

## Condițiile Serviciului Livrare Card

### 1. Dispoziții generale

- 1.1** Pentru Cardurile de plată oferite de către Bancă, poate fi solicitat serviciul „Livrare”.
- 1.2** Condițiile Serviciului Livrare card (în continuare „Condiții”) sunt elaborate și aprobate în scopul reglementării procedurii de aplicare pentru acest serviciu.

### 2. Termeni utilizați

- 2.1 Bancă** - BC „MAIB” S.A.;
- 2.2 Client** – persoană fizică, care nu practică activitate de întreprinzător sau alt tip de activitate și care se află în relații contractuale cu Banca;
- 2.3 Serviciul ”Livrare card”**- serviciul de transportare și înmânare a cardului Deținătorul cardului de plată la adresa indicate de către acesta, pe tot teritoriul Republicii Moldova (cu excepția localităților din stânga Nistrului și municipiul Bender).
- 2.4 Prestator de servicii de livrare / Prestator** – este compania cu care Banca a încheiat contract de prestare a serviciilor poștale, ce va livra Clientului trimiterea poștală;
- 2.5 Tarife** – Tarifele și Comisioanele aferente operațiunilor de deservire a cardurilor bancare ale BC „MAIB” S.A., aprobate de Comitetul de Conducere al BC „MAIB” S.A..
- 2.6 Trimitere poștală** – reprezintă un plic securizat, cu sistemă antimanipulare cu banda adezivă, în care este ambalat cardul de către Bancă și transmis către Prestatorul de servicii.
- 2.7 Destinatar** - Deținătorul cardului de plată care a solicitat Serviciul Livrare card și pe adresa căreia este expediată trimiterea poștală.

### 3. Descrierea principalelor caracteristici în cazul solicitării Serviciului Livrare card

- 3.1** Clientul Băncii poate solicita Card de plată cu livrare prin următoarele modalități:
- 3.1.1** prezentarea la sucursală și solicitarea emiterii unui card, cu Serviciul Livrare card;
- 3.1.2** perfectarea cererii de emiterie card, prin aplicația MAIBank.
- 3.2** Serviciul Livrare carduri va fi disponibil pentru cardurile cu funcționalul Pin by SMS.
- 3.3** Serviciul Livrare carduri nu va fi disponibil pentru, Cardurile instantane, carduri stiker, Priority Pass.
- 3.4** Pentru Serviciul de Livrare carduri, va fi perceput un comision în mărimea Tarifelor în vigoare care sunt plasate pe site-ul oficial și în cadrul Sucursalelor băncii.
- 3.5** Termenul de livrare a cardului este de maxim 7 zile lucrătoare, de la data depunerii cererii. Dacă data depunerii cererii este zi nelucrătoare, termenul va începe să fie calculat din prima zi lucrătoare.
- 3.6** Clientul va fi telefonat de către Prestatorul de servicii de livrare și va avea o înțelegere verbală cu acesta privind data și ora prezentării Prestatorului, la adresa indicată de către Client în cererea de emiterie card.
- 3.7** La data și ora stabilită, Prestatorul de servicii va contacta clientul băncii, se va prezenta la adresa de livrare și va înmâna Trimiterea poștală.
- 3.8** Clientul va fi telefonat într-o consecutivitate de 3 zile lucrătoare, în cazul în care nu va putea fi găsit după 3 încercări, Prestatorul de servicii va returna Trimiterea poștală Băncii. Trimiterea poștală va fi restituită Băncii, iar Banca va lichida cardul nelivrat clientului.
- 3.9** Perioada maximă de stocare a Trimiterii poștale în terminalul Prestatorului de servicii, este 5 zile lucrătoare.

**3.10** Prestatorul de servicii nu oferă consiliere sau servicii de informare ce țin de conținutul trimiterii poștale.

#### **4. Obligațiile Clientului la solicitarea Serviciului Livrare card**

**4.1** Asigură corectitudinea adresei indicate în cererea de emitere card, prin aplicarea semnăturii pe cererea de emitere card, sau aplicarea OTP în aplicația MAIBank.

**4.2** Asigură că se va afla la adresa indicată în cererea de emitere card, la data și ora prestabilă cu Prestatorul de servicii de livrare.

**4.3** Prezintă actul de identitate valabil în original, care confirmă că este beneficiarul Trimiterii poștale. Dacă Destinatarul livrării nu a prezentat actul de identitate, Trimiterea poștală nu va fi eliberată de către Prestatorul de servicii.

**4.4** Adresa de livrare nu poate fi modificată pe parcursul desfășurării serviciului de livrare,

**4.5** În cazul în care Destinatarul nu se va afla la adresa destinată livrării, Destinatarul își asumă toate obligațiile de plată ce decurg din aceste modificări. Trimiterea poștală va fi restituită Băncii și Cardul de plată va fi lichidat/distrus.

**4.6** În cazul în care Destinatarul livrării a depistat careva neconformități ale conținutului Trimiterii poștale, de urgență va contacta Banca, prin intermediul Serviciului Contact Centru la numărul de telefon: 1313.

#### **5. Obligațiile Prestatorului de servicii aferent Serviciului Livrare card**

**5.1** Asigură contactarea destinatarului livrării, prin telefon, cu stabilirea datei și orei de prezentare la adresa de livrare.

**5.2** Se prezintă la adresa de livrare în termenii agreeți cu destinatarul livrării.

**5.3** Verifică actul de identitate al Destinatarului livrării, pentru a se asigura că Trimiterea poștală este a Destinatarului livrării. Identificarea va fi realizată conform pozei din buletin.

**5.4** Înmânarea Trimiterii poștale doar Destinatarului livrării.

**5.5** În cazul încercărilor eșuate de a livra Destinatarului Trimiterea poștală, cu o consecutivitate de 3 zile lucrătoare, Prestatorul de servicii va returna Trimiterea poștală Băncii.

#### **6. Dispoziții finale**

**6.1** Clientul confirmă că a luat cunoștință cu prezentele Condiții și le acceptă în totalitate, prin aplicarea semnăturii pe cererea de emitere Card, sau aplicarea OTP în aplicația mobilă.

**6.2** Clienții vor fi informați despre încetarea/modificarea prezentelor Condiții, sau despre intrarea în vigoare a noilor condiții de livrare, prin intermediul publicării informației respective pe site-ul [www.maib.md](http://www.maib.md). Condițiile se consideră modificate după 15 zile din momentul publicării/plasării noii versiuni pe site-ul [www.maib.md](http://www.maib.md).

**6.3** Relațiile dintre Bancă și Client care apar în rezultatul utilizării cardului, vor fi reglementate în conformitate cu Contractul privind emiterea și utilizarea cardurile de către persoanele fizice și legislația în vigoare a Republicii Moldova.

**6.4** Cu scopul evitării riscului unor acțiuni frauduloase cu Cardul de plată, Deținătorul este obligat să respecte și să îndeplinească instrucțiunile de utilizare și păstrare a cardurilor de plată în conformitate cu Condițiile generale bancare pentru persoane fizice în cadrul B.C. „MAIB” S.A.

**6.5** Banca va oferi clienților suport în aplicarea și utilizarea produselor bancare prin intermediul Serviciului Contact Centru la numărul de telefon: 1313 sau e-mail [inform@maib.md](mailto:inform@maib.md).