

NOTA DE INFORMARE
Protectia Cardului. Protectia Cumparaturilor.
Protectia Pretului

Serviciile unice de protectie atasate cardului de credit Raiffeisen Bank va ofera siguranta sporita pentru tranzactiile efectuate cu cardul, va protejeaza cumparaturile si va asigura confortul celui mai bun pret.

Pachetul de servicii de protectie este destinat exclusiv Utilizatorilor principali ai cardului de credit Raiffeisen Bank (Standard, Vodafone sau Gold) si include:

- I. Protectia Cardului
- II. A) Protectia Cumparaturilor
B) Protectia Pretului
- III. **Pachet Reduceri Special pentru asigurari individuale la UNIQA Asigurari**

Serviciul **Protectia Cardului** este oferit direct de catre Raiffeisen Bank SA , in timp ce serviciile **Protectia Cumparaturilor, Protectia Pretului** si **Pachetul de reduceri** sunt oferite de catre banca pe baza unui Contract de asigurare incheiat intre posesorii de card de credit Raiffeisen Bank cu UNIQA Asigurari SA, cu sediul in Bucuresti, Bd. Dacia, nr 30, sector 1, avand ca gestionar daune societatea GRAS SAVOYE ROMANIA BAR SRL, cu sediul in Bucuresti, str Armindenului, nr 2, sector 1.

I.PROTECTIA CARDULUI

Protectia Cardului va asigura protectie maxima in situatiile nedorite in care cardul de credit este pierdut sau furat sau atunci cand unele tranzactii postate in cont sunt contestate.

Utilizatorul principal de card de credit Raiffeisen Bank va beneficia de urmatoarele facilitati:

1. Asistenta 24 ore/zi prin intermediul serviciului telefonic Call Center Raiffeisen, la care puteti declara cardul pierdut/furat. Numerele de apel ale serviciului telefonic Call Center Raiffeisen sunt indicate in ghidul de utilizare .

Serviciul Call Center este serviciul telefonic pus de Banca la dispozitia Utilizatorilor de card la numarul 021 322 06 08, disponibil 24 ore /zi apelabil si din afara tarii (numar cu tarif normal in reseaua Romtelecom).

2. Banca va re-emite un alt card cu prioritate, fara nici un cost suplimentar. In plus, daca sunteti in strainatate, aveti acces la un serviciu de eliberare numerar in regim de urgenta.

3. Transferarea responsabilitatii pentru tranzactiile frauduloase catre Banca inca din momentul declararii telefonice a cardului ca fiind pierdut/furat.

4. Reversarea tranzactiilor contestate dupa depunerea unei contestatii la Banca. Banca va investiga natura tranzactiilor si in cazul in care acestea nu sunt fondate va re-posta tranzactia, impreuna cu comisioanele si dobanzile aferente.

Banca nu va efectua reversarea tranzactiilor daca acestea sunt evident nefondate, cum ar fi tranzactii

ATM care se efectueaza cu introducerea codului PIN sau tranzactii efectuate cu cardul inainte de declararea acestuia ca pierdut/furat.

II. A.PROTECTIA CUMPARATURILOR

Prin “Protectia Cumparaturilor” obtineti repararea, inlocuirea sau returnarea contravalorii bunurilor platite cu cardul de credit Raiffeisen Bank in cazul deteriorarii/distrugerii/furtului intr-o perioada de 45 de zile calendaristice de la data cumpararii.

1. Definitii specifice:

Avarie: distrugerea sau avarierea, brusca si neprevazuta*, a bunurilor (sau parti ale acestora), achizitionate cu cardul de credit, emis de Raiffeisen Bank S.A..

***Eveniment neprevazut:** Se considera ca fiind un eveniment neprevazut, situatia in care **Asiguratul** sau unul din reprezentantii sai nu au putut sa-l prevada si sa ia masuri de prevenire a acestuia;

Furt prin efracție: este acel furt in urma caruia raman urme, pentru ca faptuitorii l-au savarsit intrand in incaperea incuiata prin spargerea peretilor, acoperisului, tavanelor, usilor, ferestrelor, dusumelilor sau prin deteriorarea sau fortarea dispozitivelor de inchidere sau aparare.

Acte de talharie: este furtul savarsit prin acte de violenta sau amenintari, in conditiile prevazute de codul penal.

2. Acoperirea consta in:

- a) Rambursarea prețului de inlocuire a bunului in caz de furt prin efracție sau tâlhărie/ agresiune;
- b) Rambursarea costurilor de reparație ale bunului in caz de avarii.

NOTA: *Daca prețul de inlocuire a bunului sau costurile de reparație sunt superioare prețului de achiziție al bunului, sau bunul nu poate fi reparat, se va achita Asiguratului valoarea de inlocuire a bunului (inlocuirea bunului cu un altul care are aceleași caracteristici tehnice, același model si aceleași marca sau un model similar), maxim prețul de achiziție, in limita sumei asigurate, fara a obliga posesorul de card sa prezinte factura de achiziție pentru bunul achiziționat in urma primirii despăgubirii.*

3. Pentru ca acoperirea sa fie valabila trebuie indeplinite următoarele condiții:

- a) Valoarea de achiziție a bunului este mai mare sau egala cu 100 Lei;
- b) Furtul sau avaria are loc in 45 de zile calendaristice de la data achiziției, inclusiv pe durata transportului efectuat de catre proprietar, de la comerciant la destinație, prin alte mijloace de transport decat cele enumerate la art. II pct. A 6 lit.g;
- c) Bunul trebuie sa fie localizat la adresa din actul de identitate, adresa de corespondenta menționata in contractul semnat de utilizatorul de card cu Raiffeisen Bank S.A, adresa unei alte proprietăți a cumpărătorului, adresa conform unui contract de închiriere, sau adresa indicata de către utilizatorul

principal de card la achiziționarea bunului (in factura sau certificat de garanție).

d) Bunul a fost achitat in totalitate la comerciant cu cardul emis de Raiffeisen Bank S.A..

4. Valoarea despagubirilor

Despagubirea maxima este de 2.200 Lei/eveniment asigurat/an/posesor de card.

Suma asigurata pe an de asigurare se diminuează cu valoarea despăgubirilor datorate si/sau plătite, in ordinea cronologica a producerii evenimentelor asigurate.

5. Teritorialitate

Asigurarea Protectia Cumparaturilor este valabila numai daca evenimentul asigurat se produce pe teritoriul Romaniei, indiferent de locul/tara din care a fost cumparat bunul respectiv.

6. Excluderi

Protectia Cumparaturilor nu se aplica pentru următoarele evenimente a căror cauza rezulta din:

a) uzura normala, viciu propriu, oxidare, umiditate, coroziune, acțiunea căldurii sau a frigului asupra bunului, deteriorarea graduala sau lenta a produsului;

b) defecte de fabricație;

c) nerespectarea condițiilor de utilizare a bunului inmanate proprietarului de către fabricant sau distribuitor (utilizarea improprie a bunului);

d) intentia asiguratului sau a unuia dintre apropiații sai (sot/ sotie, rude de gradul I sau alte persoane cu care asiguratul locuieste/convietuieste) pentru care acesta este responsabil;

e) zgârieturi, pierderea culorii, etc - ceea ce numim daune estetice care nu impiedica buna funcționare a produsului;

f) furtul simplu sau orice alt tip de furt cu excepția celui prin efracție sau cu agresiune, dispariția bunului;

g) livrarea/ transportul bunului la domiciliul clientului de către vânzător/ distribuitor sau de către societăți specializate precum posta, posta rapida, curieri (erori de manipulare pentru care acestea sunt responsabile);

h) calamități naturale (cutremur, inundații, tornade, etc);

i) război, război civil, embargo, insurecție, revolta, acte de terorism;

j) explozii sau emanații de căldură sau radiații provenite din fuziunea sau fisiunea nucleară, precum și de radiațiile provocate de accelerarea artificială a particulelor.

Protectia Cumparaturilor nu se aplica pentru următoarele bunuri:

a) vehicule terestre cu motor (inclusiv cele cu 2 roti, remorci sau caravane), vapoare, avioane, precum si echipamentele acestora, piesele detașate si consumabilele necesare utilizării si intretinerii acestora;

b) cecurile de voiaj, biletelor de transport, bani, biletele de spectacol;

c) orice bun consumabil sau perisabil, produse alimentare, băuturi, tutun si carburanți;

d) animale vii, plante;

e) bijuterii, obiecte de arta, antichități, articole de colecție;

f) produse farmaceutice, echipamente medicale sau echipamente optice medicale;

g) bunurile achiziționate de ocazie sau second -hand;

h) bunurilor achizitinate din targuri/ expozitii;

i) bunurilor destinate exercitarii unei profesii;

j) bunurile cumpărate pentru a fi revandute ca marfa;

k) telefoane mobile.

7. In cazul producerii unui Eveniment asigurat, pentru a nu decada din drepturile la despagubire trebuie:

- sa contactati in cel mai scurt timp GRAS SAVOYE ROMANIA BAR SRL, strada Armindenului nr 2 sector 1 Bucuresti, de luni pana vineri, in intervalul orar 09⁰⁰

- 18⁰⁰, la numărul de telefon **021/231.92.10, fax: 021/231 91 70** si sa anunțați imediat evenimentul asigurat;

- in cazul in care departamentul daune nu este disponibil la momentul apelului, este recomandat va rugam sa lasati un mesaj cu numele si numărul de telefon la care poate fi apelat in cel mai scurt timp posibil.

- in caz de furt prin tâlhărie trebuie sa depuneti o plângere la autoritățile de politie competente si sa procurati un certificat medico-legal care sa ateste agresiunea, daca este cazul;

- in caz de furt prin efracție sa depuneti o plângere la autoritățile de politie competente, urmând ca Politia sa confirme sau sa infirme efracția in termenul legal de 30 de zile.

8. Valoarea despagubirii, in cazul producerii evenimentului asigurat, pentru fiecare tip de garantie in parte, este calculata in baza urmatoarelor documente pe care trebuie sa le puneti la dispozitia GRAS SAVOYE ROMANIA BAR SRL, astfel:

- un document justificativ din care sa reiasă tipul bunului cumpărat (factura, bon fiscal), valoarea acestuia, data achiziției;

- orice document justificativ din care sa reiasa faptul ca bunul a fost achitat in intregime cu cardul de credit Raiffeisen Bank: extras bancar card/ bon generat de POS la plata cu cardul etc.;

- o declarație pe propria răspundere a Utilizatorului principal de card in care sa fie precizate circumstanțele producerii evenimentului si data acestuia;

- in caz de furt prin tâlhărie, procesul verbal de la Politie si/sau un certificat medico-legal care sa ateste agresiunea;

- in caz de furt prin efracție procesul verbal de la Politie care sa confirme/ infirme efracția;

- in caz de dauna ca urmare a unui accident, devizul estimativ de reparație al bunului avariat sau o atestare din partea vânzătorului privind natura pagubelor si certificarea ca bunul nu poate fi reparat sau reparația acestuia depășește valoarea de nou a bunului;

- in caz de dauna ca urmare a unui accident, poze ale obiectului avariat si ale numărului de identificare.

Refuzul de a pune la dispoziția Asiguratorului documentele solicitate dă dreptul Asiguratorului de a refuza plata indemnizației de asigurare, dacă din

acest motiv nu pot fi stabilite cauza, modul de producere și urmările Evenimentului asigurat.

UNIQA Asigurari SA va putea delega un expert sau anchetator pentru a evalua circumstanțele producerii evenimentului asigurat și valoarea despăgubirii. UNIQA Asigurari SA se subroga, în limita despăgubirii plătite, în drepturile și acțiunile Dvs. Impotriva tertilor responsabili pentru producerea evenimentului asigurat.

Despăgubirile se aproba după analizarea documentației de către GRAS SAVOYE ROMANIA BAR SRL.

B. PROTECTIA PRETULUI

Prin serviciul Protectia Pretului beneficiari automat de cel mai bun pret pentru cumparaturile dumneavoastra.

Acoperirea prin Protectia Pretului consta în rambursarea diferenței de pret dintre suma achitata de Asigurat pentru un produs achizitionat cu cardul de credit Raiffeisen Bank SA și pretul unui bun identic, având aceeași marcă și aceleași caracteristici tehnice constatate la un alt comerciant, numai dacă diferența de pret este mai mare sau egală cu 100 Lei.

1. Pentru ca acoperirea să fie valabilă trebuie îndeplinite următoarele condiții:

- diferența de pret trebuie să fie mai mare sau egală cu 100 Lei. Bunurile pentru care diferența de pret este inferioară acestei sume nu se pot despăgubi în caz de daună;
- diferența de pret este constatată în termen de maxim 21 zile calendaristice de la data achiziționării bunului.
- bunul a fost achitat în totalitate la comerciant cu cardul emis de Raiffeisen Bank S.A..

2. Valoarea despăgubirilor

Despăgubirea maximă este de 2.200 Lei/eveniment asigurat/an/posesor de card .

Suma asigurată pe an de asigurare se diminuează cu valoarea despăgubirilor datorate și/sau plătite, în ordinea cronologică a producerii evenimentelor asigurate.

3. Teritorialitate

Asigurarea Protectia Pretului este valabilă numai pe teritoriul României și numai pentru bunurile care au fost achiziționate pe teritoriul României.

4. Excluderi

Protectia Pretului nu se aplică pentru următoarele cazuri:

- cumpăraturile efectuate de personalul, proprietarul magazinului sau apropiații acestora (soț/soție, rude de gradul I sau alte persoane cu care acestia locuiesc/convietuiesc);
- diferența de pret constatată la același comerciant;
- diferența de pret constatată între un bun achiziționat dintr-un duty free sau din străinătate și același bun comercializat în România;

d) bunurile achiziționate în afara perioadei de valabilitate a politei;

e) diferența de pret constatată în raport cu un bun vândut într-un magazin neaccesibil marelui public;

f) diferența de pret constatată în raport cu un bun vândut în cadrul unei oferte rezervate membrilor de organizații, asociații, aderenților la cluburi.

Protectia Pretului nu se aplică pentru următoarele bunuri:

- bunuri achiziționate pe Internet;
- bunuri folosite, la mână a doua, antichități, bunuri reciclate, refăcute sau prelucrate, indiferent dacă Asiguratul a știut sau nu că bunul respectiv a fost folosit, la mână a doua, reciclat, refăcut sau prelucrat, sau că reprezintă o antichitate;
- produse pentru care reclama imprimată care conținea prețul scăzut, a fost publicată la mai mult de 21 de zile calendaristice după achiziția acestora de către Asigurat;
- produse care au participat la licitații;
- produse achiziționate cu reduceri, în schimbul unor bonuri / cupoane ale producătorului, sau compensări de orice fel, cazuri în care prețul de achiziție va fi determinat ținând cont de astfel de reduceri sau compensări;
- produse care au fost vândute cu publicitate/reclama de genul: «stoc limitat», «reduceri pentru lichidare de stoc», «doar numerar», «promiție» etc, produse menționate în liste de pret sau în oferte, reduceri ca rezultat al folosirii bonurilor/cupoanelor producătorului sau produse oferite gratuit, sau când prețul conține bonus-uri sau oferte gratuite, instalări sau orice alte oferte limitate;
- produse personalizate / individualizate, unice;
- orice servicii oferite la achiziționarea bunului (incluzând dar nefiind limitate la executarea sau acordarea serviciului de mentenanță, reparații sau instalare a produselor sau bunurilor, recomandare / consultanță profesională de orice fel);
- produse achiziționate pentru comercializare, destinate exercitării unei profesii sau unei activități comerciale;
- barci sau vehicule cu motor (incluzând dar nefiind limitate la avioane, automobile sau motociclete);
- terenuri, structuri permanente și dependințe (incluzând dar nefiind limitate la clădiri, case, locuințe, îmbunătățiri constructive);
- bijuterii, obiecte de colecție, de artă, antichități, comenzi speciale sau rarități de orice fel;
- plante sau animale vii;
- animale împaiate și naturalizate; trofee de animale sau pești;
- produse perisabile sau consumabile ;
- bilete de avion (sau pentru orice fel de transport), check-uri de călătorie, numerar sau echivalent, instrumente negociabile, aur sau argint în stare nativă sau obiecte decorative din aur sau argint, ștampile, bilete de loterie, bilete pentru diverse evenimente sau spectacole;
- diferențe de pret datorate transportului, manipulării sau taxelor;
- produse achiziționate și/sau livrate din afara României;

- t) produse achiziționate de o persoană care nu are rezidența în România;
- u) promoții speciale pentru posesorii de card.

5. În cazul producerii unui Eveniment asigurat, pentru a nu decada din drepturile la despăgubire trebuie:

- să contactați în cel mai scurt timp GRAS SAVOYE ROMANIA BAR SRL, strada Armindenului nr 2 sector 1 București, de luni până vineri, în intervalul orar 09⁰⁰ - 18⁰⁰, la numărul de telefon **021/231.92.10**, fax: **021/231 91 70** și să anunțați imediat evenimentul asigurat;
- în cazul în care departamentul daune nu este disponibil la momentul apelului, va rugăm să lăsați un mesaj cu numele și numărul de telefon la care poate fi apelat în cel mai scurt timp posibil.

6. Valoarea despăgubirii este calculată în baza următoarelor documente pe care trebuie să le puneți la dispoziția GRAS SAVOYE ROMANIA BAR SRL:

- o copie după factura de achiziție a bunului/ bon fiscal pentru a verifica data achiziției, precum și referințele distribuitorului sau ale producătorului;
- orice document justificativ din care să reiasă faptul că bunul a fost achitat în întregime cu cardul emis de Raiffeisen Bank S.A.: extras bancar, chitanța eliberată de POS, etc.

- orice document justificativ care să ateste diferența de preț între bunul achiziționat de Asigurat și un bun identic (catalog, document publicitar, atestat eliberat de vânzător etc), document care să permită identificarea bunului și referințele distribuitorului sau ale fabricantului precum și perioada în care prețul pentru bunul respectiv este valabil.

Refuzul utilizatorului principal de card de a pune la dispoziția Asiguratorului documentele solicitate dă dreptul Asiguratorului de a refuza plata indemnizației de asigurare, dacă din acest motiv nu pot fi stabilite cauza, modul de producere și urmările Evenimentului asigurat.

UNIQA Asigurari SA va putea delega un expert sau anchetator pentru a evalua circumstanțele producerii evenimentului asigurat și valoarea despăgubirii. UNIQA Asigurari SA se subroga, în limita despăgubirii plătite, în drepturile și acțiunile Dvs. împotriva tertilor responsabili pentru producerea evenimentului asigurat.

Despăgubirile se aprobă după analizarea documentației de către GRAS SAVOYE ROMANIA BAR SRL.

SUSPENDAREA PROTECTIEI PRIN ASIGURARE

1. Protecția prin Asigurare se suspendă pentru Asigurați în oricare dintre următoarele situații:

- în caz de neplata a primei de asigurare de către Raiffeisen Bank SA către UNIQA Asigurari SA, în termen de 30 de zile calendaristice, asigurarea se suspendă până la achitarea primei;
- începând cu data depunerii cererii de denunțare unilaterală/renunțare la limita credit card.

2. Pe durata suspendării Asiguratul nu este acoperit prin asigurare.

INCETAREA PROTECTIEI PRIN ASIGURARE

Protecția prin asigurare încetează la prima din următoarele situații:

- la încetarea contractului de credit;
- la încetarea Convenției încheiate între Raiffeisen Bank SA, UNIQA Asigurari SA și GRAS SAVOYE ROMANIA BAR SRL.

În aceste situații, fiecare Asigurat va rămâne asigurat până la sfârșitul perioadei de asigurare corespunzătoare fiecărui card de credit pentru care Raiffeisen Bank a plătit prima de asigurare. Raiffeisen Bank are obligația de a anunța asigurații cu privire la încetarea asigurării.

DISPOZIȚII FINALE

1. Despăgubirile se aprobă după analizarea documentației de către UNIQA Asigurari SA și GRAS SAVOYE ROMANIA BAR SRL, plata urmând să fie făcută prin virament în contul indicat de Raiffeisen Bank, în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea tuturor documentelor justificative solicitate pentru fiecare tip de acoperire în parte.

2. Pentru a putea asigura Protecția Cumpărăturilor și Protecția Pretului, asiguratorul UNIQA Asigurari SA și gestionarul daunei GRAS SAVOYE ROMANIA BAR SRL, vor prelucra date cu caracter personal ale utilizatorului principal de card, cu respectarea Legii 677/2001. Utilizatorul principal de card beneficiază de drepturile prevăzute de această lege (dreptul de acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul la opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției).

III. PACHET REDUCERI SPECIALE pentru asigurari individuale la UNIQA Asigurari

Titularii conturilor de card de credit emis de Contractantul Asigurării beneficiază de următoarele reduceri la încheierea cu Asiguratorul, în calitate de Asigurat, a următoarelor tipuri de asigurări:

- 10 % reducere față de tariful standard pentru produsul LOCUINTA & PROTECTIE;
- 10 % reducere față de tariful standard pentru produsul INTEGRITATE & INCREDERE;
- 5 % reducere față de tariful standard pentru produsul CASCO & LIBERTATE

Reducerile sunt valabile numai pentru asigurările individuale încheiate la Agențiile/Sucursalele Asiguratorului și vor fi negociate cu acesta la începutul fiecărui an de contract comercial.

În cazul în care Utilizatorul de card nu a optat în cererea de emitere card de credit pentru prelucrarea datelor personale în scopul primirii de la Banca sau prin terți intermediari informații despre produse, servicii și activitățile Bancii și/sau ale partenerilor săi, pachetul de reduceri i se va oferi doar la

Agentiile/Sucursalele Asiguratorului, in momentul in care acesta solicita de la Asigurator unul din tipurile de asigurari mai susmentionate.

RAIFFEISEN BANK S.A.

Razvan Munteanu
Vicepresedinte

Radu Topliceanu
Director

**Gras Savoye Romania
S.A.R.**

Laurent Florimond Charlier
Director General

UNIQA Asigurari S.A.

Ileana Horvath
Presedinte Directorat

Alfred Vlcek
Vicepresedinte Directorat

Cristian Ster
Director Directie
Bancassurance si Leasing

Ligia Stoenescu
Director Directia Juridica