

## CONDIȚII GENERALE DE UTILIZARE A CARDULUI ȘI A VOUCHERELOR DE VACANȚĂ PE SUPORT ELECTRONIC UP VACANȚĂ

Cardul de vouchere de vacanță pe suport electronic Up Vacanță, numit în continuare „Cardul de vouchere de vacanță” sau “Cardul”, este suportul fizic/ material și /sau suportul/instrumentul virtual care permite titularului său dreptul de a utiliza voucherele de vacanță stocate pe acest suport, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Cardul de vouchere de vacanță este emis de către societatea **UP ROMÂNIA S.R.L.** la solicitarea angajatorilor, pentru salariații acestora, beneficiari ai voucherelor de vacanță pe suport electronic, în condițiile convenite prin contractele de prestări servicii încheiate între societatea **UP ROMÂNIA S.R.L.** și angajatori.

Utilizarea termenului “card” în prezentul document se referă la ambele variante, atât la cardul fizic, cât și la cardul virtual, cu excepția cazurilor în care contextul specific impune distincția clară între cele două tipuri de carduri, și anume card fizic de vouchere de vacanță sau card virtual de vouchere de vacanță.

Cardul fizic de vouchere de vacanță este un card preplătit, nominal, reîncărcabil, contactless, cu chip și cod PIN, emis sub licența MasterCard, ce poate fi utilizat numai la Afiliații de pe teritoriul României pentru achiziționarea de servicii turistice, în schimbul voucherelor de vacanță în format electronic, emise de către societatea **UP ROMÂNIA S.R.L.** și stocate pe card.

**Cardul virtual de vouchere de vacanță** este o reprezentare digitală a cardului fizic, stocată pe un dispozitiv electronic, cum ar fi un telefon mobil/tabletă, care permite titularului să efectueze tranzacții similare cu cele realizate cu cardul fizic. Acest card virtual este, de asemenea, preplătit, nominal, reîncărcabil, *contactless*, emis sub licența MasterCard, ce poate fi utilizat numai în situația în care dispozitivul electronic (tableta/telefon) este conectat la o rețea de internet, are instalată aplicația mobilă “Up Mobil” și are cont în această aplicație mobilă în unitățile afiliate cu care Emitentul are încheiat un contract și achiziționează servicii turistice în schimbul voucherelor de vacanță emise de către societatea **UP ROMÂNIA S.R.L.**

### 1. DEFINIȚII:

**Acceptant:** reprezintă orice instituție bancară sau nebanară ce, în baza unor licențe sau contracte, acceptă Cardul pentru efectuarea de plăți (inclusiv plăți online) și afișează sigla de acceptare a organizației internaționale de carduri MasterCard.

**Afiliat:** Operator economic cu activitate de turism din România, autorizat de Autoritatea Națională pentru Turism, care deține structuri de primire turistice clasificate și/sau agenții de turism licențiate, și care acceptă voucherele de vacanță de pe Card ca modalitate de plată pentru achiziționarea de servicii turistice, la punctele de vânzare fizice și/sau pe website-ul/website-urile sale și/sau prin intermediul aplicațiilor mobile care acceptă pentru achiziționarea produselor/serviciilor, în baza unui contract de afiliere încheiat cu Emitentul. Lista Afiliaților care primesc Cardurile Emitentului este publicată pe [site-ul Emitentului www.upromania.ro](http://www.upromania.ro).

**Angajator:** persoana juridică sau persoana fizică ce încadrează personal prin încheierea unui contract individual de muncă și acordă salariilor săi bonuri de valoare sub forma voucherelor de vacanță pe suport electronic. Datele de identificare ale angajatorului sunt imprimate pe cardul de vouchere.

**Cod CVC** – codul de verificare a Cardului/stocat, format din 3 cifre imprimat pe spatele Cardului. Acest cod este necesar pentru autorizarea Tranzacțiilor efectuate online și reprezintă un element de securitate, personal și confidențial.

**Cod PIN pentru cardurile fizice** : codul numeric din 4 (patru) cifre, atribuit în mod unic Utilizatorului de către Emitent pentru a fi folosit la realizarea plăților cu Cardul la Terminale. Acest cod este necesar pentru autorizarea plăților dispuse de către Utilizator și reprezintă un element de securitate, personal și strict confidențial. Codul PIN poate fi primit în plic sigilat sau poate fi obținut de către Utilizator prin apelarea numărului de telefon de pe spatele cardului („PIN prin IVR”), în funcție de opțiunea Angajatorului.

**Aplicația Up Mobile sau Aplicația:** este o aplicație disponibilă în App Store, Google Play și Huawei AppGallery prin intermediul căreia Utilizatorii pot beneficia de acces în Aplicație pentru a-și gestiona Cardul de vacanță emis de UP ROMÂNIA, prin care Utilizatorul are acces la următoarele servicii: listă de tranzacții efectuate cu Cardul, consultarea soldului de vouchere de vacanță disponibil, activare, blocare etc.

**Dispozitiv smartphone** : orice tip de dispozitiv de tip telefon „Smart” sau tableta cu sisteme de operare suportate : Apple IOS , Android , Huawei OS.

**Cont:** contul electronic deschis Utilizatorului pe platforma Emitentului, în care se evidențiază alimentările cu vouchere de vacanță pe suport electronic și toate Tranzacțiile efectuate cu Cardul. Acest cont nu constituie un cont bancar.

**Emitent:** Societatea **UP ROMÂNIA S.R.L.**, cu sediul în București Calea Serban Voda, Nr.206, Cladirea U-Center, Building A, etaj 8, Sector 4, cod postal 040215, înmatriculată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr.J40/6468/25.07.2002, cod unic de înregistrare 14774435, capital social 27.459.160 lei, care emite Cardul sub licența MasterCard.

**Numărul Cardului fizic :** cod format din 16 cifre inscripționat pe fața Cardului și menționat în formularul ce însoțește Cardul. Acest număr nu este cunoscut în întregime decât de către Utilizator în momentul recepționării cardului.

**Numărul Cardului virtual: cod format din 16 cifre stocat electronic. Acest număr nu este cunoscut în întregime decât de către Utilizator în momentul recepționării cardului virtual**

**Servicii turistice:** Pachetul de servicii turistice care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță poate cuprinde servicii de cazare, alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement. Conținutul minim al pachetului de servicii turistice conține în mod obligatoriu servicii de cazare.

**Serviciu UPONLINE:** spațiu cu acces personalizat, creat în cadrul site-ului pus la dispoziție de către Emitent la adresa [www.uponline.ro](http://www.uponline.ro) (sau la o altă adresă de internet comunicată ulterior Utilizatorului), în cadrul secțiunii „UTILIZATOR”, prin care Utilizatorul are acces la următoarele servicii: listă de tranzacții efectuate cu Cardul său, consultarea soldului de vouchere de vacanță disponibil, activare, blocare, etc. Accesul în aplicația web se va realiza temporar, până la momentul dezactivării acesteia de către Up România, prin modificarea prezentelor „*Condiții de utilizare a Cardului și a voucherelor de vacanță pe suport electronic Up Vacanță*”, conform art. 12 de mai jos.

**Terminal/POS:** dispozitiv electronic aparținând acceptanților, care permite plata cu Cardul pentru serviciile achiziționate de la punctele de vânzare fizice ale Afiliaților. Pentru efectuarea plății, Utilizatorul folosește Cardul și codul PIN pentru cardurile fizice sau numai Cardul (în cazul terminalelor dotate cu tehnologie Contactless, unde plata se poate realiza prin simpla apropiere a cardului de dispozitiv, fără introducerea codului PIN, în limitele aplicate de către Afiliat și/sau terminal). Cardul virtual va putea fi utilizat doar la terminalele dotate cu tehnologie Contactless și doar în situația în care dispozitivul electronic (tableta/telefon) este conectat la o rețea de internet

**Tranzacție:** operațiune efectuată cu Cardul pentru plata serviciilor turistice achiziționate de la Afiliați (atât de la punctele de vânzare fizice, cât și pe internet).

**Utilizator:** salariatul beneficiar al voucherelor de vacanță pe suport electronic, acordate de către angajator, și titular al cardului de vouchere de vacanță, ale cărui nume și prenume sunt imprimate pe suportul cardului. fizic sau stocate pe cardul virtual ; în cazul cardului virtual utilizatorul trebuie să dețină un dispozitiv de tip smartphone. i.

## 2. FURNIZAREA ȘI ACTIVAREA CARDULUI

### 2.1. Cardul fizic

Cardul fizic este furnizat Utilizatorului la sediul Angajatorului, în condițiile convenite între Angajator și Emitent. Pentru orice aspecte referitoare la emiterea și furnizarea Cardului fizic, Utilizatorul trebuie să se adreseze Angajatorului său. Din motive de securitate, Cardul fizic este inactiv începând cu momentul producerii sale și până în momentul activării acestuia de către Angajator sau de către Utilizator, în funcție de opțiunea exprimată de către Angajator la încheierea contractului cu Emitentul. Cardul fizic poate fi activat de către Utilizator oricând pe perioada de valabilitate a Cardului fizic, până în ultima zi calendaristică a lunii înscrise pe Cardul fizic.

Activarea Cardului de către Utilizator se realizează în oricare dintre următoarele modalități:

- la prima Tranzacție efectuată de Utilizator prin introducerea Cardului fizic în POS, împreună cu folosirea codului PIN (
- prin accesarea serviciului UPONLINE;
- prin accesarea aplicației mobile „Up Mobil”;
- telefonic, prin apelarea numărului dedicat de pe spatele Cardului fizic .

### 2.2. Cardul virtual:

Cardul virtual este furnizat Utilizatorului, în condițiile convenite între Angajator și Emitent. Pentru orice aspecte referitoare la emiterea și furnizarea Cardului virtual, Utilizatorul trebuie să se adreseze Angajatorului său. Cardul virtual este reprezentat de un număr unic de card de 16 cifre, generat digital și atașat contului de utilizator din aplicația „Up Mobil”, ce va oferi aceleași funcționalități ca un card fizic, dar direct de pe dispozitivul de tip smartphone al utilizatorului. Datele cardului virtual vor fi disponibile doar în aplicația „UP Mobil”.

Activarea Cardului virtual de către Utilizator se realizează în oricare dintre următoarele modalități:

- prin accesarea aplicației mobile „Up Mobil”;
- telefonic prin apelarea numărului dedicat;

## 3. UTILIZAREA CARDULUI ȘI A VOUCHERELOR DE VACANȚĂ PE SUPORT ELECTRONIC

3.1. Cardul fizic și codul PIN ale Utilizatorului vor fi livrate Angajatorului în plicuri separate, la intervale de timp diferite, fiecare plic fiind sigilat. Utilizatorul îl va înștiința imediat pe Angajator dacă plicul conținând PINul sau Cardul nu a fost primit sigilat.

Cardul virtual al Utilizatorului va fi transmis acestuia prin posta electronica la adresa sa de e-mail comunicata de Angajator.

În cazul în care codul PIN trebuie să fie obținut telefonic de către fiecare Utilizator, acesta va apela Emitentul la numărul de telefon de pe spatele Cardului fizic și va urma pașii indicați. Pentru a obține codul PIN, utilizatorul trebuie să contacteze UP ROMANIA folosind numărul de telefon furnizat angajatorului sau și înregistrat în baza de date UP ROMANIA.

3.2. Cardul este nominal și nu poate fi utilizat de către alte persoane decât Utilizatorul salariat ale cărui nume și prenume sunt imprimate pe suportul electronic, iar voucherele de vacanță stocate pe Card nu pot fi transferate altei persoane decât Utilizatorul. Utilizatorul va folosi Cardul pe baza actului său de identitate.

Cardul nu poate fi folosit pentru efectuarea de operațiuni de retragere de numerar, de depunere și/sau de alimentare (altele decât cele cu valoarea nominală a voucherelor de vacanță) ori de transfer de fonduri către alte conturi ale Utilizatorului și/sau ale Angajatorului și/ori ale terților, dacă aceștia nu sunt Afiliați, indiferent de modalitatea în care Utilizatorul dorește să efectueze oricare dintre operațiunile enumerate: la bancomate, la terminale de plată, la ghișeul băncii sau plăți pe internet, etc. De asemenea, Cardul nu poate fi utilizat pentru plăți ale facturilor.

3.3. Valoarea nominală a voucherelor de vacanță stocate pe Card nu este purtătoare de dobândă.

3.4. Alimentarea Cardului cu valoarea nominală a

voucherelor de vacanță se realizează de către Emitent numai după ce acesta a încasat integral contravaloarea comenzii de vouchere de vacanță de la Angajator. Angajatorul este obligat să îl înștiințeze pe Utilizator cu privire la data alimentării Cardului și la valoarea voucherelor de vacanță transferate pe Card.

3.5. Utilizatorul este obligat:

- a) Să utilizeze voucherele de vacanță în format electronic, stocate pe Card, exclusiv pentru achitarea serviciilor turistice.
- b) Să utilizeze voucherele de vacanță pe suport electronic, exclusiv pe teritoriul României și numai la Afiliații care au încheiat contracte de prestări servicii cu Emitentul și care afișează elementele de identificare ale Emitentului (autocolant, afișaj grafic, digital, etc.) fie la intrarea în locațiile Afiliaților sau la casele de marcat electronice fiscale din locații, după caz, fie pe websiteurile și aplicațiile mobile ale Afiliaților, în cazul în care Afiliații oferă servicii de plată online. Lista de Afiliați se regăsește pe site-ul [www.upromania.ro](http://www.upromania.ro).
- c) Să ia toate măsurile necesare pentru păstrarea securității și a integrității Cardului;
- d) Să păstreze confidențialitatea datelor prin care accesează serviciul UPONLINE (cod de utilizator și parolă), a codului PIN, care nu trebuie notat pe niciun suport de către Utilizator și nu trebuie dezvăluit sub nicio formă niciunui terț, inclusiv Emitentului sau Angajatorului, precum și confidențialitatea Numărului de card.
- e) Să introducă codul PIN ori de câte ori se solicită de către Terminal. În situația în care Utilizatorul uită codul PIN, fie îl solicită direct în aplicația mobilă „Up Mobil”, fie se va adresa Angajatorului său, acesta urmând să solicite Emitentului retrimiteră sau regenerarea codului PIN. Codul PIN va fi transmis în același mod ca prima oară, într-un plic sigilat sau obținut de către Utilizator telefonic, după primirea prin SMS a înștiințării privind generarea codului PIN, prin apelarea numărului de telefon de pe spatele Cardului.
- f) Să introducă codul CVC și orice alte informații solicitate în cazul efectuării de plăți online cu Cardul;
- g) În cazul apariției unei diferențe între valoarea Tranzacției și suma debitată de pe Cardul Utilizatorului, să păstreze chitanța eliberată de către Terminal pentru o perioadă de minim 6 luni de la efectuarea Tranzacției, ca dovadă a tranzacției respective. O Tranzacție va fi considerată ca autorizată definitiv de către Utilizator prin oricare dintre metodele de mai jos:
  - introducerea codului PIN pentru tranzacțiile cu cardul fizic
  - prezentarea Cardului la Terminalul contactless;
  - semnarea chitanței aferente Tranzacției;
  - introducerea codului CVC și a celorlalte informații solicitate (dată expirare Card, Numărul Cardului, etc.) în cazul plăților online cu Cardul.

Data efectuării unei Tranzacții cu Cardul este data la care operațiunea este înregistrată de către Terminalul unde a fost utilizat Cardul, respectiv data autorizării plății, pentru Tranzacțiile efectuate pe internet.

#### 4. PERIOADA DE VALABILITATE A CARDULUI ȘI A VOUCHERELOR DE VACANȚĂ PE SUPORT ELECTRONIC

- 4.1. Cardul produs până în luna octombrie 2023 are o durată de valabilitate de 4 (patru) ani de la data producerii, iar cardul produs/emis ulterior lunii octombrie 2023 are o valabilitate de 5 (cinci) ani de la data producerii/emiterii. Emitentul își rezervă dreptul de a modifica unilateral caracteristicile tehnice și vizuale ale Cardului (cu excepția logo-ului Angajatorului, dacă acesta este inscripționat pe Card), fără a fi necesar acordul Utilizatorului sau al Angajatorului.
- 4.2. Voucherele de vacanță pe suport electronic au perioada de valabilitate de un an de la data la care sunt alimentate pe Card.
- 4.3. Pentru voucherele de vacanță alimentate pe suport electronic și neutilizate în perioada de valabilitate, Emitentul va restitui valorile nominale către Angajator, conform clauzelor de returnare precizate în contract. În cazul voucherelor de vacanță alimentate pe suport electronic și necuvenite, precum și în cazul încetării raporturilor de muncă ale Utilizatorului, Angajatorul va comunica în timp util Emitentului informațiile relevante, pentru ca acesta să poată face restituirea valorilor către Angajator conform clauzelor de returnare menționate în contract.
- 4.4. Voucherele aflate pe Card vor expira, conform reglementărilor din legea privind acordarea voucherelor de vacanță, după data respectivă voucherele în cauză nu vor mai fi disponibile pentru utilizare.
- 4.5. La sfârșitul perioadei de valabilitate a Cardului pe care au fost alimentate voucherele de vacanță sau la data încetării raporturilor de muncă, Utilizatorul are obligația de a restitui Angajatorului Cardul, iar acesta, la rândul lui, îl va restitui Emitentului.
- 4.6. Folosirea de către Utilizator de vouchere de vacanță pe suport electronic necuvenite îl va obliga pe Utilizator la plata contravalorii voucherelor către Angajator.
- 4.7. În cazul în care de la au trecut mai mult de 13 luni de la ultima alimentare a Cardului, Emitentul are dreptul să îl inactiveze, conform contractului încheiat cu Angajatorul, fără a fi obligat la plata de daune-interese pentru aceasta. Reactivarea Cardului se va face exclusiv la solicitarea Angajatorului, în condițiile contractuale convenite cu Emitentul.

#### 5. CONTUL UTILIZATORULUI: ALIMENTARE CONT ȘI CONSULTARE SOLD. SERVICIUL UPONLINE

- 5.1. Utilizatorul nu poate solicita alimentarea Cardului său cu vouchere de vacanță în format electronic. Numai Angajatorul are posibilitatea de a proceda la efectuarea acestor operațiuni, în condițiile contractuale convenite cu Emitentul, fiind unicul responsabil față de Utilizator pentru valoarea voucherelor transferată prin aceste operațiuni și eventualele reclamații ale Utilizatorului privind aceste sume.
- 5.2. Contul Utilizatorului poate fi suspendat de către Emitent, fără preaviz și fără vreo despăgubire, în oricare dintre următoarele cazuri:
- dacă are motive întemeiate să creadă că respectivul cont este utilizat prin încălcarea prezentului document și/sau al legilor în vigoare;
  - în caz de fraudă sau infracțiuni similare; - ca urmare a acțiunii/inacțiunii unui terț ce necesită oprirea/suspendarea contului;
  - în caz de încălcare a securității sistemului organizat de către Emitent. În paralel cu suspendarea contului, Emitentul poate solicita Utilizatorului, prin Angajator, restituirea Cardului.
- 5.3. Utilizatorul va putea consulta soldul contului aferent Cardului în oricare din următoarele moduri:
- prin accesarea aplicației mobile „Up Mobil” ce poate fi descărcată gratuit de pe App Store și Google Play;
    - prin accesarea serviciului UPONLINE, existent în cadrul secțiunii „UTILIZATOR” de pe site-ul [www.uponline.ro](http://www.uponline.ro);
  - telefonic, prin apelarea numărului imprimat pe spatele Cardului, 7 zile pe săptămână din 7 în intervalul orar 06- 22.
- Informațiile la care Utilizatorul va avea acces sunt următoarele:
- a) Soldul disponibil (valoarea nominală totală a voucherelor de vacanță stocate pe Card);
  - b) Tranzacțiile efectuate cu Cardul la Afiliati și valoarea voucherelor de vacanță utilizate. Voucherele care sunt transferate primele pe cardul Utilizatorului de către Emitent vor fi considerate utilizate cu prioritate, pe principiul „primul intrat, primul ieșit”. Serviciul UPONLINE din cadrul site-ului [www.uponline.ro](http://www.uponline.ro) este accesibil Utilizatorului în mod gratuit, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână din 7 (cu excepția situațiilor de mentenanță sau intervenții pentru buna funcționare a site-ului, fapta terților sau forța majoră), permite Utilizatorului să își activeze și să-și blocheze Cardul, să își consulte soldul disponibil, istoricul tranzacțiilor și valoarea nominală a voucherelor. Acest spațiu nu poate fi accesat de către Angajator. Accesul Utilizatorului se realizează prin introducerea unui cod de utilizator (user) și a unei parole. Utilizatorul trebuie să păstreze confidențialitatea acestor date de identificare, pentru a se evita accesul unor terți la serviciul UPONLINE. Orice conexiune la serviciul UPONLINE prin intermediul codului de utilizator și al parolei se presupune a veni din partea

Utilizatorului. Accesul Utilizatorului în aplicația web UPONLINE.se va realiza temporar, până la momentul dezactivării acesteia de către UpRomânia, prin modificarea prezentelor „Condiții de utilizare a Cardului și a voucherelor de vacanța pe suport electronic „ UP Vacanța”, conform art. 12 de mai jos.

## **6. CARD PIERDUT, FURAT SAU NEFUNCȚIONAL**

6.1. În situația în care Cardul este pierdut, furat, folosit în mod fraudulos sau neautorizat, precum și în situațiile de nefuncționare a Cardului (inclusiv deteriorarea fizică a Cardului), Utilizatorul este obligat să îl înștiințeze în cel mai scurt timp pe Emitent cu privire la situația respectivă, astfel încât acesta să poată efectua blocarea Cardului.

Utilizatorul poate efectua înștiințarea Emitentului telefonic, prin apelarea numărului înscris pe spatele Cardului fizic. Totodată, Cardul poate fi blocat direct de către Utilizator prin folosirea opțiunii de blocare din cadrul serviciului UPONLINE, respectiv din cadrul aplicației mobile.

6.2 Până la data primirii înștiințării de blocare de către Emitent, Utilizatorul este unicul responsabil pentru toate tranzacțiile efectuate cu Cardul său. Răspunderea Emitentului va putea fi invocată numai pentru tranzacțiile efectuate după data la care a fost înștiințat în vederea blocării Cardului.

## **7. BLOCAREA CARDULUI**

7.1. Blocarea Cardului reprezintă operațiunea prin care Emitentul stopează utilizarea Cardului, temporar sau definitiv. Această operațiune poate interveni:

a) la solicitarea Utilizatorului, în situațiile prevăzute la pct.6 de mai sus, precum și prin acțiunea Utilizatorului, prin introducerea succesivă a 9 coduri PIN greșite pentru cardurile fizice

b) ca drept al Emitentului, în oricare dintre următoarele situații, fără ca această enumerare să fie limitativă:

- Din motive legate de o suspiciune de utilizare frauduloasă sau neautorizată a Cardului;
- Din motive de păstrare a securității Cardului și sistemului informatic al Emitentului prin care se gestionează Cardul și voucherelor de vacanță aferente; În cazul încălcării de către Utilizator a prezentelor Condiții de Utilizare a Cardului sau a legislației aplicabile voucherelor de vacanță pe suport electronic. În situațiile de blocare la inițiativa Emitentului, acesta se obligă să îl înștiințeze pe Utilizator fie înainte de blocare, fie, dacă nu este posibil, imediat după blocare, cu excepția situațiilor în care o astfel de înștiințare ar aduce atingere siguranței Emitentului sau este interzisă de legislația în vigoare.

7.2 În caz de blocare a Cardului, acesta va putea fi deblocat de către Emitent pentru situațiile prevăzute la art.7.1. lit.b),, precum și de către Utilizator, prin apelarea numărului de pe spatele Cardului, pentru celelalte situații, mai puțin pentru situația blocării Cardului ca urmare a introducerii succesive a 9 coduri PIN greșite În această din urmă situație, Cardul va fi blocat definitiv și va putea fi înlocuit numai ca urmare a cererii transmise Emitentului de către Angajator.

7.3 La expirare, Cardul nu va fi reînnoit automat dacă este incidentă oricare dintre următoarele situații:

- a) Cardul este blocat temporar sau definitiv;
- b) Utilizatorul nu a avut alimentări pe Card în ultimele 12 luni ;
- c) Utilizatorul nu mai este salariatul Angajatorului a cărui denumire este imprimată pe Card.

## **8. REEMITERE CARD PIERDUT/FURAT ȘI REINNOIRE CARD EXPIRAT/MODIFICARE SUPORT CARD**

8.1 Reemiterea Cardului pierdut/furat, reprezintă emiterea unui nou card și a unui nou PIN (pentru cardurile fizice) și se va face:

- la solicitarea Angajatorului, în condițiile contractuale convenite de Angajator cu Emitentul.
- La solicitarea Utilizatorului din aplicația Up Mobil și validarea solicitării de către Angajator.

8.2. Reinnoirea cardului expirat reprezintă emiterea unui nou card cu același cod PIN (pentru cardurile fizice) și se va realiza:

- automat cu posibilă intervenție a Angajatorului, în condițiile contractuale convenite de Angajator cu Emitentul.

8.3 Utilizatorii care dețin un card virtual, pot solicita, un card fizic prin intermediul aplicației Up Mobil sau platformei Up Online, accesând secțiunea „Cardurile mele” și selectând opțiunea de emitere a cardului fizic. Anterior transmiterii solicitării către emitent, angajatorul va valida cererea utilizatorului. Emiterea cardului fizic va fi efectuată numai după această validare.

Utilizatorii care beneficiază în prezent de un card fizic, pot solicita un card virtual, prin intermediul aplicației Up Mobil sau platformei Up Online, pentru emiterea unui card virtual. Această operațiune implică blocarea



cardului fizic și solicitarea cardului virtual. Anterior transmiterii solicitării către emitent, angajatorul va valida cererea utilizatorului. Emiterea cardului virtual va fi efectuată numai după această validare.

Pentru utilizatorii care dețin buget flexibil în modulul Multibeneficii și care comanda emiterea unor bilete de valoare prin utilizarea bugetului flexibil pot opta pentru suportul fizic sau virtual cu aprobarea Angajatorului, în condițiile stabilite de configurarea modulului respectiv ori în condițiile stabilite de către Angajator.

## 9. RĂSPUNDERE

9.2. Emitentul va depune toate eforturile pentru îndeplinirea obligațiilor privind punerea Cardului la dispoziția Utilizatorului, alimentările de vouchere de vacanță de pe Card și realizarea Tranzacțiilor inițiate cu Cardul.

9.3. Răspunderea Emitentului nu va fi atrasă în următoarele situații:

- a) utilizarea greșită a Cardului, a serviciului UPONLINE sau a aplicației mobile „Up Mobil” de către Utilizator;
- b) folosirea Cardului de către Utilizator cu nerespectarea prezentelor Condiții de utilizare a cardului, cum ar fi: - furnizarea de informații greșite de către Utilizator sau de către Angajator;  
- divulgarea de către Utilizator a codului PIN în cazul pierderii, furtului sau împrumutării Cardului sau a modalității de acces la serviciul UPONLINE/UP Mobile, etc;
- c) înștiințarea pentru blocarea Cardului, care nu provine de la Utilizator;
- d) blocarea Cardului la inițiativa Emitentului, conform art.7.1. lit.b);
- e) imposibilitatea Utilizatorului de a folosi voucherele de vacanță în situația blocării Cardului;
- f) problemele de funcționare a internetului și orice alte riscuri legate de utilizarea internetului (virusi, piraterie informatică, etc.)
- g) echipamentul informatic sau telefonic al Utilizatorului, necorespunzător accesului la serviciul UPONLINE, respectiv la aplicația mobilă;
- h) nefuncționarea sistemului Acceptantului și/sau al MasterCard, semnalată Utilizatorului printr-un mesaj afișat la Terminalul de plată la care s-a inițiat utilizarea Cardului;
- i) neprimirea Cardului de către Afiliat, indiferent de motiv (inclusiv încetarea contractului dintre Emitent și Afiliat sau a contractului dintre Afiliat și Acceptantul său, dispariția unor puncte de lucru ale Afiliatului, care acceptau Cardul, etc.);
- j) încetarea contractului dintre Emitent și Angajator sau încălcarea obligațiilor contractuale de către Angajator.

## 10 . PROPRIETATE INTELECTUALĂ

10.1. Emitentul deține toate drepturile de proprietate intelectuală asupra mărcilor, logo-uri (cu excepția logoului Angajatorului, dacă acesta este inscripționat pe Card, ale elementelor brandului MasterCard și ale Afiliaților, precum și a elementelor de identitate vizuală ale brandului de turism al României), desene, sloganuri și alte elemente ce pot constitui obiectul unui drept de proprietate intelectuală, ce apar pe Card, site-urile Emitentului, materialele publicitare, documentele contractuale, ghidurile și orice alte documente, puse la dispoziție de către Emitent. Prin urmare, Utilizatorului i se interzice reproducerea sau utilizarea oricăreia dintre mărcile, logo-urile, desenele, sloganurile și celelalte elemente de proprietate intelectuală care au legătură cu Cardul și voucherele de vacanță fără acordul prealabil scris al Emitentului.

## 11.RECLAMAȚII. PROBE. LEGEA APLICABILĂ

11.1 Orice reclamație privind Tranzacțiile efectuate cu Cardul și valoarea debitată a acestora va fi comunicată Emitentului telefonic, prin apelarea numărului aflat pe spatele Cardului fizic publicat pe site-ul Emitentului [www.upromania.ro](http://www.upromania.ro) și în aplicația Up Mobile, sau prin cerere scrisă, la adresa prevăzută la pagina 1, în cazul în care Emitentul îi solicită Utilizatorului acest lucru. Termenul de comunicare a reclamațiilor este de cel mult 3 luni de la data efectuării de către Utilizator a tranzacției contestate, cu precizarea numelui, prenumelui și codului numeric personal Utilizatorului, a denumirii Angajatorului și a obiectului reclamației. Sesizările referitoare la calitatea produselor achiziționate cu Cardul, prețul acestora sau încălcarea de către Angajator a unei obligații pe care acesta o are față de Utilizator nu pot constitui obiectul unei reclamații adresate Emitentului.

11.2. Informațiile conținute în sistemul informatic al Emitentului constituie probă pentru Tranzacțiile efectuate de

către Utilizator și decontarea valorii lor din contul Utilizatorului, excepție făcând informațiile dovedite ca fiind eronate. Pentru verificarea Tranzacțiilor contestate de către Utilizator, Emitentul poate solicita și informații de la MasterCard.

11.3 Prezentele „*Condiții de utilizare a Cardului și a voucherelor de vacanță pe suport electronic Up Vacanță*” se supun legislației române. Atât Utilizatorul, cât și Emitentul vor depune toate eforturile pentru a rezolva amiabil orice diferend apărut, în caz contrar orice litigiu fiind soluționat de către instanțele judecătorești competente de la sediul Emitentului

## **12. DISPOZIȚII FINALE**

Emitentul își rezerva dreptul de a modifica unilateral prezentele „*Condiții de utilizare a Cardului și a voucherelor de vacanță pe suport electronic Up Vacanță*”, noile condiții vor fi publicate pe pagina de internet a Emitentului. Utilizarea Cardului după intrarea în vigoare a noilor condiții echivalează cu acceptarea definitivă a acestora de către Utilizator.

## NOTĂ DE INFORMARE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE UTILIZATORULUI DE CARD

### A. Datele cu caracter personal pe care le prelucrăm

- Date de identificare;
- Date de contact;
- CNP;
- Numele de utilizator și parola;
- Loc de muncă;
- Informații financiare legate de Card și voucherele de vacanță alimentate (sold, Tranzacții, etc.)

### B. Cum colectăm datele cu caracter personal

Colectăm datele cu caracter personal pe care ni le furnizează angajatorul dumneavoastră, necesare în vederea emiterii voucherelor, cardurilor sau a altor produse Up România („**Produsele Up România**”), precum și date cu caracter personal necesare oferirii unor servicii suplimentare, în funcție de opțiunea angajatorului dumneavoastră, cum ar fi notificarea prin SMS cu privire la tranzacțiile efectuate. De asemenea, în vederea asigurării asistenței beneficiarilor produselor noastre cu privire la utilizarea acestora, vom prelucra și orice alte date pe care ni le puneți la dispoziție în acest scop.

În cazul în care alegeți să utilizați aplicația noastră dedicată beneficiarilor Produselor Up România, care poate fi descărcată de [aici](#), datele dumneavoastră cu caracter personal utilizate prin intermediul aplicației vor fi prelucrate în conformitate cu politica de prelucrare a datelor cu caracter personal a acesteia.

### C. Scopurile și temeiurile legale ale prelucrării

Colectarea datelor dumneavoastră cu caracter personal este strict limitată la:

- i. Emiterea Produselor Up România de care beneficiați;
- ii. Crearea unui cont de utilizator sau transmiterea de notificări cu privire la tranzacțiile efectuate de dumneavoastră, în funcție de opțiunea angajatorului dumneavoastră;
- iii. Asistență cu privire la utilizarea Produselor Up România;

Astfel, prelucrăm numele dumneavoastră, datele de contact, CNP-ul, locul de muncă și celelalte date mai sus menționate în temeiul obligației noastre legale în calitate de emitenți de vouchere, în vederea realizării și gestionării Produselor Up România de care beneficiați.

În temeiul interesului nostru legitim de a vă oferi o serie de beneficii suplimentare în funcție de opțiunea angajatorului dumneavoastră, vă putem utiliza datele de contact pentru a vă transmite notificări cu privire la tranzacțiile efectuate. În plus, vă putem crea un cont de utilizator și o parolă, pentru ca dumneavoastră să puteți avea acces la sold și la tranzacțiile efectuate.



#### D. Durata de stocare

Datele cu caracter personal vor fi stocate atât timp cât beneficiați de Produsele Up România, precum și pentru o perioadă ulterioară, în cazul în care este necesar, pentru soluționarea unor eventuale plângeri sau solicitări formulate.

În orice caz, vom continua prelucrarea datelor dumneavoastră personale în cazurile în care aceasta este necesară în temeiul unor dispoziții legale (de exemplu, evidența Tranzacțiilor cu voucherele trebuie păstrată cel puțin 5 ani de la efectuarea acestora) sau dacă suntem altfel îndreptățiți să continuăm prelucrarea. De asemenea, vom reține datele dumneavoastră personale pentru o perioadă de timp suplimentară, în cazul în care ștergerea imediată a acestora ar necesita suprascrierea sistemelor noastre de backup și recuperare în caz de dezastru.

#### E. Persoane terțe

În prezent, Societatea nu transferă datele dumneavoastră cu caracter personal către nicio persoană fizică sau juridică din exteriorul Societății, altfel decât a fost menționat în prezenta Notă de informare. Cu toate acestea, afiliații noștri pot avea acces la o serie de date cu caracter personal care vă aparțin, în scopul procesării plăților efectuate utilizând Produsele Up România. În plus, furnizorii pe care îi folosim în realizarea Produselor Up România pot avea acces la datele dumneavoastră cu caracter personal necesare a fi imprimate pe aceste produse. Cu aceste societăți am încheiat un acord privind prelucrarea datelor care asigură prelucrarea datelor dumneavoastră în conformitate cu prevederile legale aplicabile.

În orice caz, veți fi informat cu privire la orice transfer al datelor dumneavoastră cu caracter personal, cu excepția situației în care un astfel de transfer sau dezvăluire este prevăzută în mod expres de dreptul Uniunii Europene sau de dreptul național, în temeiul obligațiilor noastre de conformare cu dispozițiile legale respective.

#### F. Securitatea datelor cu caracter personal

Deoarece securitatea, integritatea și confidențialitatea datelor dumneavoastră cu caracter personal sunt foarte importante, Societatea va lua toate măsurile organizatorice și tehnice considerate necesare în acest sens.

Dacă descoperim un incident cu privire la securitatea datelor personale care prezintă un risc pentru drepturile și libertățile dumneavoastră vom notifica Autoritatea Națională de Supraveghere privind Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) în termen de 72 de ore. Veți fi, de asemenea, informat(ă) personal cu privire la incidentul de securitate dacă acesta este de natură să prezinte un risc ridicat pentru drepturile și libertățile dumneavoastră.

#### G. Drepturile dumneavoastră

Aveți următoarele drepturi cu privire la prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal:

- i. **Dreptul de acces la datele cu caracter personal.** Aveți dreptul de a solicita accesul la datele cu caracter personal pe care Societatea le prelucrează.

ii. **Dreptul de a obține rectificarea sau ștergerea datelor cu caracter personal.** Aveți dreptul de a solicita rectificarea datelor cu caracter personal incorecte, incomplete sau neactualizate, precum și ștergerea datelor dumneavoastră cu caracter personal, spre exemplu, în cazul în care prelucrarea nu este necesară sau este nelegală sau atunci când vă retrageți consimțământul pentru prelucrarea acelor date pentru care anterior ați consimțit.

Aveți posibilitatea de a vă retrage consimțământul cu privire la acele activități de prelucrare întemeiate pe consimțământul dumneavoastră, retragere ce poate fi exprimată oricând și care conduce la eliminarea datelor dumneavoastră cu caracter personal din baza noastră de date în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 30 de zile. Cu privire la acele date cu caracter personal colectate în temeiul unei obligații legale sau în temeiul unui interes legitim al Societății, retragerea consimțământului nu produce niciun efect.

iii. **Dreptul de a obține restricționarea prelucrării datelor cu caracter personal.** În situațiile prevăzute de lege, puteți solicita restricționarea prelucrării datelor dumneavoastră cu caracter personal.

iv. **Dreptul la portabilitatea datelor dumneavoastră cu caracter personal.** Puteți solicita transmiterea, fie către dumneavoastră, fie către un alt operator de date, a unei copii a datelor cu caracter personal pe care Societatea le prelucrează cu privire la dumneavoastră, atunci când prelucrarea se întemeiază pe consimțământul dumneavoastră sau pe executarea unui contract pe care l-ați încheiat cu Societatea.

v. **Dreptul de a obiecta cu privire la prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal.** Puteți exercita acest drept în legătură cu datele cu caracter personal prelucrate de Societate, pe baza intereselor sale legitime, în cazul în care drepturile dumneavoastră prevalează asupra intereselor Societății.

În plus, aveți dreptul absolut de a vă opune în ceea ce privește prelucrările realizate de Societate în scop de marketing direct.

## H. Exerciți-vă drepturile

Dacă aveți orice întrebări cu privire la prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal sau dacă doriți să ne adresați vreo solicitare responsabilului Up România cu protecția datelor, precum și să vă exercitați oricare din drepturile dumneavoastră cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, ne puteți contacta la adresa noastră, Calea Serban Voda, Nr.206, Cladirea U-Center, Building A, etaj 8, Sector 4, cod postal 040215 București, la numărul de telefon 021.402.82.23 sau la adresa de e-mail [gdpr.upromania@upromania.ro](mailto:gdpr.upromania@upromania.ro). Fiecare solicitare va fi analizată în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de o lună. În cazul în care considerați că nu am soluționat toate cererile dumneavoastră sau sunteți nemulțumit/ă de răspunsurile noastre, puteți formula o plângere către ANSPDCP. Autoritatea de supraveghere vă va informa cu privire la stadiul și la soluția plângerii, într-o perioadă rezonabilă de timp. De asemenea, puteți să vă adresați și în mod direct în fața instanțelor de judecată competente.