar sau ambii, care acționează în scopuri care nu au legătură cu activitatea lucrativă sau profesională a acestora;

„Ziua Încasării” înseamnă ziua în care Ordinul de Plată Individual este considerat a fi primit, în conformitate cu Secțiunea 8.1., primul alineat, de mai jos;

„SEE” înseamnă Spațiul Economic European;

„Data Intrării în Vigoare” va avea semnificația atribuită acestui termen în al treilea alineat al Secțiunii 3 din acești Termeni și Condiții;

¹Tarifele maxime aplicabile serviciilor suplimentare se regăsesc la finalul acestor Termeni și Condiții.

„Fonduri” înseamnă (i) în contextul încasării de bani de la Expeditor, suma încasată de RIA, inclusiv orice comisioane și costuri aplicabile pentru un Transfer de Bani; și (ii) în contextul punerii banilor la dispoziția Beneficiarului, fondurile încasate de la Expeditor și care urmează să fie plătite Beneficiarului, din care se scad orice taxe și costuri aplicabile;

„IBAN” se referă la Numărul de Cont Bancar Internațional, așa cum este definit acest termen în Secțiunea 5, alineatul (iv), de mai jos;

„Ordine Individuale de Plată” va avea semnificația atribuită acestui termen în al doilea alineat al Secțiunii 1 de mai sus;

„Remitere de Bani” înseamnă serviciul de plată care permite primirea fondurilor de la un Expeditor fără a crea un cont de plată pe numele Expeditorului sau Beneficiarului, în scopul exclusiv de a transfera o sumă echivalentă către un Beneficiar sau către un alt prestator de servicii de plată care acționează în numele și pe seama Beneficiarului;

„Prestator Plătitor” înseamnă noi, o persoană fizică sau o persoană juridică care acționează ca terț furnizor de servicii de plată sau un agent care acționează în numele nostru și care plătește un Transfer de Bani inițiat de Expeditor către un Beneficiar din țara de destinație identificată de Expeditor;

„Legea Serviciilor de Plată” va avea semnificația atribuită acestui termen în al doilea alineat al Secțiunii 1 de mai sus;

„Transfer de Bani” înseamnă o acțiune, inițiată de Expeditor sau de Beneficiar, după caz, care constă în depunerea, transferul sau retragerea de Fonduri, indiferent de orice obligații subiacente existente între cele două părți;

„RIA” sau „noi” înseamnă termenul la care se face referire în primul alineat al Secțiunii 1 de mai sus;

„Expeditor” înseamnă o persoană care emite un Ordin Individual de Plată pentru Plata Fondurilor către un Beneficiar;

„Serviciul de Trimitere Etapizată” înseamnă serviciul pus la dispoziția Clienților, așa cum este acesta explicat mai jos în Secțiunea 8.5.;

„Termeni și Condiții” înseamnă setul de reguli stabilite în prezentul document și în orice alte documente anexate sau încorporate prin referință în prezentul; și

„Detaliile Tranzacției” va avea semnificația atribuită acestui termen în al cincilea alineat al Secțiunii 8.1. din acești Termeni și Condiții.

3.- Sfera de aplicare și Modificări

Acești Termeni și Condiții se aplică următoarelor servicii de plată care sunt prestate pe teritoriul României:

- Remitere de Bani.

Putem modifica acești Termeni și Condiții în anumite momente pentru a ne conforma modificărilor aduse legislației sau cerințelor de reglementare sau ca urmare a modificărilor condițiilor de piață.

În cazul în care aducem modificări acestor Termeni și Condiții, vom face acest lucru prin e-mail și/sau postând versiunea revizuită a acestor Termeni și Condiții pe același site web pe care sunt găzduiți. De asemenea, vă vom informa cu privire la data de la care orice modificare urmează să producă efecte („Data Intrării în Vigoare”).

Modificările pe care le aducem acestor Termeni și Condiții se vor aplica în mod normal numai Ordinilor de Plată Individuale plasate după Data Intrării în Vigoare, dar se vor aplica și Ordinilor de Plată Individuale plasate înainte de Data Intrării în Vigoare, în cazul în care vom avea obligația legală sau de reglementare de a proceda astfel. În orice caz și pentru a se evita orice neclarități, versiunea actualizată a acestor Termeni și Condiții va înlocui orice versiune anterioară.

4.- Acțiuni pentru Clienți

La contractarea oricărui produs sau serviciu aferent Transferurilor de Bani, Clientul va fi considerat un „consumator” astfel cum prevăd reglementările aplicabile.

Obligațiile noastre în temeiul acestor Termeni și Condiții sunt condiționate de acceptarea de către noi a dvs., în calitate de Client, acceptare care este la discreția noastră exclusivă, și ne rezervăm dreptul de a refuza să vă oferim serviciile de plată fără a preciza un motiv. Dvs. ne veți furniza cu promptitudine toate informațiile și documentele pe care vi le putem solicita în orice moment pentru a ne permite să ne conformăm oricăror cerințe legale privind, reglementărilor de combatere a spălării banilor și finanțării terorismului, și sunteți de acord să vă contactăm în aceste scopuri.

5.- Obligațiile privind furnizarea informațiilor înainte de executarea unui Transfer de Bani

Expeditorul și Beneficiarul trebuie să furnizeze către RIA informațiile și documentația stabilite de RIA la anumite intervale de timp, care pot include, fără limitare, următoarele:

- (i) Numele de familie complet și toate prenumele, actul de identitate valabil și în vigoare (carte de reședință, carte de identitate, pașaport sau act de identitate valabil și în vigoare emis de autoritățile din țara de origine care include fotografia și/sau semnătura titularului), naționalitatea, cetățenia, profesia, data și locul nașterii, adresa de reședință sau domiciliu, încadrarea în categoria persoanelor expuse public sau deținerea calității de membru al familiei unei persoane expuse public ori de persoană cunoscută ca asociat apropiat al unei persoane expuse public, numărul de telefon și scopul pentru care este efectuat Transferul de Bani;
- (ii) valoarea și moneda Transferului de Bani;
- (iii) în cazul Transferului de Bani către contul bancar al Beneficiarului (dacă serviciul este disponibil prin intermediul RIA), Numărul de Cont Bancar Internațional („IBAN”), atunci când un astfel de cont bancar are un cod IBAN, sau numărul contului bancar corespunzător în fiecare caz.
- (iv) În funcție de țara de destinație:
 - o Tipul de relație cu Beneficiarul;
 - o Dovada Fondurilor și sursa acestora; și/sau
 - o Orice alte informații pe care le-am putea solicita cu privire la un transfer către respectiva țară în anumite momente; și
- (v) Orice altă informație sau documente care justifică aceste informații despre Expeditor și/sau Beneficiar și pe care le putem solicita în anumite momente.

RIA poate solicita Expeditorului și Beneficiarului informații suplimentare, după cum acestea se pot dovedi necesare în anumite momente, la discreția noastră exclusivă, în scopul efectuării corecte a Remiterii de Bani sau al conformării cu legile și reglementările aplicabile.

Expeditorul se obligă să verifice caracterul exact și complet al datelor referitoare la Transferul de Bani atunci când solicită către RIA să presteze serviciile de Remiteri de Bani descrise în Secțiunea 3 a acestor Termeni și Condiții, în special în aceea ce privește datele de identificare ale Beneficiarului și condițiile economice ale încasării unui Ordin Individual de Plată, ordin care va avea un număr unic în scopul urmăririi sale în viitor. Un astfel de Ordin Individual de Plată, alături de chitanță și de acești Termeni și Condiții, formează, în înțelesul Legii privind Serviciile de Plată și al legislației locale relevante, contractul individual care va governa Transferul de Bani.

În cazul în care un Transfer de Bani este executat în conformitate cu un Ordin Individual de Plată, se va considera că acesta a fost executat în mod corect în raport cu Beneficiarul specificat. Prin urmare, în cazul în care oricare dintre datele furnizate de către Expeditor sunt incorecte din orice motive care pot fi imputate Expeditorului, RIA nu va fi ținută răspunzătoare pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a Transferului de Bani. Pentru clarificare, Expeditorul nu va fi ținut răspunzător pentru nicio informație care este incorectă din culpa RIA.

În cazul în care un Transfer de Bani este executat în conformitate cu numărul de identificare unic al Beneficiarului, se va considera că a fost executat în mod corect în ceea ce privește Beneficiarul identificat prin respectivul identificator unic (chiar dacă Clientul furnizează și alte informații în plus față de numărul de identificare unic). În cazul în care numărul de identificare unic furnizat către RIA este incorect, furnizorul de servicii de plată nu va răspunde pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Transferului de Bani. RIA va depune toate eforturile care se justifică pentru a recupera Fondurile implicate în Transferul de Bani executat în conformitate cu un număr de identificare unic incorect furnizat de Client.

În conformitate cu legile și reglementările aplicabile, pentru fiecare Transfer de Bani, RIA poate solicita un act de identitate valabil și păstra copii ale actelor de identitate respective ale Clienților în format optic, magnetic sau electronic pentru a garanta integritatea acestora, citirea corectă a datelor, imposibilitatea manipulării acestora și păstrarea și localizarea adecvate ale acestora.

RIA poate solicita în orice moment ca suma Transferului de Bani să fie creditată într-un cont bancar deținut de RIA.

În plus, vor fi luate măsuri suplimentare de cunoaștere a clienței pentru identificarea și cunoașterea mai detaliată a Clienților, în conformitate cu cerințele legii locale, precum și în cazul în care valoarea unui Transfer de bani, fie în mod individual, fie cumulată pentru o anumită perioadă depășește cealaltă sumă care va fi stabilită de RIA în mod periodic în conformitate cu procedurile de conformitate potrivit legilor aplicabile.

6.- Cheltuieli și comisioane aplicabile

Drept contraprestație pentru furnizarea de către RIA a serviciului de Remitere de Bani, Clientul va achita către RIA cheltuielile și comisioanele aplicabile Transferului de Bani în cauză, care vor fi reflectate în chitanța emisă pentru fiecare Ordin Individual de Plată.

Beneficiarul unui Transfer de Bani va încasa suma integrală înregistrată pentru fiecare Ordin Individual de Plată emis Expeditorului, înțelegându-se că Beneficiarul este de acord, atunci când RIA acționează în calitate de prestator al serviciului de plată, ca RIA să deducă cheltuielile suportate de aceasta din suma transferată înainte de plata acesteia.

În cazul în care prestatorul serviciului de plată al Expeditorului sau al Beneficiarului nu este RIA, prestatorul respectiv al serviciului de plată poate percepe comisioane și taxe în legătură cu Transferul de Bani.

În cazul în care, o perioadă de trei (3) luni de la încasarea Fondurilor a expirat pentru un anumit Transfer de Bani fără ca Transferul de Bani asociat Ordinului Individual de Plată să fie plătit, Beneficiarului și fără ca Fondurile respective să fie restituite Expeditorului din motive independente de controlul RIA, RIA poate percepe un comision lunar cu privire la respectivele Fonduri în scopul compensării costurilor suportate în mod justificat de RIA în legătură cu eforturile depuse de RIA în vederea restituirii către Expeditor a Fondurilor neachitate și cu administrarea de către RIA a Fondurilor în perioada în care acestea se află în posesia sa. Comisioanele maxime pe care RIA le poate percepe pentru respectivele costuri suportate de RIA în conformitate cu prevederile prezentului sunt evidențiate în tabelul taxelor și comisioanelor care se regăsește la finalul acestor Termeni și Condiții.

Informații cu privire la Termenii și Condițiile aplicabile furnizării de către RIA a serviciilor de Remitere de Bani sunt furnizate Clientului cu titlu gratuit. Cu toate acestea, RIA poate transfera Clientului respectiv cheltuielile rezonabile suportate de RIA pentru revocarea unui Ordin Individual de Plată, precum cheltuielile care apar în urma recuperării Fondurilor în legătură cu respectivul Ordin Individual de Plată, în cazul în care Clientul a furnizat un număr de identificare incorect sau în alte cazuri specificate în Termeni și Condiții. Pentru clarificare, Clientul nu va fi ținut răspunzător pentru nicio informație care este incorectă din culpa RIA.

Cursurile de schimb aplicabile, după caz, conversiei valutare care este efectuată în mod implicit în procesul de executare a unui Transfer de Bani vor fi puse la dispoziția Clienților împreună cu comisioanele aplicabile Transferului de Bani la anumite intervale de timp și vor fi acceptate de Client prin semnarea fiecărui Ordin Individual de Plată.

7.- Consimțământul, irevocabilitatea și revocarea Ordinelor Individuale de Plată.

Consimțământul:

Consimțământul Expeditorului cu privire la executarea unui Transfer de Bani este acordat prin semnarea chitanței corespunzătoare unui Ordin Individual de Plată.

RIA nu va fi ținută răspunzătoare pentru pierderea sau utilizarea necorespunzătoare de către Client a chitanței care reprezintă dovada Ordinului Individual de Plată, astfel cum a fost furnizată de RIA.

Irevocabilitate:

Expeditorul nu poate revoca un Ordin Individual de Plată ulterior primirii și/sau executarea acestuia de către RIA.

Revocarea Ordinului Individual de Plată:

Expeditorul își poate retrage consimțământul în orice moment anterior datei la care ordinul devine irevocabil, astfel cum se indică mai sus. Ulterior, Expeditorul își poate retrage consimțământul sau poate revoca Ordinul Individual de Plată doar cu acordul RIA. RIA poate percepe cheltuieli proporționale cu costurile rezonabile suportate de RIA în legătură cu revocarea consimțământului Expeditorului sau cu revocarea.

Transferurile de Bani nu pot fi executate, în cazul în care Expeditorul nu a putut sau a refuzat să furnizeze informațiile solicitate și/sau documentația necesară pentru executarea unui Transfer de Bani sau în cazul în care neexecutarea Transferului de Bani de către RIA a fost necesară pentru respectarea procedurilor interne de control RIA sau a legilor și reglementărilor aplicabile.

În cazul în care un Expeditor dorește să revoce un Ordin Individual de Plată, acesta trebuie să facă acest lucru personal. RIA va proceda la revocare, ori de câte ori este posibil și doar după ce va verifica dacă Transferul de Bani nu a fost plătit în țara de destinație către un Beneficiar.

În cazul revocării unui Ordin Individual de Plată, RIA va restitui Fondurile Expeditorului prin intermediul agentului, locației sau locațiilor proprii ale RIA (dacă există) sau printr-o depunere în contul bancar al Expeditorului, după cum a fost agreat cu RIA. Costurile rezonabile care sunt suportate de RIA în legătură cu revocarea vor fi percepute Expeditorului.

8.- Executarea Transferurilor de Bani

8.1. Primirea Ordinului Individual de Plată

Momentul primirii unui Ordin Individual de Plată este momentul la care Ordinul Individual de Plată și Fondurile corespondente sunt primite de RIA. În cazul în care RIA primește un Ordin de Individual de Plată, împreună cu Fondurile care urmează să fie transferate, inclusiv comisioanele și costurile asociate Transferului de Bani până la ora 15.00 (ora României) într-o Zi Lucrătoare, Ordinul Individual de Plată va fi considerat primit de noi în respectiva Zi Lucrătoare („Ziua Primirii”). În cazul în care un Ordin Individual de Plată este primit de către noi după ora 15.00 (ora României) într-o Zi Lucrătoare, Ordinul Individual de Plată va fi considerat primit în Ziua Lucrătoare imediat următoare primirii Ordinului de Individual de Plată. În cazul în care momentul primirii Ordinului Individual de Plată nu este o Zi Lucrătoare pentru RIA, Ordinul Individual de Plată va fi considerat primit în Ziua Lucrătoare următoare.

Fără a aduce atingere celor de mai sus, RIA va depune eforturi pentru a executa un Transfer de Bani pentru un Ordin Individual de Plată imediat după livrarea acestuia de către Expeditor, caz în care, ora de primire menționată în prezentul va fi înlocuită cu un alt moment de executare anterior, care va conduce la situația în care Ordinul Individual de Plată va deveni irevocabil în conformitate cu Secțiunea 7 de mai sus.

RIA își rezervă dreptul de a refuza executarea unui Transfer de Bani, în cazul în care, înainte de executarea unui Transfer de Bani, Expeditorul nu pune toate Fondurile la dispoziția RIA, inclusiv în cazul în care Expeditorul inițiază Transferul de Bani prin intermediul unui card de plăți, sau în cazul unei fraude ori pericol privind securitatea suspectate sau efective. În cazul în care RIA refuză executarea unui Transfer de Bani, aceasta va notifica Expeditorul cu privire la refuzul respectiv și, dacă este posibil, motivul pentru acesta, precum și procedura de rectificare a posibilelor erori care au condus la refuzul respectiv, exceptând cazul în care orice lege sau reglementare aplicabilă interzice notificarea respectivă.

Ordinele Individuale de Plată respinse nu vor fi considerate primite în înțelesurile Secțiunii 8.2 de mai jos.

Pentru fiecare Ordin Individual de Plată, vom furniza Expeditorului următoarele informații în cadrul unei chitanțe emise fie în format fizic, fie în format electronic:

- (i) un număr de referință care să permită Expeditorului să identifice Transferul de Bani și Beneficiarul;
- (ii) un cod PIN unic pentru fiecare Transfer de Bani;
- (iii) valoarea Transferului de Bani declarată în moneda utilizată în Ordinul Individual de Plată;
- (iv) confirmarea oricărui comisioane și/sau costuri aflate în sarcina Clientului în legătură cu Transferul de Bani, pe care Expeditorul are obligația să ni le achite;
- (v) cursul de schimb pe care îl aplicăm pentru executarea Transferului de Bani și valoarea Transferului de Bani după această conversie valutară (în cazul în care un Transfer de Bani implică și schimb valutar); și
- (vi) data la care am primit Ordinul Individual de Plată.

(denumite împreună în continuare „Detaliile Tranzacției”).

8.2. Termenul de executare și data valorii

a) Sfera de aplicare. Se convine în mod expres că prevederile referitoare la perioada de executare și data valorii se vor aplica doar Transferurilor de Bani solicitate (i) în euro sau (ii) în Leu Românesc în România, sau (iii) Transferurilor de Bani care implică o singură conversie valutară între euro și moneda unui stat membru SEE din afara zonei euro, cu condiția efectuării conversiei valutare necesare în statul membru respectiv din afara zonei euro și, în cazul tranzacțiilor de plată transfrontaliere, cu condiția ca transferul transfrontalier să fie efectuat în euro.

b) Transferurile de Bani în care Clientul are calitatea de Expeditor. În ceea ce privește cu Transferurile de Bani în care Clientul acționează în calitate de Expeditor, RIA se va asigura că valoarea Transferului de Bani este plătită în contul prestatorului serviciului de plată al Beneficiarului, cel târziu, la finalul Zilei Lucrătoare care urmează momentului primirii Ordinului Individual de Plată. Aceste termene vor fi prelungite cu o Zi Lucrătoare, în cazul Ordinului Individuale de Plată prelucrate în format fizic.

c) Transferurile de Bani în care Clientul are calitatea de Beneficiar. În cazul Transferurilor de Bani în care Clientul este Beneficiarul, RIA va pune la dispoziție Fondurile Transferului de Bani nu mai târziu de Ziua Lucrătoare în care au fost primite Fondurile de la prestatorul de servicii de plată al Expedito­rului.

Pentru ca o Tranzacție de Plată (i) către un stat din afara SEE să nu fie plătită în euro sau (ii) să fie supusă unei conversii într-o monedă diferită de moneda unui stat membru SEE, Fondurile vor fi puse la dispoziția Prestatorului Plătitor al Beneficiarului cel târziu până la sfârșitul celei de-a patra Zi Lucrătoare de la Ziua Primirii.

8.3. Măsuri de protecție

În cazul în care Fondurile primite de la Expeditori sau primite prin intermediul unui alt prestator de servicii de plată, care urmează să fie plătite Beneficiarului, se află în posesia RIA la finalul Zilei Lucrătoare în care au fost primite, acestea vor fi depuse într-un cont separat deschis la o instituție de credit sau vor fi investite în active sigure, lichide și cu risc redus, astfel cum prevăd legile și reglementările aplicabile.

8.4. Plata unui Ordin Individual de Plată

Prin intermediul Prestatorilor noștri Plătitori, vom plăti Beneficiarului Fondurile aferente unui Transfer de Bani aplicând procedurile noastre privind conformitatea și metodele de plată disponibile în fiecare țară de destinație. Pentru metodele de plată care constau în bancnote, Beneficiarul se va deplasa la un Prestator Plătitor din țara de destinație pentru a încasa valoarea Transferului de Bani, prezentând, spre satisfacția Prestatorului Plătitor, detaliile tranzacției și un document de identificare valabil în țară de destinație. Formele acceptabile de dovedire a identității diferă în funcție de țara în care urmează să fie încasate Fondurile. Prestatorul nostru Plătitor va avea dreptul să refuze plata în cazul în care procedurile noastre privind conformitatea nu sunt respectate întocmai pentru a se proceda la plată.

ATUNCI CÂND AVEȚI CALITATEA DE EXPEDITOR, AVEȚI OBLIGAȚIA DE A NU COMUNICA DETALIILE TRANZACȚIILE (ÎN FORMĂ SCRISĂ SAU ALTFEL) NICIUNEI ALTE PERSOANE DECÂT BENEFICIARUL DESEM­NAT. AVEȚI, DE ASEMENEA, OBLIGAȚI DE A FACE TOATE DEMERSURILE CARE SE JUSTIFICĂ PENTRU A VĂ ASIGURA CĂ NICIO ALTĂ PERSOANĂ, CU EXCEPȚIA BENEFICIARULUI DESEM­NAT NU POATE INTRA ÎN POSESIA DETALIILOR TRANZACȚIEI, INTEGRAL SAU PARȚIAL. ÎN CAZUL ÎN CARE COMUNICAȚI, DIRECT SAU INDIRECT, DETALIILE TRANZACȚIEI ORICĂREI ALTE PERSOANE, CU EXCEPȚIA BENEFICIARULUI DESEM­NAT, NU VOM AVEA NICIO RĂSPUNDERE ÎN CAZUL ÎN CARE EFECTUĂM PLATA FONDURILOR CĂTRE ORICINE ALTCINEVA DECÂT BENEFICIARUL, CARE OFERĂ PRESTATORULUI PLĂTITOR DETALIILE TRANZACȚIEI, DETALII PE CARE PRESTATORUL PLĂTITOR LE CONSIDERĂ DOVEZI VALIDE DE IDENTIFICARE.

8.5. Serviciul de Plată Etapizată

RIA pune la dispoziție Serviciul de Plată Etapizată acelor Expeditori care doresc să apeleze la acest serviciu. Prin intermediul acestui serviciu, Expeditorii pot folosi Aplicația RIA (disponibilă pentru iOS și Android) pentru a executa Transferuri de Bani în care tranzacția este configurată și ulterior, odată ce Transferul de Bani este configurat, este plătit în numerar sau prin card de

credit în aceeași zi lucrătoare către un agent RIA care are la dispoziție Serviciul de Plată Etapizată.

Pentru a utiliza Serviciul de Plată Etapizată, Expeditorii, după descărcarea aplicației RIA, trebuie să procedeze a se înregistra în aplicație, furnizând informațiile cu caracter personal pe care RIA le poate solicita în orice moment. Respectivele informații pot consta, printre altele, din numele și prenumele Expeditorului, adresa de e-mail, naționalitatea Expeditorului, data nașterii, profesia, codul de recomandare sau numărul de telefon. De asemenea, pentru a iniția configurarea oricărui Transfer de Bani prin Serviciul de Plată Etapizată în aplicația RIA, este necesar să se comunice toate detaliile solicitate cu privire la Ordinul Individual de Plată, precum și detaliile acelor Beneficiari cărora se dorește a li se trimite un Transfer de bani, inclusiv, fără însă a se limita la țara către care vor fi trimise Fondurile, detaliile Beneficiarului (nume, prenume, naționalitate și/sau document de identificare, etc.), suma care urmează să fie trimisă, suma care urmează să fie încasată de Beneficiar, modul de încasare de către Beneficiar (care va include acele entități care pot efectua plata către Beneficiarul desemnat în țara în care Beneficiarul încasează fondurile) sau modalitatea de plată a Transferului de Bani de către Expeditor. Expeditorul poate revoca Ordinul Individual de Plată în timpul configurării acestuia. Pe baza informațiilor furnizate în timpul configurării unui Ordin Individual de Plată, RIA va indica Expeditorului costul Transferului de Bani înainte ca Expeditorul să procedeze la validarea Transferului de Bani.

În timpul procesului de înregistrare în aplicația RIA și de configurare a oricărui Ordin Individual de Plată, RIA poate solicita Expeditorului să verifice dispozitivul mobil de pe care acesta operează, prin trimiterea unui SMS pe telefonul mobil comunicat pentru a fi introdus în câmpurile corespunzătoare oferite de RIA în cadrul Aplicației RIA. În orice caz, înainte de a executa orice Transfer de Bani, Expeditorului i se va solicita să accepte politica de confidențialitate și Termenii și Condițiile. RIA va salva implicit Beneficiarii incluși de Expeditor. Odată ce Transferul de Bani a fost configurat și validat de către RIA și de către Expeditor, acesta din urmă va primi un cod de bare care identifică Ordinul Individual de Plată nou configurat. Ulterior, Expeditorul va putea accesa lista agenților RIA din aplicație, unde va putea plăti fondurile Transferului de Bani. În orice caz, RIA va indica Expeditorului suma care trebuie plătită în moneda locală și suma care urmează să fie încasată de Beneficiar la destinație, cu o primă defalcare a costurilor Transferului de Bani pe care RIA le va percepe Expeditorului. Pentru a executa Transferul de Bani, Expeditorul trebuie să se prezinte la o locație autorizată RIA din cadrul rețelei sale de agenți care furnizează Serviciul de Plată Etapizată, să prezinte codul de bare al Ordinului Individual de Plată și documentul său de identificare valabil și în vigoare, în conformitate cu reglementările aplicabile la momentul respectiv. Odată ce agentul RIA validează toate aceste informații, agentul va confirma Expeditorului că poate proceda cu plata Transferului de Bani. Odată ce plata este efectuată, Expeditorului i se va înmâna o chitanță pentru Transferul de Bani respectiv de către agent sau va primi respectiva chitanță prin Aplicația RIA. În situațiile în care agentul îi solicită acest lucru, Expeditorul trebuie să procedeze la semnarea chitanței aferente Ordinului Individual de Plată. În cazurile în care RIA emite o chitanță electronică, Expeditorul nu va avea obligația să semneze respectiva chitanță și acestuia i se va înmâna doar o chitanță pentru numerar de către agentul RIA, iar Expeditorul trebuie să acceseze aplicația RIA dacă dorește să acceseze chitanța aferentă Ordinului Individual de Plată. Toate Transferurile de Bani realizate prin Serviciul de Plată Etapizată, odată validate și odată ce consimțământul este acordat prin aplicația RIA, trebuie plătite în aceeași Zi Lucrătoare, înainte de ora 23:59. În eventualitatea în care Transferul de Bani nu este plătit de Expeditor, Ordinul Individual de Plată va fi revocat automat. RIA recomandă Expeditorilor să consulte programul de lucru al agentului înainte de se prezenta la sediile acestuia.

9.- Transferurile de Bani care implică servicii de conversie valutară și schimb valutar

RIA va pune la dispoziția Expeditorilor cursurile de schimb valutar aplicabile Tranzacțiilor de Plată Transferurilor de Bani. În orice caz, cursurile de schimb valutar vor fi comunicate Expeditorului înainte de acceptarea de către Expeditor a emiterii unui Ordin Individual de Plată și vor fi înscrise pe chitanța prin care s-a realizat decontarea acestora.

Plata către Beneficiar a valorii unui Transfer de Bani în legătură cu pentru un Ordin Individual de Plată emis de Expeditor se va efectua în moneda și prin intermediul metodei de plată puse la dispoziție de RIA (spre exemplu, în numerar sau prin creditarea contului bancar al Beneficiarului), în conformitate cu acordul dintre RIA și Expeditor. În cazul în care Beneficiarul convine cu prestatorul serviciului de plată al acestuia să convertească suma de plată într-o monedă diferită sau să modifice metoda de plată, tranzacția respectivă va fi separată și distinctă de Ordinul Individual de Plată trimis de RIA, și va fi exclusiv între Beneficiar și prestatorul său de servicii.

RIA își rezervă dreptul de a refuza orice Ordin Individual de Plată care, potrivit procedurilor sale interne de control de reglementare, necesită verificări suplimentare și împiedică executarea imediată a acestuia.

10.- Tranzacții de Plată neautorizate sau executate în mod necorespunzător

În cazul în care Clientul ia cunoștință de faptul că s-a efectuat un Transfer de Bani neautorizat sau executat în mod necorespunzător, acesta trebuie să comunice către RIA acest aspect fără întârziere pentru a lua măsuri de la rectificare prin intermediul Serviciului de Relații cu Clienții RIA (datele de contact sunt indicate în Secțiunea 15 de mai jos). Clientului i se poate solicita să furnizeze informații referitoare la Transferul de Bani și/sau orice alte informații stabilite de RIA în scopurile identificării.

Cu excepția cazurilor în care RIA nu a furnizat sau pus la dispoziția Clientului informațiile corespunzătoare Transferului de Bani, comunicarea menționată în secțiunea precedentă trebuie să aibă loc într-un termen de maximum treisprezece (13) luni de la data primirii sau plății de către RIA către Beneficiar, după caz, a sumei Transferului de Bani.

În cazul în care RIA acționează în calitate de prestator al serviciului de plată pentru Expeditor:

- În cazul unui Transfer de Bani neautorizat, cu privire la care RIA răspunde în temeiul legilor aplicabile, RIA va rambursa Expeditorului valoarea Transferului de Bani neautorizat imediat și, în orice caz, nu mai târziu de sfârșitul Zilei Lucrătoare următoare, după ce a luat cunoștință de sau a fost înștiințată cu privire la Transferul de Bani, exceptând situația în care RIA are motive temeinice să suspecteze comiterea unei fraude și comunică, în scris, motivele respective autorității naționale relevante. Dacă este cazul, RIA va restabili contul bancar/de plată debitat al Expeditorului la starea în care s-ar fi aflat dacă Transferul de Bani neautorizat nu ar fi avut loc.
- În cazul executării defectuoase sau neexecutării Transferului de Bani din motive imputabile RIA, RIA va rambursa imediat Expeditorului valoarea Transferului de Bani efectuat în mod defectuos sau, după caz, va restabili contul bancar/de plată debitat al Expeditorului la starea în care s-ar fi aflat dacă Transferul de Bani efectuat în mod defectuos nu ar fi avut loc.

În cazul în care RIA acționează în calitate de prestator al serviciului de plată pentru Beneficiar și în cazul unei executări defectuoase a Transferului de Bani neautorizat din motive imputabile RIA, RIA va pune imediat valoarea aferentă Transferului de Bani efectuat în mod defectuos la dispoziția Beneficiarului sau, după caz, va credita suma corespunzătoare în contul de plată al Beneficiarului.

RIA va rambursa Clientului toate costurile sau comisioanele percepute și dobânda relevantă la care Clientul are dreptul în temeiul Transferului de bani neautorizat executat în mod defectuos sau cu întârziere sau neexecutat, după caz. Clientul poate pretinde despăgubiri suplimentare pentru daune, în cazul în care astfel de despăgubiri pot fi datorate de RIA în temeiul legilor aplicabile.

RIA nu va răspunde de executarea defectuoasă sau cu întârziere sau de neexecutarea unui Transfer de Bani în circumstanțe anormale și imprevizibile, independente de voința RIA, pe care RIA nu a putut să le evite sau să le prevină, sau în cazul în care RIA este supusă altor obligații legale reglementate de legislația comunitară sau națională aplicabilă.

11.- Protecția Datelor

În înțelesul acestui Articol, „Operator de Date”, „Date cu Caracter Personal”, „Prelucrare” și „Persoană Vizată” vor avea semnificațiile atribuite acestor termeni în Regulamentul General privind Protecția Datelor (RGPD) (2016/679) și în legile și cerințele privind protecția datelor care se aplică părților în diferite state membre UE în legătură cu acești Termeni și Condiții („Legile Aplicabile privind Protecția Datelor”).

RIA acționează în calitate de Operator cu privire la Datele cu Caracter Personal pe care le prelucrează în contextul serviciilor furnizate conform acestor Termeni și Condiții.

Pentru informații despre modul în care RIA poate prelucra Datele cu Caracter Personal ale Clientului, tipurile de Date cu Caracter Personal pe care RIA le poate colecta, modul în care RIA utilizează, dezvăluie și protejează aceste Date cu Caracter Personal, drepturile Clientului privind protecția datelor sale, și modalitatea de a contacta RIA cu privire la practicile de confidențialitate ale acesteia, vă rugăm să consultați Nota noastră de Informare privind Confidențialitatea la <https://dc.riafinancial.com/romania>.

Clientul confirmă și este de acord cu faptul că Datele sale cu Caracter Personal pot fi dezvăluite, transferate către, sau stocate de către RIA, societățile din cadrul grupului acesteia sau terțe părți, în cazul în care dezvăluirea, transferul sau stocarea respectivă este necesară sau recomandabilă în mod rezonabil în scopul asumării sau executării obligațiilor în baza acestor

Termeni și Condiții. Datele cu Caracter Personal ale Clientului pot fi transferate în afara Spațiului Economic European către țări în care legile nu pot oferi același nivel de protecție a datelor precum cel oferit în țara în care Datele cu Caracter Personal au fost colectate inițial. În acest caz, RIA va implementa mecanismele necesare pentru a se asigura că Datele cu Caracter Personal transferate beneficiază de niveluri de protecție adecvate în conformitate cu Legile privind protecția datelor aplicabilă.

Independent de oricare dintre prevederile de mai sus, RIA va asigura confidențialitatea tuturor informațiilor referitoare la Transferurile de Bani și alte operațiuni ale Clienților, fără ca informațiile respective să fie dezvăluite terților, exceptând cazul în care este necesară furnizarea serviciilor de plată stabilite în Secțiunea 3 de mai sus, sau în cazul în care legile și reglementările aplicabile permit dezvăluirea informațiilor respective către terți, inclusiv, fără limitare, agențiile guvernamentale sau în contextul respectării obligațiilor prevăzute de legile privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Această prevedere se va aplica fără a aduce atingere prevederilor stipulate în Legile Aplicabile privind Protecția Datelor.

12.- Modificări independente de controlul nostru

Nu ne asumăm nicio răspundere în cazul în care ne aflăm în imposibilitatea de a ne duce la îndeplinire oricare dintre obligațiile care ne revin față de dvs. sau în cazul în care îndeplinirea obligațiilor care ne revin este întârziată de orice circumstanțe independente de voința noastră, inclusiv (fără însă a se limita la) orice acțiuni industriale, cazuri fortuite, incendii, inundații sau furtuni, războaie, revolte, tulburări civile, asedii, alerte de securitate, acte de terorism sau orice măsuri de precauție care rezultă din acestea, acte de vandalism, sabotaje, virusi, daune produse cu intenție, respectarea oricăror acte normative, prevederi legale, legi, ordine guvernamental sau judecătorești, acțiuni sau instrucțiuni ale poliției sau ale oricărui organism guvernamental sau de reglementare care autorizează efectuarea de către noi a serviciilor de plată, întreruperea sau imposibilitatea alimentării cu energie electrică, defecțiuni ale echipamentelor, sistemelor sau aplicațiilor software furnizate de terțe părți sau ale conexiunii la internet, atacuri cibernetice rău-intenționate îndreptate împotriva sistemelor noastre de tehnologie a informației, inclusiv virusi de calculator, atacuri de tip ransomware și alte atacuri cibernetice sau apariția oricăror fluctuații extraordinare pe orice piețe financiare care ne pot afecta în mod semnificativ capacitatea de a presta servicii de plată sau de a ne duce la îndeplinire obligațiile care ne revin în temeiul legislației în vigoare. În eventualitatea în care oricare dintre aceste circumstanțe se materializează, acești Termeni și Condiții vor fi suspendați pe perioada în care circumstanțele operează sau, la discreția noastră și pentru a vă proteja atât pe dvs., cât și pe noi, putem rezilia acești Termeni și Condiții.

13.- Limitarea răspunderii

Răspunderea noastră totală față de dvs. în legătură cu un Transfer de Bani este limitată la valoarea totală a Fondurilor Transferului de Bani, împreună cu orice comisioane care ar putea fi în sarcina dvs. și orice dobânzi pe care vi se poate solicita să le plătiți ca urmare a oricărei neexecutări sau executări incorecte de către noi a Transferului de Bani.

În cazul în care încălcăm oricare dintre cerințele care ne revin în temeiul legilor aplicabile (care stabilesc anumite obligații în sarcina noastră în calitate de furnizor de servicii de plată, inclusiv în legătură cu Transferurile de Bani neautorizate, neefectuate și efectuate în mod defectuos), nu vom răspunde față de dvs. în cazul în care acest lucru se datorează unor circumstanțe anormale și imprezibile independente de voința noastră, ale căror consecințe ar fi fost inevitabile în ciuda tuturor eforturilor noastre contrare sau în cazul în care acest lucru se datorează altor obligații care ne sunt impuse în temeiul altor prevederi ale legislației comunitate sau naționale aplicabile.

Fără a aduce atingere oricărei alte dispoziții din acești Termeni și Condiții, nu ne excludem răspunderea pentru deces sau vătămare corporală cauzată de neglijența noastră sau de neglijența angajaților sau agenților noștri, fals în declarații sau orice altă răspundere care nu poate fi exclusă în conformitate cu legislația în vigoare.

14.- Legea aplicabilă și limba

Acești Termeni și Condiții și Ordinele Individuale de Plată aferente Transferurilor de Bani sunt reglementate de legea română. În cazul unui litigiu, Clientul sau RIA poate iniția proceduri judiciare în instanțele competente din România.

Limba aplicabilă raporturilor contractuale dintre RIA și Client este limba română.

15. - Serviciul de Relații cu Clienții și Soluționarea reclamațiilor

Ne apreciem toți clienții și ne luăm în serios obligațiile. Ne puteți contacta echipa de relații cu clienții în legătură cu un Transfer de Bani la următoarele detalii de contact:

SERVICIUL DE RELAȚII CU CLIEŢII RIA:

C/ Cantabria 2
28108, Madrid
Spania
Tel: +40312295480

Clienții vor depune reclamațiile acestora în scopul soluționării oricărei dispute, în scris (i) personal, la orice sediu al RIA PAYMENT INSTITUTION, E.P., S.A.U; (ii) prin poștă, în atenția Reprezentatului Departamentului de Relații cu Clienții al RIA PAYMENT INSTITUTION, E.P., S.A.U., Calle Cantabria 2, 28108, Alcobendas, Madrid (Spania); sau (iii) prin e-mail la ceec@riafinancial.com.

Departamentul de Relații cu Clienții va răspunde reclamațiilor depuse de Clienți într-o perioadă de maximum cincisprezece (15) Zile Lucrătoare de la primirea reclamației, cu excepția cazului în care, ca urmare a unor circumstanțe excepționale (care vor fi notificate de către RIA Clientului în perioada respectivă) termenul de comunicare a răspunsului final trebuie să fie prelungit până la maximum treizeci (30) de zile de la data primirii reclamației.

În cazul în care reclamația depusă la Reprezentantul Departamentului de Relații cu Clienții al RIA a fost respinsă sau perioada menționată mai sus a expirat fără ca Departamentul Relații cu Clienții să emită un răspuns, Clientul poate depune reclamația sa la:

- (i) Banco de España (site web: www.bde.es)

Prin poștă la:

Banco de España
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
C/ Alcalá 48, 28014 Madrid, Spania
Tel.: (+34) 900 54 54 54 / (+34) 91 338 8830

Pentru protejarea drepturilor acestora, Consumatorii persoane fizice pot contacta Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din România și Comisarii pentru Protecția Consumatorilor.

Date de contact:

<http://anpc.gov.ro/>

NUMĂRUL DE TELEFON AL CONSUMATORULUI – +40219551

Comisari pentru Protecția Consumatorilor

<https://anpc.ro/articol/589/comisari-anpc-1>

Pentru București

Comisarul pentru Protecția Consumatorilor din Municipiul București

Adresa: București, Str. Transilvaniei nr. 2, Sector 1, Cod poștal 010798

Tel.: +4021/310.63.75 sau +4021/9660

Fax: +4021/310.63.80

E-mail: reclamatii.bucuresti@opc.ro

COMISIOANE MAXIME

Comisiunile actuale percepute de Ria Payment Institution E.P., S.A.U. (denumită în continuare RIA) nu vor face obiectul niciunui tip de revizuire de către Banca Spaniei, sunt comisiunile MAXIME și se aplică tuturor Clienților, atât consumatori cât și non-consumatori, RIA rezervându-și dreptul de a aplica comisioane mai mici Clienților acestora pentru oricare dintre elementele subliniate.

1.- SERVICII SUPLIMENTARE

Servicii Suplimentare	COMISIOANE
Revocarea, modificarea sau restituirea remiterilor de Bani (Nota 1)	Costurile rezonabile care sunt suportate de RIA vor fi transferate Clientului respectiv
Remiteri de Bani cu date insuficiente sau incorecte (Nota 2)	Costurile rezonabile care sunt suportate de RIA vor fi transferate Clientului respectiv
Administrarea soldului (Nota 3)	3,00 euro/lună (inclusiv TVA, dacă se aplică)

Nota 1. Revocarea, modificarea sau restituirea Transferurilor de Bani.

RIA va adopta măsurile necesare pentru executarea unui Transfer de Bani solicitat de Expeditor în scopul de a revoca, modifica sau încerca retragerea unui Ordin Individual de Plată.

În cazul în care acțiunile întreprinse implică perceperea de costuri de către terți, costuri care sunt rezonabile, acestea vor fi transferate Clientului respectiv, chiar dacă acțiunile respective nu au fost îndeplinite cu succes din motive care nu pot fi imputate RIA.

Nota 2. Transferuri de Bani cu date incomplete sau incorecte.

Omiterea oricăror date necesare pentru executarea unui Transfer de Bani nu va implica perceperea unui comision suplimentar de la Clientul respectiv, dar RIA va transmite Clientului respectiv costurile rezonabile suportate de RIA în legătură cu orice acțiuni întreprinse (chiar dacă acestea nu au fost îndeplinite cu succes din motive care nu pot fi imputate RIA) în scopul de a (i) obține detaliile necesare pentru executarea Transferului de Bani astfel cum sunt stabilite în Secțiunea 8.2 de mai sus, sau (ii) recupera Fondurile de la terți, în cazul în care Transferul de Bani a fost executat dar nu a fost plătit Beneficiarului din cauza datelor incorecte sau incomplete sau (iii) restitui Fondurile către Expeditor pentru un Transfer de Bani care nu a fost executat din cauza datelor incorecte sau incomplete.

Nota 3. Administrarea soldului.

În cazul în care Fondurile primite de la Expeditori se află în posesia RIA la finalul Zilei Lucrătoare care urmează după ziua primirii acestora, Fondurile respective vor fi depuse într-un cont separat deschis la o instituție de credit sau vor fi investite în active sigure, lichide și cu risc redus, astfel cum prevăd legile și reglementările aplicabile. După o perioadă de trei (3) luni de la primirea Fondurilor fără ca Transferul de Bani să fi fost plătit Beneficiarului și fără ca Fondurile să fi fost rambursate Expeditorului din motive independente de voința RIA, RIA poate percepe un comision lunar asupra Fondurilor respective în scopul compensării RIA pentru costurile rezonabile suportate de RIA în legătură cu eforturile întreprinse de RIA în vederea rambursării către Expeditor a Fondurilor neplătite și administrarea de către RIA a Fondurilor în perioada în care acestea se află în posesia sa.