

## REGULAMENTUL PROGRAMULUI

### RAIFFEISEN SMART MARKET

#### SECTIUNEA 1. ORGANIZATORUL SI REGULAMENTUL OFICIAL AL PROGRAMULUI SMART MARKET

La data intrarii in vigoare a prezentului Regulament se abroga versiunea initiala a Regulamentului Programului Raiffeisen Smart Market.

**1.1. Programul "SMART MARKET"** este organizat si desfasurat de RAIFFEISEN BANK S.A., societate administrata in sistem dualist, persoana juridica romana, cu sediul in Bucuresti, Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca nr. 246 D, sector 1, cod postal 034476, inregistrata in Registrul Bancar nr. RB-PJR-40-009/1999, numar de ordine in Registrul Comertului 1991J1991000044406, EUID ROONRC. J1991000044406, Cod unic de inregistrare 361820, Cod de inregistrare in scopuri de TVA RO361820, capital social in suma de 1.200 mil, integral varsat, reprezentata legal prin Director Marketing, Comunicare si Customer Experience, denumita in continuare "Raiffeisen Bank" sau "Banca" sau „Organizator”.

**1.2. Programul SMART MARKET** se adreseaza unei anumite categorii de clienti Raiffeisen Bank, astfel cum sunt acestia identificati de Organizator (definit in continuare) in SECTIUNEA 3 CONDITII DE PARTICIPARE. Programul permite participantilor sa obtina beneficii sub forma de cashback sau alte forme de reduceri (de tipul vouchere/ coduri de reducere, puncte sau alte recompense) de la Raiffeisen Bank sau de la partenerii programului care furnizeaza Oferte (astfel cum sunt definite in continuare). Beneficiile pot fi obtinute prin participarea la campanii dedicate, inclusiv prin jocuri cu premii gratuite, precum si prin achizitia sau utilizarea de produse si servicii bancare eligibile, conform Termenilor si Conditilor Programului Smart Market.

**1.3.** Prin participare la Programul SMART MARKET, Participantii declara ca vor respecta termenii si conditiile prezentului Regulament Oficial (denumit in continuare „Regulament”) si legislatiei

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

aplicabile, potrivit celor mentionate in cuprinsul sau si confirma mandatul acordat Organizatorului.

**1.4.** Regulamentul este completat de prevederile Termenilor si conditiilor Serviciului Smart Market, Termenilor si Conditiiilor generale pentru furnizarea serviciului de mobile banking Raiffeisen Smart Mobile si ale Conditiiilor Generale Bancare pentru Persoane Fizice semnate cu Raiffeisen Bank.

**1.5.** Regulamentul este disponibil in mod gratuit oricarui Participant in Aplicatia Smart Mobile – sectiunea Profil – Informatii utile – Documente, precum si in orice unitate a Bancii la cerere, in timpul programului de lucru cu clientii.

## **SECTIUNEA 2. ARIA SI PERIOADA DE DESFASURARE**

**2.1.** Programul Smart Market, denumit in continuare si „Serviciul” / „Smart Market” se desfasoara exclusiv in cadrul Aplicatiei de mobile banking Raiffeisen Smart Mobile (denumita in continuare si **“Aplicatia”**).

**2.2.** Programul are durata nedeterminata. Banca are dreptul sa decida in orice moment incetarea Programului, decizie ce va fi comunicata Utilizatorilor cu cel putin 30 de zile inainte de data incetarii, prin email, SMS, notificare in Aplicatie sau pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

Dupa incetarea Programului, indeplinirea conditiilor mentionate in prezentul Regulament nu mai confera dreptul la beneficiile acestuia.

**2.3.** Potrivit liberei decizii a Organizatorului, Programul poate fi mediatizat in scopul informarii publicului, inclusiv prin intermediul unor materiale publicitare si/sau cu rol informativ. Informatiile pe care astfel de materiale le pot contine vor fi interpretate in conformitate cu prevederile prezentului Regulament.

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

### **SECTIUNEA 3. CONDITII DE PARTICIPARE**

Pentru activarea **Programului Smart Market** participantii trebuie sa indeplineasca cumulativ urmatoarele conditii (denumit in continuare "Participantul"):

- a. Sa fie client persoana fizica al Raiffeisen Bank inregistrat/ inrolat in sistemele Bancii cu Serviciul Raiffeisen Smart Mobile activ;
- b. Sa aiba 18 ani impliniti;
- c. Sa activeze Serviciul Smart Market in cadrul Aplicatiei Smart Mobile – sectiunea Smart Market, confirmand ca a citit si este de acord cu Termeni si Conditii specifice de utilizare pentru Serviciul Raiffeisen Smart Market , daca este un utilizator nou al serviciului, sau sa il acceseze direct din Aplicatia Smart Mobile, daca este un utilizator existent al serviciului Smart Market.

### **SECTIUNEA 4. MECANISMUL DE PARTICIPARE IN CAMPANIILE DISPONIBILE IN SMART MARKET**

**4.1.** Pentru a participa la o campanie si a castiga Recompense, un client trebuie sa indeplineasca cumulativ urmatoarele conditii:

- a. Sa activeze sau sa acceseze Serviciul urmand modalitatea descrisa la pct. 3.b.
- b. Se inscrie intr-o campanie publicata in Aplicatia Smart Mobile – sectiunea Smart Market prin actionarea butonului „Activeaza” sau „Continua”, in conditiile specifice aferente respectivei campanii descrise in prezentul Regulament si in detaliile descrise in campania din Aplicatie. In anumite Campanii, inscrierea clientului se efectueaza automat, fara a fi necesara vreo actiune din partea clientului. In aceste situatii, clientul este considerat inscris in momentul in care indeplineste conditiile din descrierea campaniei. Atat in cazul inscrierii explicite, cat si in cazul inscrierii automate a clientului in campanie, aceasta se muta in „Campaniile mele” unde Participantul ii poate urmari statusul si progresul.
- c. Indeplineste conditiile campaniei descrise in Aplicatie, in functie de mecanismele detaliate la Pct. 4.3.
- d. Dupa indeplinirea in mod cumulativ a conditiilor campaniei, Participantul primeste recompensa in Smart Market, in sectiunea „Recompensele mele” si o poate utiliza in

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

functie de tipologia acesteia: cashback, vouchere, puncte sau premii, conform prevederilor de la Sectiunea 5 si a conditiilor mentionate in detaliile campaniei din Aplicatie (inclusiv in limita stocului de recompense disponibil, daca este cazul).

- e. Optional, daca si-au exprimat consimtamantul pentru primirea notificarii de tip push conform celor descrise in Termenii si conditiile Smart Market, vor primi o notificare pe telefon care ii anunta in momentul in care au primit recompensa;

#### **4.2. Participantii pot beneficia de campanii si oferte organizate si recompensate de:**

- a. Banca – pentru produse si servicii financiar-bancare proprii sau intermediare, ale partenerilor bancii.
- b. Parteneri directi (contractuali) ai Raiffeisen Bank sau Parteneri proveniti din relatia de afiliere la platforme de marketing afiliat – la produsele si serviciile acestora.

#### **4.3. Mecanismul campaniilor disponibile in Raiffeisen Smart Market:**

##### **a. Campanii cu recompense instant:**

- i. Participantii care sunt eligibili pentru campanie, o vizualizeaza in sectiunea „Campanii” si o activeaza, in perioada de valabilitate a campaniei si in limita stocului disponibil (prin activarea ei, campania dispare din sectiunea „Campanii” dar poate fi vizualizata in sectiunea „Campaniile Mele” – pana la expirarea perioadei de valabilitate a campaniei);
- ii. Primesc instant recompensa si o vizualizeaza in sectiunea „Recompensele mele”.

##### **b. Campanii cu recompense garantate cu conditie de tranzactionare/achizitie/utilizare:**

- i. Participantii care sunt eligibili pentru campanie o vizualizeaza in sectiunea „Campanii” si o activeaza (prin activarea ei, campania dispare din sectiunea „Campanii” dar poate fi vizualizata in sectiunea „Campaniile Mele”, unde ii pot urmari statusul si progresul);

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

- ii. Indeplinesc conditiile campaniei, descrise in detaliile acesteia din Aplicatie, de exemplu, dar fara a se limita la urmatoarele mecanisme: efectueaza tranzactii cu cardul, achizitioneaza sau utilizeaza un produs participant in campanie, utilizeaza un produs, se inscrie in tragerea la sorti, conform conditiilor campaniei, in termenul de valabilitate al acesteia si in limita stocului de recompense disponibil mentionat in detaliile campaniei;
- iii. In anumite cazuri (cum ar fi unele campanii furnizate prin intermediul unor platforme de tip marketing afiliat, dar nelimitandu-se la acestea), pentru a beneficia de recompensa oferita, dupa activarea campaniei, Participantul poate fi redirectionat pe site-ul Comerciantului de unde va achizitiona produse sau servicii oferite de acesta. Pentru a putea asigura functionalitatea mecanismului de acordare a recompense aferente campaniei, pe site-ul Comerciantului vor exista module cookie, care vor identifica faptul ca Participantul a accesat respectiva Campanie si implicit site-ul Comerciantului prin intermediul Smart Market. In acest caz, este necesar ca Participantul sa permita utilizarea modulelor cookie aferente acestei activitati, , atat pe site-ul Partenerului, cat si la nivelul telefonului sau mobil utilizat. Acceptarea modulelor cookie nu este obligatorie, insa dezactivarea sau refuzul de a permite utilizarea modulelor cookies la nivelul browser-ului instalat pe telefonul mobil utilizat de Participant sau pe site-ul Partenerului, va determina imposibilitatea tehnica de acordare a recompensei aferente campaniei;
- iv. Dupa ce conditia este validata in sistemele bancii, statusul campaniei se actualizeaza in Aplicatie in sectiunea „Campaniile mele”; tot atunci, participantii primesc recompensa campaniei – de tip „voucher”, „cashback” sau „puncte” si o vizualizeaza in sectiunea „Recompensele mele”.

### **c. Campanii cu premii prin tragere la sorti**

- i. Participantii care sunt eligibili pentru campanie o vizualizeaza in sectiunea „Campanii” si o activeaza, inscriindu-se astfel in tragerea la sorti (prin activarea ei, campania dispare din sectiunea „Descopera”, dar poate fi vizualizata in sectiunea „Campaniile Mele”, unde ii pot urmari statusul si progresul);
- ii. Daca este cazul (exista o alta conditie a campaniei decat activarea ei), indeplinesc conditiile campaniei, descrise in detaliile acesteia din Aplicatie: fie efectueaza una sau mai multe tranzactii, fie utilizeaza sau achizitioneaza un

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

- produs participant in campanie, conform conditiilor acesteia si in termenul de valabilitate al campaniei;
- iii. La finalul perioadei de desfasurare a campaniei, lista tuturor participantilor eligibili care au indeplinit conditiile campaniei, intra automat in tragerea la sorti conform Regulamentului campaniei care va completa acest Regulament General. Data, detaliile extragerii si Regulamentul vor fi comunicate in detaliile campaniei din Aplicatie;
  - iv. Castigatorii extrasi vor fi anuntati telefonic, prin call center Raiffeisen Bank sau prin Aplicatie/ email/ SMS, caz in care vor fi informati despre modalitatea de a intra in posesia premiului;
  - v. Pentru aceste campanii, Regulamentul actual va fi completat de mecanismul si Regulamentul specific campaniei respective, afisate in Aplicatie.

#### **d. Campanii de loializare**

Banca poate organiza cu anumite ocazii sau evenimente, campanii de loializare a clientilor, cu premii instant. Astfel, utilizatorii:

- i. Vizualizeaza campania direct in sectiunea „Campaniile Mele” pana la expirarea perioadei de valabilitate a campaniei;
- ii. Primesc instant recompensa si o vizualizeaza in sectiunea „Recompensele mele”.

#### **e. Campanii sustenabile**

Banca poate desfasura campanii sustenabile cu scopul de a oferi Utilizatorilor posibilitatea de a reduce sau compensa amprenta de carbon personala.

Aceste campanii pot fi organizate si recompensate atat de parteneri responsabili, cat si de Banca.

Campaniile sustenabile vor fi afisate utilizatorilor eligibili in sectiunea „Campanii” si vor fi marcate cu o iconita distincta.

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

Campaniile sustenabile pot fi campanii cu recompense instant (mecanismul aferent acestora va fi cel detaliat in aceeași secțiunea la punctul a), fie campanii cu recompense garantate la indeplinirea condițiilor, de exemplu dar fara a se limita la: condiție de tranzactionare/achizitie/utilizare (mecanismul aplicat va fi cel detaliat in aceeași secțiune la punctul b).

## **SECȚIUNEA 5. VALIDARE SI ACORDARE RECOMPENSE**

Fiecare Participant care indeplinește condițiile menționate în Secțiunile 3 și 4 din prezentul Regulament, este automat înscris în Campaniile Promotionale activate de acesta și va fi premiat după validarea îndeplinirii condițiilor de la Art. 4, în funcție de tipologia de mecanism și de recompensa aferentă campaniei, după cum urmează:

### **5.1. Puncte Smart Market:**

#### **Ce sunt Punctele și cum se acorda**

Sunt punctele de loialitate castigate de utilizatorii Smart Market care indeplinesc cu succes o campanie Raiffeisen cu acest tip de recompensa, conform mecanismelor din Secțiunea 4, și al cărui cuantum poate fi vizualizat în secțiunea „Recompensele mele”.

#### **Condiții pentru valorizare puncte:**

- a. 1 punct Smart Market valorează 1 leu și poate fi folosit doar în cadrul programului Smart Market.
- b. Utilizatorul primește puncte la finalizarea cu succes a unei campanii, conform detaliilor din Smart Market.
- c. Utilizatorii pot acumula mai multe puncte, prin finalizarea cu succes a mai multor campanii, și pot vizualiza balanța punctelor și istoricul lor în „Recompensele mele”;
- d. Punctele pot fi valorificate atunci când este atins un prag stabilit, pentru:
  - a. Conversia punctelor în vouchere speciale

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

- b. Acumularea de sanse la campanii cu premii acordate prin tragere la sorti
- c. Utilizarea punctelor in cadrul unor actiuni sustenabile.

Valoarea fiecarui prag este afisata in aplicatie, la „Foloseste punctele”.

- e. Punctele pot fi folosite doar in perioada de valabilitate.
- f. Punctele adunate intr-un an expira la sfarsitul lunii februarie a anului urmator (ex: punctele obtinute pana la 31.12.2023 expira la 29.02.2024).
- g. Dupa expirare punctele Smart Market nu mai pot fi folosite.
- h. Utilizatorul nu poate opta pentru preschimbarea punctelor in bani/bunuri si nu le poate folosi in afara programului Smart Market.
- i. In cazul in care intre momentul activarii sau finalizarii unei campanii si momentul primirii recompensei, are loc inchiderea Programului Smart Market sau a contului Smart Market de catre utilizator/ banca, punctele aferente sau contravaloarea lor nu vor mai putea fi transferate catre utilizator.

### **Conditii de acordare puncte:**

Punctele sunt acordate si calculate doar daca:

- i. Sunt respectate toate regulile campaniei.
- ii. Tranzactia care a generat acordarea punctelor este efectuata integral cu cardul eligibil al utilizatorului.
- iii. Sunt considerate eligibile pentru acordarea punctelor:
  - a. Platile la comercianti din Romania si strainatate (prin POS/EPOS sau online).
  - b. Plata facturilor de utilitati cu cardul.
- iv. Nu sunt eligibile pentru acordarea punctelor:
  - a. Retrageri sau operatiuni asimilate retragerii de numerar.
  - b. Transferuri de bani catre banci sau institutii financiare (ex: alimentari conturi, rambursari credite sau alte operatiuni asimilate creditelor).
- v. Tranzactia a fost decontata si nu a fost anulata, returnata sau refuzata.
- vi. Plata a fost facuta integral pentru produse/servicii incluse in promotie. Punctele nu se acorda pentru plati partiale sau pentru produse/servicii neincluse in campanie.
- vii. Daca decontarea tranzactiei se intarzie, si acordarea punctelor va avea intarziere.

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

## **5.1.2. Vouchere:**

### **Ce sunt Voucherele si cum se acorda**

Sunt cupoane/ vouchere electronice, pe care le primesc utilizatorii Programului Smart Market care indeplinesc cu succes o campanie cu vouchere, conform mecanismelor din Sectiunea 4 si care pot fi vizualizate sau descarcate in dispozitivul mobil, din sectiunea „Recompensele mele”.

Acestea contin urmatoarele informatii: campania in urma caruia au fost castigate, conditiile de utilizare (perioada valabilitate, locatii sau comercianti la care pot fi utilizate, conditii speciale), valoarea; optional pot contine un element de identificare pentru recunoasterea lor la comercianti (cod numeric/cod de bare/cod QR).

### **Tipuri de vouchere disponibile in aplicatie**

- a. Vouchere de discount (reducere): ofera o reducere, fie ca suma fixa (lei), fie ca procent din valoarea cumparaturii, conform detaliilor din Smart Market.
- b. Voucher pentru premiu/beneficiu gratuit: ofera un produs sau serviciu gratuit, asa cum este specificat in detaliile din Smart Market.

### **Cum se obtine si se utilizeaza un Voucher**

#### **1. Obtinerea voucherului**

Pentru a primi un Voucher in Smart Market Utilizatorul va finaliza cu succes o campanie care ofera voucher ca recompensa sau va folosi punctele acumulate pentru a obtine un voucher disponibil (conform Sectiunii 5.1.1.).

Actiunile trebuie realizate in perioada de valabilitate a campaniei si in limita stocului de vouchere disponibile.

#### **2. Vizualizarea voucherului**

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

Pentru vizualizarea voucherului, Utilizatorul va intra in sectiunea „Recompense mele – Vouchere” si va apasa pe bannerul voucherului pentru a vedea detaliile. Daca voucherul este de tip PDF, apasa suplimentar pe butonul „Deschide voucher” pentru a-l vedea.

### **3. Utilizarea voucherului:**

- In magazin fizic:
  - Voucherul va putea fi utilizat doar la comerciantul care l-a oferit, in perioada de valabilitate si respectand conditiile din detaliile voucherului.
  - Voucherul va fi aratat vanzatorului direct din Aplicatia Smart Mobile – Smart Market, sectiunea „Recompensele mele – Vouchere” sau din telefon, daca voucherul a fost descarcat in prealabil. Este suficient ca vanzatorul sa poata vedea clar codul voucherului pentru a-l scana sau verifica.
  
- Online, pe site-ul comerciantului:
  - Voucherul va putea fi utilizat pentru achizitii online, pe site-ul comerciantului in perioada de valabilitate, daca acesta poate fi utilizat online.
  - Codul din voucher va fi introdus in campul specific de pe site sau se urmeaza instructiunile mentionate in detaliile voucherului din Smart Market.

### **Conditii de acordare si utilizare vouchere:**

- i. Voucherul si codul aferent (atunci cand este cazul) trebuie folosite conform detaliilor din Voucher si din Regulament.
- ii. Voucherul se utilizeaza direct la comerciantul partener. Nu se accepta folosirea prin intermediari (ex: agregatoare de oferte, agentii).
- iii. Voucherul trebuie folosit in perioada de valabilitate mentionata in Aplicatie.
- iv. Voucherul va fi validat si acordat doar daca:
  - Sunt respectate toate conditiile campaniei, conform regulamentului si detaliilor afisate in aplicatie.
  - Daca exista o conditie de tranzactionare, se verifica daca suma este platita cu cardul eligibil campaniei, al carei titular este utilizatorul;

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

- Daca tranzactia care a generat recompensa a fost decontata, nu a fost anulata, invalidata, nu s-a facut returul produselor sau nu s-a refuzat livrarea acestora de catre utilizator sau Partener;
  - Recompensa se acorda doar pentru plata integrala a produselor sau serviciilor eligibile din promotie. Nu se acorda pentru plati partiale sau pentru produse/servicii care nu fac parte din campanie.
  - Sunt considerate eligibile tranzactiile efectuate la comercianti din Romania si din strainatate (prin POS, EPOS sau online), inclusiv plata facturilor de utilitati cu cardul.
  - Nu sunt eligibile tranzactiile reprezentand: retrageri de numerar sau tranzactiile similare si nici transferurile de bani catre banci sau institutii financiare (ex: alimentare conturi, rambursare credite sau operatiuni similare).
- v. Daca decontarea tranzactiei se face cu intarziere, si validarea sau transferul recompensei se va face cu intarziere.
  - vi. Voucherul nu poate fi transferat altor persoane.
  - vii. Nu se poate solicita contravaloarea voucherului in bani.
  - viii. In cazul in care intre momentul activarii sau finalizarii unei campanii si momentul primirii recompensei, are loc inchiderea Programului Smart Market sau a contului Smart Market de catre utilizator/ banca, voucherele aferente sau contravaloarea lor nu va mai putea fi transferata catre utilizator.

### **51.3. Cashback:**

#### **Ce este Cashback-ul si cum se acorda**

Este recompensa obtinuta in urma finalizarii cu succes a unei campanii cu cashback conform. Sectiunii 4, in urma careia utilizatorul va primi inapoi suma de bani aferenta campaniei, descrisa in detaliile acesteia din Smart Market.

Valoarea cashback-ului castigat va fi cea mentionata in Smart Market, in detalierea mecanismului campaniei si a recompensei castigate. Aceasta poate fi exprimata in valoare absoluta in lei sau in procent din valoarea tranzactiei eligibile pentru aceasta recompensa.

Pentru primirea unei recompense de tip cashback, trebuie sa se indeplineasca cumulativ urmatoorii pasi:

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

## Conditii de acordare si utilizare a cashback-ului:

- i. Un Utilizator poate castiga cashback daca:
  1. Finalizeaza cu succes o campanie cu recompensa cashback, in perioada de valabilitate a campaniei si in limita stocului disponibil.
  2. Tranzactia care a generat cashback-ul este validata si decontata, pentru campanii desfasurate de banca sau de partenerii directi.
  3. In cazul campaniilor desfasurate prin intermediul platformelor de tip marketing afiliat, sunt indeplinite conditiile Comerciantului (de exemplu, dar nelimitandu-se la: comanda online sa fie procesata, comanda online sa nu fie anulata, clientul sa nu refuze primirea produselor/serviciilor achizitionate online, sa treaca perioada de retur) specificate in detaliile campaniei din Smart Market.
- ii. Cashback-ul virtual se afiseaza in Smart Market, la sectiunea „Recompense mele – Cashback”, unde este afisat istoricul si soldul acumulat.
- iii. Suma totala de cashback acumulata pana la finalul fiecarei luni se transfera automat, cel tarziu in a patra zi lucratoare a lunii urmatoare, in contul curent in lei Raiffeisen Bank, cel mai recent deschis, al Utilizatorului, si daca starea contului permite creditarea.
- iv. La transfer, soldul cashback-ului din Smart Market se actualizeaza cu suma transferata.
- v. Cashback-ul se acorda doar daca:
  1. Sunt respectate toate conditiile campaniei.
  2. Utilizatorul realizeaza tranzactiile/platile cu cardul eligibil in campanie si este titularul acestuia.
  3. Tranzactia eligibila in campanie nu este anulata, returnata sau refuzata.
  4. Tranzactia a fost efectuata in perioada de desfasurare a campaniei, mai exact, dupa momentul activarii campaniei de catre client in Aplicatie si pana la expirarea ei.
  5. Achizitia este integrala pentru produse/servicii eligibile din campanie.
  6. Sunt considerate tranzactii eligibile cele facute la comercianti din Romania si din strainatate (prin POS, EPOS sau online), inclusiv plata facturilor de utilitati cu cardul.
  7. Nu sunt eligibile:
    - o Retragerile de numerar sau tranzactiile similare.
    - o Transferurile de bani catre banci sau institutii financiare (ex: alimentari de conturi, rambursari de credite sau alte operatiuni similare).
  8. In campaniile furnizate prin intermediul unor platforme de tip marketing afiliat, intervalul de timp intre data finalizarii tranzactiei de plata pe site-ul comerciantului si data primirii recompensei in Programul Smart Market poate varia in functie de

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

momentul procesarii sau aprobarii tranzactiilor de catre comerciant, termen mentionat este prevazut in detaliile campaniei din Smart Market.

- vi. Cashback-ul este personal, nu poate fi transferat catre alte persoane sau in alte conturi si nici inlocuit cu alte bunuri/servicii.
- vii. Daca decontarea tranzactiei se face cu intarziere, si transferul cashback-ului poate intarzia.
- viii. In cazul inchiderii Programului Smart Market, a inchiderii contului Smart Market de catre utilizator/ banca, sau a inchiderii contului curent eligibil pentru cashback, cashback-ul virtual acumulat in Smart Market nu va mai putea fi transferat catre utilizator.
- ix. Valoarea maxima a cashback-ului lunar este de 600 lei per utilizator.
- x. In caz de fraudă sau nerespectarea regulilor, organizatorul poate anula acordarea cashback-ului si/sau solicita returnarea lui.

**5.2.** Valoarea fiecărei recompense este afișată în Smart Market, fie ca sumă fixă, fie ca procent din valoarea cumpărăturilor. Toate recompensele sunt suportate de organizatorul campaniei (Comerciantul/Partenerul sau Raiffeisen Bank).

**5.3.** Organizatorul va acorda recompensa în maximum 3 zile lucrătoare de la validarea eligibilității participantului și îndeplinirea tuturor condițiilor campaniei, cu excepția cazurilor în care este specificat un alt termen în Regulamentul distinctiv al campaniei.

**5.4.** Fiecare recompensa are o perioadă de valabilitate menționată în aplicație, în detaliile aferente fiecărei recompense castigate.

**5.5.** Recompensele nu pot fi cedate de utilizatori altor persoane și nu pot fi înlocuite cu alte bunuri sau servicii.

**5.6.** În situația descoperirii de către Organizator a unei/ unor fraude sau fapte al căror scop este acela de a încasa recompensa, fără însă a îndeplini integral condițiile menționate în prezentul Regulament, în Termenii și condițiile Smart Market, sau în detaliile campaniilor și recompenselor din Smart Market (de exemplu dar fără a se limita la acestea: tranzacția care a generat recompensa a fost anulată, livrarea sau primirea produselor comandate a fost refuzată/ anulată, produsul achiziționat a fost returnat, Banca sau utilizatorul au descoperit o fraudă), se va proceda după cum urmează:

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

- Dacă se descoperă fapta înainte de acordarea recompensei, organizatorul are dreptul să nu acorde recompensa.
- Dacă fapta este descoperită după acordarea recompensei, organizatorul poate solicita returnarea acesteia, iar participantul este obligat să restituie recompensa conform instrucțiunilor primite.

**5.7.** Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica prezentul Regulament oricând pe parcursul derulării Programului.

**5.8.** Premiile rămase neacordate la finalul unei campanii revin organizatorului care le-a pus la dispoziție (Banca/ Partenerul).

## **SECȚIUNEA 6. COMERCIANTII PARTENERI**

**6.1.** Campaniile și ofertele disponibile în Smart Market pot fi organizate de Raiffeisen Bank sau de Partenerii săi, pentru care aceștia detin responsabilitatea deplină pentru Programul "Smart Market".

**6.2.** Cumpăraturile la Comercianții parteneri sunt guvernate de termenii comerciali aplicabili respectivelor campanii și industriei și/ sau de regulile și reglementările aplicabile Comercianților parteneri și campaniilor lor.

**6.3.** Organizatorul își declină responsabilitatea cu privire la calitatea produselor și/sau a serviciilor furnizate de Comercianții parteneri prin Oferte sau cu privire la informațiile incluse în alte oferte publicate în Smart Market, pe website-urile acestora și în ale materialele promotionale.

**6.4.** Reclamațiile cu privire la un produs și/sau serviciu, precum și returnul produselor sunt guvernate de regulile Comercianților parteneri. În situația în care un participant returnează un produs către un Comerciant Partener în conformitate cu politica de returnuri și de garanție a acestuia, se pot individualiza 2 situații:

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

**6.4.1.** Participantul nu a primit recompensa, caz in care aceasta nu va mai fi oferita participantului; similar, daca tranzactia nu a condus la indeplinirea criteriilor in vederea accesarii recompensei, aceasta nu va putea fi accesata.

**6.4.2.** Participantul a primit recompensa, caz in care aceasta sau contravaloarea acesteia va fi returnata Organizatorului. In acest sens, Participatul fie permite accesul la contul bancar in lei sau contul Aplicatiei in care s-a oferit recompensa (permisiune acordata implicit prin acceptarea Regulamentului si Termenilor si conditiilor Aplicatiei), fie returneaza individual recompensa sau contravaloarea sa, conform indicatiilor primite de Organizator. Similar, daca tranzactia nu a condus la indeplinirea criteriilor in vederea primirii recompensei, aceasta nu va putea fi accesata si valorificata la Partener.

## **SECTIUNEA 7. INTREBARI SI RECLAMATII PRIVIND PROGRAMUL "SMART MARKET"**

**7.1.** Pentru orice problema legata de Campaniile si recompensele ale carui Titular este Banca, sau legate de functionarea programului Smart Market, utilizatorii ne pot contacta prin:

- Apel la \*2000 (numar cu tarif normal, apelabil din orice retea de telefonie mobila din Romania), disponibil 24/7.
- Apel la 004.021.306.3002 (numar cu tarif normal, apelabil din orice retea, din Romania si din strainatate) disponibil 24/7.

Email la [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro)

Un operator va fi disponibil pentru a raspunde intrebarilor utilizatorilor si clientilor (luni - vineri 8:00 - 22:00, sambata 9:00 - 17:30). In cazul in care solicitarea utilizatorilor necesita mai multe investigatii interne, Banca va inregistra sesizarea si va raspunde solicitarilor in maxim 45 de zile. Daca cererea este inregistrata in afara orelor de program, de sarbatori nationale nelucratoare sau in weekend, operatorul o va prelucra incepand cu prima zi lucratoare.

**7.2.** Pentru orice problema sau neclaritate legata de campaniile, recompensele Partenerilor prezentate in Smart Market, precum si de produsele/ serviciile achizitionate de la acestia (ex: primire recompensa, calitate produse/ servicii, retur, status comanda, status retragere din achizitie), utilizatorii trebuie sa se adreseze direct acestuia, conform Sectiunii 6.

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro) • [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

Daca totusi utilizatorul decide sa se adreseze Bancii cu privire la o nemultumire sau o neclaritate referitoare la unul dintre Comercianti, Banca va transmite solicitarea catre Comerciantul in cauza in vederea oferirii raspunsului, motiv pentru care Banca va fi nevoita sa transmita datele de contact ale utilizatorului catre Comerciant pentru identificarea acestuia, conform Politicii de Confidentialitate, sau va solicita Utilizatorului sa se adreseze Comerciantului. In toate aceste cazuri, raspunderea finala pentru a solutiona aceste cereri va fi a Comerciantului iar termenul de comunicare a raspunsului de catre Banca este de 45 de zile de la momentul inregistrarii ei.

## **SECTIUNEA 8. TAXE SI IMPOZITE AFERENTE**

**8.1.** Organizatorul fiecărei campanii (Banca/ Partenerul) se obliga sa calculeze, sa retina, sa vireze si sa plateasca din suma bruta a fiecarui premiu acordat impozitul final datorat pentru veniturile din premii obtinute de fiecare Participant castigator, in conformitate cu prevederile Legii Nr. 227/2015 privind Codul Fiscal, cu modificarile si completarile ulterioare.

**8.2.** Orice alte obligatii de natura fiscala sau de orice alta natura, in legatura cu acestea, sunt in sarcina exclusiva a Participantilor castigatori.

**8.3.** Prin simpla participare la Program si in Campaniile promotionale incluse in Program, Participantii castigatori declara ca sunt de acord cu mecanismul de impozitare aplicat de Organizator.

## **SECTIUNEA 9. LITIGII**

**9.1.** Prin participarea la Program si in Campaniile promotionale incluse in Program, participantii sunt de acord sa respecte si sa se conformeze tuturor prevederilor, Termeni si Conditii specifice de utilizare pentru Serviciul Raiffeisen Smart Market si prezentului Regulament.

**9.2.** Eventualele neintelegeri aparute intre Organizatori si Participantii la Campanie se vor rezolva pe cale amiabila sau, in cazul in care aceasta nu va fi posibila, litigiile vor fi solutionate de instantele judecatoresti competente.

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

## **SECTIUNEA 10. INTRERUPEREA, MODIFICAREA SI SUSPENDAREA/ INCETAREA PROGRAMULUI**

**10.1.** Organizatorul are dreptul de a modifica prezentul Regulament oricand pe parcursul derularii Programului, urmand ca modificarile sa fie actualizate in Aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, sectiunea Smart Market si pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), cu minim 30 zile inainte.

Participarea la Programul Smart Market dupa perioada prevazuta la paragraful anterior prezuma acceptarea modificarilor de catre Participant, Regulamentul astfel modificat fiind opozabil si pe deplin aplicabil acestuia.

Banca are dreptul sa decida in orice moment suspendarea sau incetarea Programului, decizie ce va fi comunicata cu cel putin 30 de zile inainte de data incetarii, iar anuntul va fi afisat pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro)

**10.2.** Organizatorul nu este raspunzator fata de Utilizatori pentru neindeplinirea oricarei obligatii in cazul interventiei unui caz de forta majora/ caz fortuit si in general, in cazul unui eveniment care este dincolo de controlul sau, cat si pentru modul de operare, de conexiunea altor retele nationale si/sau straine si pentru consecintele activitatilor si actiunile lor in general. Caz de forta majora/ de caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de razboi (fie declarat sau nu), conflict armat, revolutie, insurectie, actiuni sau amenintari militare sau teroriste, sabotaj, tulburari civile, greve sau alte actiuni in campul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburari solare sau meteorologice, pandemii, urgente publice sau orice alta intamplare, care este dincolo de controlul Bancii. Intr-un astfel de caz, Organizatorul va anunta Participantii prin intermediul Raiffeisen Smart Market si pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), cu minim 24 (douazecisipatru) de ore inainte de suspendarea/ incetarea efectiva sau, daca acest lucru nu este posibil, cel mai tarziu, la data suspendarii/ incetarii Programului.

**10.3.** In orice situatie de forta majora sau caz fortuit care impiedica sau intarzie, total sau partial, executarea Regulamentului si continuarea Programului, Organizatorul va fi exonerat de raspunderea privind indeplinirea obligatiilor sale pentru perioada in care aceasta indeplinire va fi impiedicata.

## **SECTIUNEA 11. PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE.**

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro) • [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

Banca prelucreaza datele cu caracter personal ale Participantilor conform celor descrise in cadrul Termenilor si conditiilor de utilizare pentru Serviciul Smart Market, la Articolul 12, document ce este disponibil Utilizatorilor in procesul de activare Smart Market, pentru utilizatorii noi, sau in cadrul Aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, sectiunea Profil – Informatii Utile – Documente, pentru utilizatorii existenti ai serviciului.

## **SECTIUNEA 12. CONTESTATII**

Cererea scrisa a Participantilor la Program si campaniile din Program, in vederea sesizarii cu privire la nerespectarea prevederilor prezentului Regulament (in legatura cu acordarea Recompensei) trebuie transmisa la adresa de email centrala@raiffeisen.ro in termen de maxim 30 zile calendaristice dupa incheierea campaniei, orice sesizare in acest sens, depusa dupa trecerea termenului de mai sus, nu va fi luata in considerare. Intervalul urmator de 45 zile calendaristice de la primirea sesizarii este destinat solutionarii eventualelor contestatii care ar putea fi formulate conform celor mentionate anterior.

## **SECTIUNEA 13. ALTE REGLEMENTARI**

**13.1.** Regulamentul Campaniei este disponibil pe intreaga perioada de desfasurare a Programului cu titlu gratuit, in Aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, sectiunea Profil si pe <https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/pf/smart-market/smart-market-regulament-ro.sv.pdf>

**13.2.** In caz de tentativa sau fraudă a sistemului, abuz sau orice acte indreptate impotriva si la adresa Organizatorului sau a Partenerilor acestuia, Organizatorul isi rezerva dreptul de a lua toate masurile necesare pentru remedierea situatiei si tragerea la raspundere in conditiile legii a celor vinovati, inclusiv dar fara a se limita la descalificarea participantilor din Program.

**13.3.** Organizatorul nu isi asuma raspunderea pentru imposibilitatea participarii in Program sau la campaniile din Aplicatie, din cauza unor erori de software sau datorita unor cauze care nu depind direct de Organizator, cum ar fi defectiuni tehnice ale furnizorului de servicii de internet, defectiuni tehnice legate de dispozitivul detinut de utilizator etc.

**13.4.** Organizatorul nu isi asuma raspunderea pentru campaniile, ofertele si produsele/serviciile oferite de Participantii Comercianti inclusi in Program.

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

**13.5.** Organizatorul va lua toate masurile necesare pentru desfasurarea Programului si Campaniilor in conditiile normale conform celor prezentate, insa nu isi asuma raspunderea pentru eventualele nemulumiri sau contestatii.

**13.6.** Organizatorul nu va fi responsabil pentru nicio pierdere, dauna, prejudiciu direct sau indirect pe care acesta sau utilizatorul nu a putut sa o prevada in limite rezonabile la data la care utilizatorul a inceput sa foloseasca Aplicatia sau care nu se afla sub controlul Organizatorului. Totodata, Organizatorul nu va fi responsabil de prejudicii rezultate din executarea unor plati neautorizate generate de expunerea dispozitivului mobil al utilizatorului la virusi si/sau alte aplicatii/ programe, precum si de furtul acestuia.

**13.7.** De asemenea, Organizatorul nu va fi responsabil pentru urmatoarele pierderi/ daune: nicio pierdere sau dauna morala sau patrimoniala, cauzata de nerespectarea Regulamentului si Termenilor si conditiilor; pierderea sau coruperea continutului datelor utilizatorului, daca pierderea sau coruperea respectiva nu este cauzata de Banca sau nu se afla sub controlul acesteia

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.