

Termeni si Conditii specifice de utilizare pentru Serviciul Raiffeisen Smart Market

(Termenii si Conditiiile)

Termenii si Conditiiile specifice sunt aplicabili activarii si utilizarii Serviciului Raiffeisen Smart Market (denumit in continuare si „Serviciul” / „Programul” / „Smart Market”) din cadrul serviciului Raiffeisen Smart Mobile, si in raport cu TERMENII SI CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE MOBILE BANKING- RAIFFEISEN SMART MOBILE, reprezinta, impreuna cu [Regulamentul General al Programului](#), Contractul Specific pentru Smart Market.

Iti recomandam sa citesti integral prezentul document inainte de a decide daca accepti Termenii si conditiile de mai jos si doresti sa continui procesul de activare a Serviciului. Daca nu esti de acord cu oricare dintre prevederile acestor Termeni si conditii, te rugam sa nu accesezi, sa nu utilizezi Serviciul, functionalitatile, informatiile, materialele sau alte asemenea cuprinse in cadrul sau.

Raiffeisen Bank depune toate eforturile impotriva utilizarii necorespunzatoare a acestui Serviciu si a facilitatilor acestuia. Raiffeisen Bank va monitoriza modul in care utilizezi Serviciul inclusiv pentru a se asigura ca acesta corespunde prezentilor Termeni si Conditii si ca serviciile sunt folosite in mod adecvat.

Termenii & Conditiiile au forta juridica obligatorie si produc efecte de la momentul activarii Serviciului si reprezinta contractul specific dintre Utilizator si Banca, pe care ambele parti isi asuma sa le respecte incepand cu data activarii Smart Market de catre Utilizator.

Pentru realizarea achizitiilor in cadrul Campaniilor Partenerilor sau ale Bancii din Smart Market, trebuie sa cititi si Termenii si conditiile de vanzare, regulamentele campaniilor, orice alt document contactual sau de informare postat de Parteneri sau Banca in legatura cu campania pe care o veti activa/la care veti alege sa participati. Acesti Termeni si conditii pot fi prezentati pe scurt, in Smart Market si se regasesc pe site-ul Partenerului si/sau in punctele de lucru ale acestuia.

1. Concepte

„Banca”/„Raiffeisen Bank” - Raiffeisen Bank S.A., persoana juridica romana, administrata in sistem dualist, cu sediul in Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti, numar de ordine in Registrul Comertului J1991000044406, EUID ROONRC. J1991000044406 inmatriculata in Registrul Bancar sub nr. RB-PJR-40-009/1999, cod unic de inregistrare 361820, cod de inregistrare fiscala in scopuri de TVA RO361820.

„Client” – in legatura cu Smart Market, este orice Client Raiffeisen Bank, care utilizeaza Serviciul Raiffeisen Smart Mobile si si-a activat Smart Market.

„Utilizator” – orice Client persoana fizica, care a activat Serviciul Smart Market din SERVICIUL DE MOBILE BANKING- RAIFFEISEN SMART MOBILE.

„Serviciul Raiffeisen Smart Market”/ „Serviciul” / „Programul” / „Programul de loialitate” / „Smart Market”- program de loializare, destinat Clientilor eligibili Raiffeisen Bank, disponibil in aplicatia de mobile banking Raiffeisen Smart Mobile (in Serviciul Raiffeisen Smart Mobile), care permite unui Utilizator care isi activeaza acest serviciu, vizualizarea si accesarea Campaniilor Raiffeisen Bank si ale Partenerilor, in scopul primirii de Recompense si beneficii financiare si non-financiare. Utilizatorul decide daca isi activeaza sau nu Smart Market, independent de acordarea sau nu a acordului de marketing si a acordului de profilare in relatia cu Banca.

„Termeni si conditii” – Termenii si conditiile de utilizare pentru Serviciul Raiffeisen Smart Market din prezentul document constituie contractul specific incheiat de Banca cu Clientul la momentul activarii Smart Market de catre Utilizator. Termenii si conditiile stabilesc modul in care Clientii pot activa si utiliza Smart Market din Serviciul Raiffeisen Smart Mobile. Termenii si conditiile se completeaza cu Termeni si Conditii Generale pentru furnizarea serviciului de Mobile Banking – Raiffeisen Smart Mobile, Regulamentul General al Programului Smart Market, Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru Persoane Fizice, Contractul specific de Card de debit/ card de credit incheiat cu Banca si lista de Tarife si Comisioane, aplicabile Persoanelor Fizice, ce pot fi consultate pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro.

„Serviciul Smart Mobile”/ „Aplicatia Smart Mobile”/ „Aplicatia” – serviciu de tip Mobile banking oferit de Banca Clientului, cu toate functionalitatile acestuia, asa cum sunt enumerate si reglementate in Termeni si Conditii Generale pentru furnizarea serviciului de Mobile Banking – Raiffeisen Smart Mobile, in cadrul caruia se regaseste integrat si poate fi activat Smart Market; Raiffeisen Smart Mobile poate fi utilizat ca un canal de comunicare pentru derularea relatiilor contractuale intre Banca si Client.

„Comerciant”/ „Partener” – entitatea legala/ compania/ IMM-ul ale caror Campanii/ Oferte pentru produsele si serviciile furnizate de aceasta sunt prezentate direct catre Utilizator in Programul Smart Market. Raiffeisen Bank este si el unul dintre Comercianti, alaturi de Partenerii sai contractuali. Raiffeisen Bank colaboreaza cu Partenerii fie direct prin intermediul parteneriatului Smart Market, fie indirect in baza afilierii la platforme de tip marketing afiliat (asa cum este definita aceasta activitate la articolul 2.3).

Lista Partenerilor va fi actualizata periodic de catre Banca si poate fi accesata la urmatorul link: <https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/smart-market-parteneri.sv.pdf>.

„Regulament General”/ „Regulament” – Regulamentul programului Raiffeisen Smart Market care, alaturi de Termenii actuali si descrierile Campaniilor si a Recompenselor in ecranele specifice din Smart Market, reglementeaza organizarea Campaniilor si acordarea Recompenselor prin intermediul Programului Smart Market. Regulamentul programului Raiffeisen Smart Market poate fi consultat in cadrul Aplicatiei Smart Mobile, la sectiunea Profil – Informatii Utile – Documente, precum si pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro sau pe link: <https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/pf/smart-market/smart-market-regulament-ro.sv.pdf>.

„Campanie”/ „Oferta” - reprezinta bannerul prezentat in Smart Market care contine informatii si Oferte privind produsele si serviciile furnizate de Comercianti in Program. Aceste Oferte pot fi generice, aplicabile mai multor Utilizatori sau personalizate pentru utilizatorii care au activ acordul de profilare in relatia cu Banca, bazate, de exemplu, pe comportamentul tranzactional (ex. achizitii anterioare sau frecvente, in conformitate cu clauzele de confidentialitate Smart Market. Oferta nu constituie o oferta cu forta juridica obligatorie, ci reprezinta o simpla invitatie transmisa Utilizatorului de a participa la o Campanie pentru produsele si serviciile Bancii sau ale Partenerilor.

„Recompensa” - beneficiul primit de orice Utilizator care indeplineste conditiile unei Campanii din Programul Smart Market, in termenul de desfasurare al acesteia si conform Regulamentului. Recompensele pot face referire fie la Vouchere, fie la Cashback, fie la Puncte sau alte beneficii.

„Vouchere” - cupoane electronice de discount (cu valoare in lei sau in procent) sau cu un produs gratuit/ premiu, primit de Utilizator in cadrul Programului in urma finalizarii cu succes a unei Campanii cu Recompensa de tip Voucher. Acestea pot fi folosite pentru primirea beneficiului, doar la Comerciantul inscris pe acestea, conform Regulamentului.

„Cashback” – Recompensa sub forma de bani (lei) transferata in contul curent Raiffeisen in lei al Utilizatorului care finalizeaza cu succes o Campanie cu Recompensa de tip Cashback.

„Puncte”/ „Puncte Smart Market” - sunt Puncte de loialitate ce pot fi primite in urma finalizarii cu succes a Campaniilor cu aceasta Recompensa. Prin acumularea Punctelor, cand Utilizatorul ajunge la un anumit nivel, le poate preschimba in alte Recompense/Beneficii.

„Amprenta de carbon” - Functionalitate care ofera utilizatorilor posibilitatea de a afla marimea amprentei de carbon personale pe baza tranzactiilor efectuate prin contul/cardul Raiffeisen.

„Campanie sustenabila” - reprezinta bannerul prezentat in Smart Market in sectiunea „Grija pentru mediu” si reprezinta Oferte la produsele si serviciile sustenabile furnizate fie de Comercianti, fie de Banca.

2. Care sunt functionalitatile si serviciile oferite de Programul Smart Market?

Functionalitatile descrise mai jos sunt cele afisate in sectiunea Smart Market, ce vor fi lansate treptat in Smart Market si astfel mentiunile corespunzatoare acelor servicii incluse in prezentul document vor deveni aplicabile de la momentul respectivei lansari. Pe masura ce vor fi disponibile si alte functionalitati suplimentare, acestea vor fi afisate in Smart Market, Clientul fiind de acord ca accesarea noilor functionalitati valoreaza acord scris pentru utilizarea acestora, in acord cu Termenii si Conditiiile de utilizare pentru Serviciul Smart Market si documentatia contractuala aferenta.

Prin intermediul Smart Market se pot realiza urmatoarele:

- Vizualizarea, cautarea si filtrarea Campaniilor pentru care Utilizatorii sunt eligibili - pot fi Campanii generice, Campanii sustenabile, dar si Campanii personalizate (daca Utilizatorul figureaza cu acord de profilare activ in evidentele Bancii, la data postarii respectivei Campanii in Smart Market).
- Activarea Campaniilor si indeplinirea conditiilor pentru castigarea de Recompense in cadrul Programului.
- Vizualizarea statusului Campaniilor activate de Utilizator.
- Primirea de Recompense sub forma de Puncte, Vouchere sau Cashback, Premii in urma finalizarii cu succes a Campaniilor.
- Vizualizarea Recompenselor primite de Utilizator in urma indeplinirii cu succes a Campaniilor, precum si balanta si istoricul tranzactiilor aferente Recompenselor.
- Vizualizarea si descarcarea Voucherelor electronice primite ca Recompensa.

- Opțiunea de a schimba Punctele acumulate în alte Recompense de la Parteneri dar și pentru alte tipuri de recompense (de exemplu, Punctele pot fi folosite pentru acțiuni sustenabile – plantarea de copaci sau pentru obținere de șanse în campanii cu tragere la sorti).
- Vizualizarea amprentei de carbon individuale.

2.1 Cum poate activa un Utilizator Serviciul Smart Market?

Serviciul este disponibil în cadrul Serviciul Raiffeisen Smart Mobile și este accesibil utilizatorului doar dacă îl va activa. Ți se va activa pe dispozitivul mobil deținut de Utilizator pe care are instalat și Serviciul Raiffeisen Smart Mobile.

Pentru utilizarea Serviciului, Banca nu percepe nici un cost Clientului. Cu toate acestea, Banca va putea percepe în viitor taxe pentru utilizarea Serviciului, dar numai după transmiterea către Utilizator a unei notificări scrise, în conformitate cu legislația în vigoare.

Pentru a putea activa Serviciul și a fi eligibil în utilizarea acestuia Utilizatorul trebuie:

- Să fie Client persoană fizică al Raiffeisen Bank cu Serviciul Raiffeisen Smart Mobile activ;
- Să aibă 18 ani impliniți;
- Să inițieze în Serviciul Raiffeisen Smart Mobile procesul de activare a Serviciului Smart Market, dacă este un utilizator nou al serviciului.

Pentru activarea Smart Market, Utilizatorul trebuie să deschidă, să citească integral și să-și acorde consimțământul explicit pentru încheierea documentației contractuale care reglementează acest Serviciu: Termeni și Condiții de utilizare pentru Serviciul Smart Market și Regulamentul Programului Raiffeisen Smart Market, ambele disponibile în ecranul de activare a serviciului. Contractul specific acestui Serviciu se consideră încheiat după aplicarea de către Utilizator a bifei pe „am citit și sunt de acord cu Termenii și Condițiile și Regulamentul Smart Market” și acționarea de către Utilizator a opțiunii „activează Smart Market”. Documentația contractuală, actualizată, se va regăsi în orice moment la dispoziția Utilizatorului în Serviciul Raiffeisen Smart Mobile, în secțiunea Profil – Informații Utile, Documente și pe site-ul băncii.

2.2 Accesul unui Utilizator la Smart Market

Accesul unui Utilizator la Serviciul Smart Market ar putea fi restricționat în cazul în care (oricare dintre situații):

- Nu mai îndeplinește condițiile de eligibilitate de la activarea Serviciului,
- Activitatea Utilizatorului în cadrul Programului ar putea afecta sau prejudicia sub orice formă Programul, Banca, Partenerii sau Utilizatorii.

- Utilizatorul nu respecta, incalca in orice fel prevederile din Termeni si Conditii sau Regulamentul.

In aceste situatii, daca doreste sa obtina mai multe informatii cu privire la restrictionarea accesului, poate contacta Banca prin una din metodele listate la Sectiunea 10. Asistenta, din prezentul document.

2.3 Cum poate participa un Utilizator intr-o Campanie si accesa o Oferta?

O Campanie reprezinta o Oferta sau o promotie pe care Utilizatorul o poate accesa din Smart Market, care functioneaza conform unui mecanism detaliat in Regulamentul General al Programului, si in detaliile Campaniei afisate in Smart Market, si care poate aduce Utilizatorului Recompense la indeplinirea conditiilor acesteia.

Campaniile prezentate in Smart Market pot fi limitate in cantitate si in timp.

Campaniile accesibile in acest Program sunt:

a) ale Comerciantilor, Parteneri directi (contractuali) ai Raiffeisen pentru Serviciul Smart Market sau Parteneri proveniti din relatia de afiliere la platforme de marketing afiliat - cu Recompense instant sau cu indeplinirea anumitor conditii conform Regulamentului, de exemplu, dar fara a se limita la:

- Oferte promotionale de achizitie ale produselor/serviciilor lor, recurente sau cu anumite ocazii/ zile speciale;
- Campanii de loializare ale Utilizatorilor;
- Campanii cu trageri la sorti;
- Campanii declansate de un eveniment relevant pentru Utilizator;
- Campanii sustenabile oferite de Comercianti responsabili.

O campanie de tip marketing afiliat reprezinta o campanie de promovare a ofertelor si/sau reducerilor acordate de comercianti parteneri, derulata prin intermediul unei platforme de tip marketing afiliat. In cadrul acestor campanii, ofertele comerciantilor sunt afisate Clientilor prin Serviciul Smart Market si sunt puse la dispozitie Clientilor linkuri sau mecanisme specifice pentru accesarea acestora direct pe site-ul Comerciantilor, iar orice beneficii comerciale (reduceri, cashback etc.) sunt acordate in conditiile stabilite de comerciant si/sau de platforma de marketing afiliat, dupa caz.

b) ale Bancii - Campanii cu Recompense instant sau cu indeplinirea anumitor conditii conform Regulamentului, de exemplu, dar fara a se limita la:

- Oferte promotionale de achizitie sau utilizare a produselor/ serviciilor Raiffeisen financiar-bancare;
- Campanii sustenabile derulate de Raiffeisen Bank;
- Campanii de loializare a Clientilor;
- Campanii cu tragere la sorti;
- Campanii declansate de un eveniment relevant pentru Utilizator;
- Campanii de activare si crestere a interactiunii Utilizatorului in raport cu Banca.

Pentru a accesa o Campanie, Utilizatorul trebuie sa:

- Vizualizeze lista de Campanii din Smart Market
 - Aici va regasi campaniile generice;
 - In anumite momente, utilizatorul poate vizualiza si campanii personalizate, fiind incadrate in tipologia de campanie „Pentru tine”. Aceste campanii personalizate pot fi adaugate de Banca doar daca Utilizatorul si-a exprimat acordul de profilare in relatia cu banca si acest acord nu a fost retras
 - Totodata poate vizualiza Campanii sustenabile marcate specific; acestea se regasesc si in sectiunea „Grija pentru mediu” si reprezinta Oferte la produsele si serviciile sustenabile furnizate fie de Comercianti fie de Banca in Program.
 - Campaniile disponibile pentru un Utilizator pot diferi de cele vizualizate de alti Utilizatori ai Serviciului, intrucat campaniile personalizate pot fi create pentru a fi relevante pentru fiecare Utilizator in parte si sunt personalizate in functie de mai multe criterii, de exemplu, preferintele acestuia, comportamentul tranzactional, statutul de Client Raiffeisen, activitatea pe care o are in cadrul Programului.
- Vizualizeze detaliile unei Campanii si sa citeasca atent toate conditiile, dand click pe bannerul Campaniei dorite; dand click, va putea citi detaliile Campaniei: numele acesteia, Comerciantul/ Partenerul, o imagine reprezentativa, descrierea sa cu detaliile si mecanismul, valabilitatea, anumite conditii ale Campaniei, Recompensele ce sunt oferite.
 - Pentru a participa si a se inscrie in Campanie, Utilizatorul trebuie sa o activeze, prin actionarea butonului „Activeaza” sau „Continua”; 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.
 - Dupa activarea confirmata, Campania va fi vizibila in sectiunea “Campaniile mele” unde Utilizatorul poate vedea statusul si progresul acesteia in tab-ul “In asteptare” pana la finalizarea ei, cand se muta in tab-ul “Castigate”;

Dupa activarea Campaniei, pentru primirea Recompensei aferente acesteia, Utilizatorul trebuie sa:

- Îndeplinească cu succes condițiile menționate în detaliile Campaniei și Regulamentul General, în termenul de valabilitate al acesteia și în limita stocului de Recompense disponibil - dacă este o Campanie condiționată conform mecanismului acesteia (ex: să achiziționeze un produs/ să facă o tranzacție la un anumit Comerciant sau cu un anumit card / să utilizeze un produs bancar etc – mai multe detalii în Regulamentul General); după validarea respectării condițiilor Campaniei, Utilizatorul va primi și vizualiza Recompensa în secțiunea "Recompensele mele";
- Dacă este o Campanie cu Recompensa instant, Utilizatorul va primi Recompensa direct după activarea Campaniei în termenul de valabilitate al acesteia și în limita stocului de Recompense disponibile, și o va putea accesa și vizualiza în secțiunea "Recompensele mele".

Utilizatorii care au activat notificările push în Serviciul Raiffeisen Smart Mobile, pe perioada în care au activat aceste notificări, vor fi informați prin notificare push în Serviciul Raiffeisen Smart Mobile în momentul câștigării fiecărei Recompense.

O recompensa va fi oferită numai pentru îndeplinirea cu succes a condițiilor Campaniei, conform descrierii acesteia și a Regulamentului, în perioada de valabilitate a Campaniei și în limita stocului de Recompense disponibil.

2.4 Ce Recompense poți câștiga în Program?

Recompensele reprezintă beneficiile acordate Utilizatorilor în urma participării și îndeplinirii condițiilor unei Campanii, conform Regulamentului programului. În funcție de specificul fiecărei campanii, recompensele pot fi de următoarele tipuri:

a) Vouchere:

Sunt cupoane electronice, utilizabile direct din Smart Market (secțiunea "Recompensele mele") sau din dispozitivul mobil dacă au fost în prealabil salvat pe acesta.

- Pot avea mai multe formate: cod de bare, cod numeric, cod QR sau PDF fără cod.
- Se utilizează online, pe site-ul comerciantului sau în punctele de vânzare fizice, conform termenilor fiecărui voucher.
- În plus, Banca pune la dispoziție și Vouchere speciale ce pot fi achiziționate în cadrul Programului cu Punctele Smart Market câștigate la Campaniile cu Puncte (detaliat la Art 2.5).

b) Cashback:

- Este Recompensa constând în sume de bani primite în urma finalizării cu succes a unei campanii de tip cashback.

- Sumele se cumuleaza intr-un cont virtual de cashback, vizibil in Smart Market, pana la transferul in contul curent in RON al utilizatorului deschis la Raiffeisen Bank.
- Transferul se efectueaza lunar, cel tarziu in a patra zi lucratoare, conform Regulamentului Smart Market.

c) Puncte Smart Market:

- Sunt puncte virtuale acordate exclusiv in cadrul programului, ca urmare a participarii la campanii dedicate.
- Pot fi cumulate si convertite, la cererea utilizatorului, in vouchere speciale sau alte beneficii disponibile in sectiunea „Foloseste punctele”, odata ce sunt atinse pragurile valorice prevazute in regulament.
- Punctele au o data de expirare, asa cum este prevazut in Regulamentul General al Programului, ce se comunica Utilizatorilor si in aplicatie; dupa expirare, acestea nu mai pot fi folosite sau convertite si nici opta pentru contravaloarea punctelor in bani/bunuri sau utilizarea lor in afara Serviciului Smart Market.

2.5. Cum pot fi accesate si valorificate Recompensele primite?

Pentru a vizualiza si beneficia de Recompensa primita, un Utilizator trebuie sa efectueze urmatoorii pasi:

a) Recompense de tip **Voucher:**

- Finalizarea cu succes a unei Campanii cu Recompensa de tip Voucher sau schimbarea unui numar de Puncte detinut, pentru un Voucher, in termenul de valabilitate mentionat si in limita stocului de vouchere disponibil.
- Accesarea Voucherului primit, din sectiunea “Recompensele mele - Vouchere”, dand click pe bannerul corespunzator acestuia pentru a vedea detaliile.
- In cazul primirii mai multor vouchere de acelasi tip de la acelasi comerciant, utilizatorul le va vizualiza pe fiecare separat in lista afisata in sectiunea Vouchere.
- Voucherul poate fi utilizat:
 - In magazinul fizic al comerciantului emitent, prin prezentarea voucherului direct din aplicatie, in perioada de valabilitate si cu respectarea conditiilor specificate.
 - Online, pe site-ul comerciantului, prin introducerea codului voucherului in sectiunea dedicata de pe site, conform instructiunilor din detaliile voucherului. Utilizarea codului trebuie sa respecte conditiile si indicatiile inscrise in detaliile Voucherului si in Regulament;
- Recompensa oferita poate consta in discount (suma fixa sau procentuala) sau in produse/servicii gratuite, conform informatiilor din voucher si din Regulamentul programului.

- Voucherul poate fi folosit exclusiv la comerciantul partener care l-a emis. Tranzactiile efectuate prin intermediari (ex: agregatoare de oferte, agentii) nu sunt eligibile pentru valorificarea voucherului.
- Voucherele trebuie utilizate in termenul de valabilitate mentionat si nu pot fi transmise altor persoane.
- Contravaloarea voucherelor nu poate fi acordata in numerar.
- Voucherul va fi validat si acordat numai luand in considerare urmatoarele conditii:
 - Sunt respectate toate conditiile campaniei, conform regulamentului si detaliilor afisate in aplicatie.
 - Daca se impune efectuarea unei tranzactii, suma aferenta trebuie platita integral cu un card eligibil al utilizatorului.
 - Tranzactia care genereaza recompensa a fost decontata si nu a fost anulata, returnata sau refuzata.
 - Recompensa se aplica doar pentru plata integrala a produselor sau serviciilor eligibile, nu pentru plati partiale sau produse/servicii excluse, conform regulamentului.
 - Sunt considerate eligibile tranzactiile efectuate la comercianti din Romania sau din strainatate (prin POS/EPOS sau online), inclusiv plata facturilor de utilitati cu cardul. Nu sunt eligibile: (i) retragerile de numerar sau tranzactiile asimilate, (ii) transferurile de fonduri catre banci sau institutii financiare, (iii) rambursarile de credite sau alte operatiuni asimilate creditelor.
 - In cazul unei intarzieri in decontarea tranzactiei de catre comerciant, va exista o corespunzatoare intarziere in inregistrarea, validarea si transferul recompensei.

b) Recompense de tip **Cashback**:

- Finalizarea cu succes a unei Campanii cu Recompensa de tip Cashback, in termenul de valabilitate al acesteia si in limita stocului de recompense disponibil.
- Validarea si decontarea tranzactiei care a generat Cashback-ul in sistemele bancii, pentru campanii desfasurate de banca sau de partenerii directi.
- Pentru campaniile derulate prin platforme de marketing afiliat, indeplinirea tuturor conditiile impuse de comerciant (de exemplu, dar, nelimitandu-se la: procesarea integrala a comenzii online, lipsa anularii sau refuzului comenzii, expirarea perioadei de retur), conform detaliilor campaniei.
- Vizualizarea informatiei despre Cashback-ul castigat in sectiunea "Recompensele mele – Cashback", unde Utilizatorul poate consulta:
 - Soldul total al Cashback-ului castigat pana la momentul respectiv, existent in contul de Cashback virtual al Utilizatorului din Smart Market;

- Istoricul tranzactiilor aferente Cashback-ului (Castigarea Cashback-ului, transferul/primirea acestuia in contul Raiffeisen, ajustarile manuale);
- Cel tarziu in a patra zi lucratoare a fiecarei luni, suma cumulata in contul virtual de Cashback este transferata automat in contul curent in lei cu card de debit eligibil pentru cashback, detinut de Utilizator. Cashback-ul este nominal si nu poate fi transferat catre alte persoane sau alte conturi bancare. Pentru transferul cashback-ului Utilizatorul nu va putea indica alte persoane sau un cont bancar diferit de cel mentionat mai sus.
- Valoarea sumei aferente Recompenselor de tip Cashback va fi validata si calculata numai luand in considerare urmatoarele conditii:
 - Toate conditiile campaniei sunt respectate, conform Regulamentului si detaliilor din aplicatie.
 - Plata este efectuata integral cu cardul eligibil pentru campania de Cashback, detinut de Utilizator.
 - Tranzactia generatoare de recompensa a fost procesata si aprobata de comerciant si nu a fost anulata, returnata sau refuzata, in termenul prevazut de campanie.
 - Cashback-ul nu se acorda pentru plati partiale sau pentru produse/servicii neeligibile, conform Regulamentului si detaliilor campaniei.
 - Sunt considerate eligibile doar tranzactiile efectuate la comercianti din Romania sau din strainatate (prin POS/EPOS sau online), inclusiv plata facturilor de utilitati cu cardul. Nu sunt eligibile tranzactiile de retragere numerar sau asimilate, transferurile de bani catre banci/institutii financiare, rambursarea creditelor sau alte operatiuni asimilate acestora.
 - Pentru transferul Cashback-ului castigat, prin acceptarea acestor Termeni si conditii, Utilizatorul permite accesul si creditarea contului bancar in lei cu card de debit atasat al carui titular este. La momentul transferului Cashback-ului in acest cont, trebuie sa fie permisa creditarea si accesarea acestuia, altfel Cashback-ul nu va fi transferat si va fi anulat.
 - In cazul intarzierilor in procesarea sau decontarea tranzactiilor de catre comerciant, va exista o intarziere corespunzatoare si in inregistrarea, validarea si transferul recompensei.

c) Recompense de tip **Puncte Smart Market:**

- Finalizarea cu succes a unei Campanii cu Recompensa de tip Puncte, in termenul de valabilitate al acesteia si in limita stocului de Recompense disponibil.
- Vizualizarea informatiei despre Punctele castigate in sectiunea "Recompense mele - Puncte", unde Utilizatorul poate consulta:
 - Balanta totala a Punctelor castigate in Program,

- Istoricul tranzactiilor cu puncte (acumulare, conversie in vouchere sau alte beneficii, utilizarea in actiuni sustenabile, participarea la campanii cu premii, ajustari, expirare);
- Acumularea Punctelor pana ajunge la unul din nivelele eligibile pentru conversie, conform Regulamentului programului.
- Folosirea punctelor castigate in Smart Market pana la data de expirare, in conformitate cu Regulamentul Programului.
- Pentru conversia punctelor in vouchere speciale, participarea la actiuni sustenabile (ex: plantare de copaci) sau pentru a obtine sanse la campanii cu premii, Utilizatorul acceseaza sectiunea „Recompensele mele – Puncte” si selecteaza optiunea „Foloseste”.
- Punctele acordate sunt validate si calculate doar daca sunt respectate cumulativ urmatoarele conditii:
 - Respectarea tuturor conditiilor campaniei conform Regulamentului si detaliilor afisate in aplicatie;
 - Daca exista conditie de tranzactionare, plata sa fie efectuata integral cu cardul eligibil campaniei cu Puncte, al Utilizatorului;
 - Tranzactia generatoare de puncte sa fie procesata si aprobata de comerciant, sa nu fie anulata, returnata sau refuzata;
 - Recompensa nu se acorda pentru plati partiale sau pentru produse/servicii neeligibile, conform Regulamentului;
 - Sunt eligibile doar tranzactiile efectuate la comercianti din Romania sau din strainatate (prin POS/EPOS sau online), inclusiv plata facturilor de utilitati cu cardul. Nu sunt eligibile tranzactiile de retragere numerar, transferurile catre banci/institutii financiare, rambursarile de credite sau alte operatiuni asimilate creditelor;
 - Punctele nu pot fi convertite in numerar si nu pot fi utilizate in afara Programului Smart Market.
 - In cazul intarzierii procesarii sau decontarii tranzactiilor de catre comerciant, validarea si atribuirea punctelor poate fi intarziata corespunzator.

In anumite conditii, o Recompensa poate fi invalidata si retrasa de Banca din contul Smart Market (pentru Vouchere, Puncte, Cashback virtual), respectiv contul Raiffeisen in functie de caz (pentru Cashback), ulterior oferirii acesteia, conform Termenilor si Regulamentului, daca Banca sesizeaza nerespectarea conditiilor ulterior primirii acesteia; de exemplu dar fara a se limita la acestea: tranzactia care a generat Recompensa a fost anulata, livrarea acesteia a fost refuzata, produsul achizitionat a fost returnat. Pentru aceste situatii, in scopul ajustarii Recompensei oferite pentru care nu s-au respectat conditiile stipulate in Regulament sau in Program, Utilizatorul permite accesul la contul bancar in lei sau contul virtual Smart Market in care s-a oferit Recompensa – permisiune acordata implicit prin acceptarea acestor Termeni si conditii.

Daca aceste nereguli sunt sesizate pana la momentul oferirii Recompensei, aceasta nu va mai fi validata si acordata, conform acestor Termeni si conditii si a Regulamentului General.

2.6. Cum iti administrezi Serviciul Smart Market?

In cadrul Aplicatiei Smart Mobile, sectiunea „Profil”, Utilizatorul are la dispozitie urmatoarele optiuni de administrare a contului Smart Market:

- **Accesarea si salvarea Termenilor si conditiilor** (in format pdf) care constituie contractul Clientului PF cu Raiffeisen Bank pentru produsul Smart Market.
- **Accesarea si salvarea Regulamentului general** (in format pdf) - optiunea de vizualizare a Regulamentului general al Programului Smart Market.

3. Inchiderea Serviciului Smart Market

Cum poate un Utilizator sa renunte la Smart Market

- Utilizatorul poate renunta la serviciul Smart Market solicitand dezactivarea lui in orice agentie Raiffeisen Bank, prin depunerea unei cereri scrise sau direct in aplicatia Smart Mobile - sectiunea Administrare Cont - Smart Market, prin selectarea optiunii de inchidere.
- Daca Utilizatorul doreste sa revina ulterior la acest serviciu, Smart Market poate fi reactivat, cu respectarea Termenilor si Conditiiilor si Regulamentului General de la momentul reactivarii. Ca urmare a reactivarii Serviciului, va avea acces la datele si informatiile din perioada in care Serviciul a fost activ.

Cand inceteaza contractul pentru Serviciul Smart Market

Contractul poate inceta in oricare dintre urmatoarele situatii:

- Prin rezilierea sa de drept, fara punere in intarziere si fara vreo alta formalitate prealabila, daca Banca constata ca nu sunt respectate obligatiile rezultate din prezentul document, Regulamentul programului Raiffeisen Smart Market precum si in situatia in care exista o cupla contractuala iar banca decide rezilierea relatiei contractuale in baza Conditiiilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare aplicabile Persoanelor Fizice.

- La momentul la care oricare dintre conditiile de activare Smart Market mentionate la 2.1 nu mai sunt indeplinite de Utilizator.
- Prin denuntare unilaterala de catre Banca, cu notificare trimisa cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte (prin e-mail, SMS sau notificare in Aplicatie), fara a fi necesara justificarea deciziei.
- Prin denuntarea unilaterala la initiativa Clientului.

Ca urmare a incetarii contractului pentru Smart Market, serviciul va fi dezactivat de Banca.

Ce se intampla dupa inchiderea contului Smart Market

- Doar contul Smart Market va fi marcat ca inchis. Serviciul Raiffeisen Smart Mobile , alte produse sau servicii bancare (ex: cont curent, card de credit) pot ramane active, daca nu este solicitata inchiderea lor explicita.
- Dupa inchidere:
 - Cashback-ul neincasat sau aflat in proces de transfer se anuleaza si nu va mai putea fi transferat.
 - Voucherele si punctele neutilizate nu vor mai putea fi accesate.
 - Campaniile active nu pot fi finalizate, iar recompensele nu mai pot fi castigate.
- Serviciul Smart Market poate fi reactivat ulterior, daca sunt respectate conditiile de activare din Art. 2.1. Recompensele asociate contului initial vor fi accesibile doar daca sunt inca valabile si datele nu au fost sterse intre timp. Campaniile sau recompensele expirate nu mai pot fi vizualizate sau folosite, respectiv alte categorii date pentru care s-a implinit durata de stocare stabilita de Banca, daca este cazul.

De asemenea, Banca poate bloca/ suspenda sau modifica Aplicatia imediat, din motive obiective, precum, dar fara a se limita la necesitatea efectuării unor lucrări de mentenanță, reparații sau intretinere. Poate adauga periodic functii noi si nu are obligatia sa ofere o anumita functionalitate a Serviciului.

Mai multe informatii despre modul de functionare a Serviciului pot fi consultate si pe <https://www.raiffeisen.ro/persoane-fizice/produsele-noastre/operatiuni-curente/servicii-online/smart-market/>

4. Modificarea Termenilor si Conditilor Serviciului Smart Market

Banca poate sa modifice oricand acesti Termeni si conditii, publicand noua versiune a Termenilor si conditiilor in sectiunea „Profil” din Serviciul Raiffeisen Smart Mobile. In acest caz, Utilizatorii vor fi notificati de Banca prin email, SMS sau notificari in Serviciul Raiffeisen Smart Mobile cu privire la modificarea contractului pentru Smart Market, cu cel putin 5 zile inainte de data propusa pentru intrarea in vigoare a modificarilor. Termenul acesta nu se va aplica modificarilor impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificari aplicandu-se in functie de data intrarii in vigoare a reglementarilor respective.

Utilizarea Serviciului dupa data intrarii in vigoare a modificarilor va fi considerata acceptare tacita a noilor Termeni si conditii.

In cazul in care Utilizatorul nu este de acord cu modificarile propuse, are posibilitatea sa denunte unilateral contractul in termenul mai sus mentionat si sa inchida Serviciul Smart Market din orice agentie Raiffeisen Bank sau direct in aplicatia Smart Mobile - sectiunea Administrare Cont - Smart Market, prin selectarea optiunii de inchidere. Inchiderea Serviciului produce efecte cf. Art. 3.

In cazul in care vor fi implementate noi functii ale Serviciului, acestea vor fi supuse reglementarilor din prezentul document.

5. Ce obligatii si responsabilitati ai, ca Utilizator al Serviciului Smart Market:

In scopul utilizarii Serviciului Smart Market in cadrul Aplicatiei Smart Mobile, Utilizatorul declara si garanteaza urmatoarele:

- a) Ca detine dreptul, autoritatea si capacitatea deplina de exercitiu.
- b) Ca detine calitatea de Client eligibil, cf Art. 2.1, pe toata perioada utilizarii Serviciului si a valabilitatii acestui contract.
- c) Ca nu comunica Bancii date false, incorecte (i.e., inexacte) sau neactualizate, care o pot induce in eroare atunci cand acceseaza sau utilizeaza Smart Market.
- d) Ca nu comunica Bancii date false, incorecte (i.e., inexacte) sau neactualizate, care o pot induce in eroare atunci cand acceseaza sau utilizeaza Smart Market.
- e) Ca nu va incalca orice drept prevazut prin lege, drepturi de proprietate, drepturi intangibile, dreptul privind confidentialitatea sau protectia datelor cu caracter personal ale altor persoane fizice.
- f) Ca nu va utiliza continutul Serviciului contrar Termenilor si conditiilor, respectiv in scopuri neautorizate, precum, dar fara a se limita la copierea, distribuirea sau modificarea acesteia.

- g) Ca va efectua tranzactiile la Comercianti conform cerintelor si mecanismului Campaniei precum si prevederile legale in vigoare, cu un card de debit/ credit valid al carui titular este.
- h) Ca nu va distribui, oferi, instraina, re-vinde Recompensele primite prin acest Serviciu.
- i) Ca a citit prezenti Termeni si ca este de acord cu acestia.
- j) Ca a citit si este de acord cu Regulamentul general, inainte de participarea la orice Campanie promovata in Smart Market.
- k) Ca este de acord sa utilizeze Smart Market numai pentru a beneficia de serviciile incluse in prezenti Termeni si Conditii si nu pentru orice alt scop care poate fi considerat inadmisibil sau care implica utilizarea ilegala a Smart Market.
- l) Ca toate actiunile pe care le realizeaza atunci cand utilizeaza Smart Market trebuie sa fie realizate in numele propriu. Orice utilizare a Smart Market in numele, pe seama, in scopurile sau beneficiile altor persoane fizice sau juridice este strict interzisa.
- m) Ca nu va utiliza Smart Market pentru a finanta sau sustine activitati ilegale sau pentru a efectua orice activitate care nu respecta legislatia aplicabila, sau care este ilegala sau frauduloasa sau are un scop sau efect ilegal sau fraudulos.

Aceste responsabilitati si obligatii ale Utilizatorilor se completeaza in mod corespunzator cu Drepturile, obligatiile si raspunderea Clientului din cuprinsul documentului Termeni si conditii pentru furnizarea serviciului Smart Mobile (Sectiunea 5, 5.2)

6. Pentru ce nu este Banca responsabila:

- a) Raiffeisen Bank furnizeaza Serviciul Smart Market doar pentru a fi accesata personal de Utilizatori. Utilizatorul Serviciului este unicul responsabil pentru modul de utilizare, respectiv pentru toate tranzactiile si actiunile efectuate de acesta in cadrul Programului – de exemplu dar afara a se limita la activarea unei Campanii, participarea la o Campanie, accesarea link-urilor externe afisate in Program.
- b) Raiffeisen Bank nu poate fi tinuta responsabila pentru efectele generate de utilizarea neconforma a Serviciului de catre Utilizator, de eventualele costuri generate de utilizarea Serviciului sau de accesul autorizat sau neautorizat pe care Utilizatorul il ofera tertilor la anumite informatii personale si/sau confidentiale sau la date cu caracter personal disponibile prin intermediul Programului.
- c) De asemenea, orice nefunctionalitati sau limitari de acces in Program, care rezulta din sau in legatura cu lipsa de conectivitate generata de probleme ale retelelor de comunicare sunt responsabilitatea Utilizatorului.
- d) Astfel, Banca nu va fi responsabila pentru nici o pierdere, dauna, prejudiciu direct sau indirect pe care aceasta sau Utilizatorul nu a putut sa o prevada in limite rezonabile la data la care

Utilizatorul a inceput sa foloseasca Serviciul sau care nu se afla sub controlul Bancii. Totodata, Raiffeisen Bank nu va fi responsabila de prejudicii rezultate din executarea unor plati neautorizate generate de expunerea dispozitivului mobil al Utilizatorului la virusi si/sau alte aplicatii sau programe, precum si de furtul acestuia.

- e) De asemenea, Banca nu fi responsabila pentru urmatoarele pierderi/ daune:
- nicio pierdere sau dauna morala sau patrimoniala, cauzata de nerespectarea prezentilor Termeni si conditii;
 - pierderea sau coruperea continutului datelor Utilizatorului, daca pierderea sau coruperea respectiva nu este cauzata de Banca sau nu se afla sub controlul acesteia.
- f) Raiffeisen Bank nu raspunde fata de Utilizator si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune directe sau indirecte inclusiv, de exemplu dar fara a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de Utilizator ca urmare a nefunctionarii sau functionarii necorespunzatoare a Serviciului.
- g) Banca nu este responsabila pentru nici un cost suplimentar suportat de Utilizator in legatura cu achizitia produselor si furnizarea serviciilor corespunzatoare Ofertelor din Program, inclusiv, dar fara a se limita la orice taxe de conversie aferente schimbului valutar.
- h) Toate informatiile utilizate pentru descrierea Campaniilor ce sunt prezentate in Program (ex. imagini, videoclipuri etc.) sunt utilizate exclusiv in scop de prezentare si nu constituie o obligatie contractuala in numele Bancii sau al Partenerului.
- i) Banca nu este responsabila de numarul de Campanii pe care Utilizatorul le vizualizeaza, acesta fiind rezultatul mai multor factori – de ex, dar fara a se limita la: numarul Partenerilor in Program si a Campaniilor active ale acestora la momentul respectiv pentru care Utilizatorul este eligibil, numarul Campaniilor active ale Bancii pentru care Utilizatorul este eligibil, eligibilitatea Utilizatorului pentru o anumita Campanie in functie de criteriile precum datele tranzactionale, datele sale in relatie cu Banca sau cu Programul.
- j) Banca nu este responsabila de solutionarea reclamatilor cu privire la Campaniile desfasurate de Parteneri, prin intermediul Programului, precum si de calitatea produselor/ serviciilor acestora, ce nu pot fi prevazute/ cunoscute de Banca. Avand in vedere ca Partenerul este vanzatorul produselor si serviciilor pe care le achizitioneaza Utilizatorul prin intermediul Campaniilor Partenerilor, daca un Utilizator doreste sa isi exercite drepturile sale legate de protectia consumatorilor in raport cu Oferta Partenerului comunicata in cadrul Programului, de retragerea din vanzare, sau garantiile legale sau comerciale aplicabile acestor produse si servicii, drepturi privind prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Partener, va trebui sa se adreseze direct Partenerului. Daca totusi Utilizatorul decide sa se adreseze Bancii cu privire la o nemultumire sau o neclaritate referitoare la unul din Comercianti, Banca va transmite solicitarea sa catre Partener in vederea oferirii raspunsului de catre Partener, motiv pentru care Banca fie va fi nevoita sa transmita anumite date cu caracter personal ale

Utilizatorului catre Comerciant pentru identificarea acestuia si solutionarea solicitarii, conform Art.10 din prezentul document, fie va solicita Utilizatorului sa se adreseze Comerciantului. In toate aceste cazuri, raspunderea finala pentru a solutiona aceste cereri va fi a Comerciantului.

- k) In plus, Raiffeisen nu va fi considerata responsabila de informatiile comunicate de Comerciant in Campaniile din cadrul Programului, pentru care si-a asumat contractual responsabilitatea deplina.
- l) Banca nu este responsabila de punctele cuprinse la Art. 7.1, care revin in sarcina Partenerului; precum si de cele de la Art. 5, care revin in sarcina Utilizatorului.
- m) Aceste responsabilitati si obligatii ale Bancii se completeaza in mod corespunzator cu Drepturile, obligatiile si raspunderea Bancii din cuprinsul documentului Termeni si conditii pentru furnizarea serviciului Smart Mobile (Sectiunea 5, 5.1)

7.1 Ce responsabilitati va avea Partenerul ca postator de Oferte si Comerciant:

- a) Pentru orice potentiale defecte sau neconformitati legate de produsele si serviciile achizitionate sau pentru cazurile in care produsele sunt pierdute sau distruse pana la predare catre Beneficiar;
- b) De facilitarea repararii sau schimbului produselor in perioada de garantie legala sau conventionala;
- c) De facilitarea exercitarii drepturilor de retur conform reglementarilor in vigoare si a Politicii Partenerului;
- d) Pentru orice intarzieri in livrarea produselor si in executarea serviciilor, precum si pentru solutionarea acestora;
- e) De solutionarea rapida a tuturor solicitarilor si reclamatilor Clientilor, Utilizatori ai Programului Smart Market, cu privire la Campaniile, Recompensele Partenerilor acordate in Program precum si a produselor/ serviciilor promovate prin Program, conform reglementarilor in vigoare si contractului cu Banca;
- f) De asigurarea unui stoc suficient de produse pentru a permite realizarea achizitiei de catre toate persoanele care au ales Oferta respectiva;
- g) Pentru oferirea garantiilor legale sau comerciale aferente produsului sau serviciului achizitionat de Utilizator in urma participarii la o Campanie a Partenerului;
- h) Pentru continutul, caracteristicile sau natura produselor si serviciilor Comerciantilor prezentate in cadrul programului, pe site-ul sau in magazinul Partenerului in care se implementeaza Campaniile Programului si se acorda eventualele Recompense;

- i) Pentru acordarea Recompenselor Utilizatorilor, conform mecanismului si Regulamentului Campaniei finalizata cu succes de Utilizatori, conform Art. 2.3;
- j) De a-si indeplini obligatia, aflata in seama lor, de a informa Utilizatorii Programului cu privire la Termenii si Conditiiile comerciale aplicabile vanzarii-cumpararii produselor si furnizarii serviciilor (de exemplu, si fara a se limita la acestea: termene de retur aplicabile legale sau conventionale, garantii legale sau conventionale aplicabile, optiuni de transport). Vanzatorul produselor si serviciilor aferente Campaniilor Partenerilor este Comerciantul, iar Termenii si Conditiiile aplicabile achizitiei de produse si servicii ale acestuia (ex: conditii de retragere - informatii cu privire la retur, anulare comanda, refuzul livrarii, informatii cu privire la garantiile legale sau conventionale aplicabile, procedura de reclamatii etc.) sunt in responsabilitatea sa, si trebuie sa le puna la dispozitie Utilizatorilor, fie in Smart Market, fie pe site-ul acestora, sau in punctele lor fizice de lucru;
- k) De respectarea conditiilor si obligatiilor contractuale de parteneriat cu Banca pentru Programul Smart Market;
- l) De plata a taxelor sau impozitelor aferente premiilor / recompenselor oferite de acestia prin intermediul campaniilor Smart Market.

7.2 Pentru ce nu va fi responsabil Partenerul:

de oricare din punctele 5 si 6 a), b), c), d), e), f) g), h), i), j) din prezenti Termeni - pentru care este responsabil Utilizatorul.

8. Proprietatea intelectuala

Utilizatorul declara in mod expres ca a luat la cunostinta de faptul ca toate drepturile de proprietate intelectuala si orice drepturi conexe cu privire la servicii, procese, software, tehnologii, marci, inventii, creatia grafica, continut si materialele audio-video aferente Serviciului Smart Market sunt proprietatea exclusiva a Raiffeisen Bank, iar aceasta din urma este singura entitate care are dreptul sa utilizeze astfel de drepturi. Fac exceptie informatiile, elementele grafice, voucherele apartinand Partenerilor contractuali ai Raiffeisen Bank si Smart Market, care sunt in proprietatea acestora si pentru care Banca are dreptul legitim de utilizare, conform contractului cu acestia.

Utilizatorul accepta ca orice software folosit in legatura cu Serviciul Smart Market contine informatii confidentiale si se afla sub drept de proprietate, fiind protejate de legile privind dreptul de proprietate intelectuala, industrială si alte legi aplicabile.

Utilizatorul se obliga sa respecte drepturile de proprietate intelectuala mentionate mai sus, si sa nu reprodusa, sa nu copieze, sa nu vanda sau sa exploateze continutul Serviciului, informatiile si/sau

materialele audio-video la care are acces ca urmare a utilizarii acestui Serviciu, in tot sau in parte, directe sau indirecte, exprese sau implicite.

Utilizatorului ii este interzisa modificarea, copierea, inchirierea, cedarea, imprumutul, vanzarea, distributia sau crearea unor materiale derivate bazate pe functionalitatile sau programele folosite in cadrul Serviciului Smart Market.

9. Legea aplicabila si solutionarea litigiilor

Prezentii Termeni si conditii au fost redactati in limba romana si engleza si sunt guvernati de legea romana. In cazul oricarui conflict sau neconcordanță între versiunea in limba engleza si cea in limba romana a acestor Termeni si conditii, versiunea in limba romana va prevala.

Partile vor solutiona neintelegerile legate de acesti Termeni si conditii pe cale amiabila, in caz contrar, partile convin sa se adreseze instantelor judecatoresti competente.

10. Asistenta

10.1 Optiuni de contact - pentru functionalitatile Serviciului Smart Market:

In cazul in care un Utilizator are nevoie de mai multe informatii despre accesarea si functionalitatile Smart Market, poate consulta Ghidul Smart Market, pe <https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/smart-market-ghid.sv.pdf>.

In cazul in care informatiile furnizate pe acest link nu corespund nevoilor Utilizatorilor, si au nevoie de clarificari suplimentare ori doresc sa inregistreze o reclamatie sau o solicitare referitoare la Smart Market, o pot face contactand Banca, 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

Un operator va fi disponibil pentru a raspunde intrebarilor Utilizatorilor si Clientilor (24/7, 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.

10.2 Optiuni de contact – pentru Campaniile sau Recompensele Bancii prezentate in Smart Market:

Pentru orice problema legata de functionarea Serviciului sau de Campaniile si Recompensele ale carui Titular este Banca, Utilizatorii pot contacta Banca prin modalitatile descrise la pct. 10.1.

10.3 Optiuni de contact - pentru Campaniile sau Recompensele Partenerilor prezentate in Smart Market:

In situatia in care un Utilizator are reclamatii sau neclaritati cu privire la achizitia de produse sau servicii oferite de Comerciant (ex: status comanda, status retragere din achizitie), trebuie sa se adreseze direct acestuia, cf. Sectiunii 7.1.

Daca totusi Utilizatorul decide sa se adreseze Bancii cu privire la o nemultumire sau o neclaritate referitoare la unul din Comercianti, Banca va transmite solicitarea catre Comerciantul in cauza in vederea oferirii raspunsului, motiv pentru care Banca va fi nevoita sa transmita anumite categorii de date ale Utilizatorului catre Comerciant pentru identificarea acestuia sau va solicita Utilizatorului sa se adreseze Comerciantului. In toate aceste cazuri, raspunderea finala pentru a solutiona aceste cereri va fi a Comerciantului.

10.4 Notificari

Banca poate lua legatura cu Utilizatorii prin email, SMS, mesaj transmis in Serviciul Raiffeisen Smart Mobile, in functie de optiunile exprimate si de permisiunile acordate de Utilizator in cadrul Aplicatiei Smart Mobile, respectiv in contextul relatiei contractuale pre-existente cu Raiffeisen.

Banca va lua legatura cu Utilizatorul pentru urmatoarele scopuri:

- a. notificari operationale necesare furnizarii Serviciului Smart Market (ex: mesaje legate de, actualizarea Termenilor si Conditiei, incalcare de securitate, indisponibilitatea serviciilor, validarea tranzactiei, noi functionalitati etc.). Notificarile operationale vor fi transmise indiferent de permisiunea acordata.
- b. notificari comerciale (ex: mesaje promotionale cu privire la Ofertele incluse in Smart Market, reduceri suplimentare etc.), daca Utilizatorul si-a dat consimtamantul in Aplicatia Smart Mobile pentru a primi astfel de notificari.

11. Forta Majora si cazul fortuit

Raiffeisen Bank nu este raspunzatoare fata de Utilizator 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.

12. Prelucrarea datelor cu caracter personal

In vederea asigurarii functionalitatilor disponibile in cadrul Smart Market, Raiffeisen Bank S.A. („Banca” sau „Raiffeisen Bank”) prelucreaza datele cu caracter personal ale Utilizatorilor in conformitate cu prevederile legale aplicabile in domeniul protectiei datelor cu caracter personal (respectiv, prevederile Regulamentului General privind Protectia Datelor nr. 679/2016 si ale legislatiei subsecvente).

Prezenta sectiune se completeaza in mod corespunzator cu prevederile referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal din TERMENII SI CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE MOBILE BANKING - RAIFFEISEN SMART MOBILE, prevederile capitolului 2 din Conditii Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare, prevederile referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal din Regulamentul Smart Market si Politica privind protectia datelor cu caracter personal si confidentialitatea, disponibila la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate.html>.

12.1. Scopuri si temeuri de prelucrare

In mod specific, Banca prelucreaza date cu caracter personal ale Utilizatorilor Smart Market pentru urmatoarele scopuri si avand la baza urmatoarele temeuri de prelucrare:

22

i. In vederea indeplinirii obligatiilor legale, pentru urmatoarele scopuri: asigurarea conformarii cu cerintele legale care incumba in sarcina Bancii in contextul relatiei contractuale cu Utilizatorul si oferirii functionalitatilor Smart Market, cum sunt cele aferente calcularii, retinerii, declararii si virarii impozitului aferent premiilor si Recompenselor acordate in valoarea prevazuta de lege in contextul diferitelor campanii, precum si cele detaliate in Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal si confidentialitatea datelor si in CGB-PF.

ii. In baza contractului incheiat intre Banca si Utilizatori, reprezentat de Termeni si Conditii si de Regulamentul Smart Market, pentru incheierea, derularea si gestionarea relatiei contractuale cu Utilizatorii prin asigurarea furnizarii tuturor serviciilor si functionalitatilor specifice prevazute in Termenii si Conditii Smart Market, respectiv in Regulamentul Smart Market , in mod particular pentru:

- a. asigurarea si gestionarea procesului de activare a Serviciului; verificarea indeplinirii de catre Utilizatori a conditiilor de eligibilitate necesare pentru a putea beneficia de Smart Market. Parcurgerea procesului de activare Smart Market se realizeaza prin mijloace automate, fara interventie din partea unui reprezentant al Bancii, prin setari tehnice, fiind necesara pentru incheierea si executarea, in conditii de siguranta, a contractului cu Banca. In cazul in care Utilizatorii nu indeplinesc conditiile de eligibilitate sau nu urmeaza toate etapele necesare, se va refuza activarea Serviciului. Utilizatorii au posibilitatea de a repeta acest proces, potrivit celor descrise in Termeni si Conditii, inclusiv sub aspectul canalelor disponibile pentru a obtine suport din partea Bancii;
- b. identificarea și furnizarea de campanii generice și, dupa caz, campanii personalizate, conform celor detaliate la sectiunea 12.2 de mai jos, aceste activitati fiind de esenta Serviciului Smart Market; asigurarea oferirii recompenselor relevante in urma indeplinirii cu succes de catre Utilizatori a conditiilor unei campanii, potrivit celor descrise in Termeni si Conditii si in Regulamentul Smart Market; facilitarea accesarii si valorificarii recompenselor, in functie de tipul acestora; oferirea celorlalte functionalitati descrise in Termeni si Conditii si in Regulament si asigurarea suportului tehnic necesar prin raportare la specificul acestora; Oferirea tuturor sau unora dintre functionalitatile Smart Market se realizeaza prin mijloace automate, fara interventie din partea unui reprezentant al Bancii, prin setari tehnice realizate la nivelul aplicatiilor/sistemelor tehnice care sustin Serviciul, aceasta fiind necesara pentru executarea contractului cu Banca. Utilizatorii au posibilitatea de a solicita suport Bancii cu privire la oricare dintre aceste functionalitati, potrivit celor descrise in Termeni si Conditii;
- c. gestionarea reclamatilor si sesizarilor primite;
- d. calculul si afisarea consumului de carbon al utilizatorilor, pentru a-i ajuta sa constientizeze impactul lor asupra mediului;

- e. pentru celelalte scopuri de prelucrare întemeiate pe un contract între Banca și Utilizatori, cum sunt identificate prin CGB-PF și prin Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal și confidențialitatea datelor;
- iii. În baza interesului legitim al Bancii, pentru următoarele scopuri:
- a. identificarea segmentului de clienți ai Bancii care ar fi eligibili și interesați de utilizarea Serviciului Raiffeisen Smart Market pentru obținerea mai multor oferte și beneficii financiare și non-financiare relevante;
 - b. constatarea, exercitarea sau apararea unor drepturi ale Bancii, inclusiv în instanță, dacă este cazul;
 - c. îmbunătățirea proceselor de lucru și experienței Utilizatorilor;
 - d. pentru celelalte scopuri de prelucrare întemeiate pe interesul legitim al Bancii în contextul relației contractuale dintre Banca și Utilizatori, cum sunt identificate prin TERMENII ȘI CONDIȚIILE GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE MOBILE BANKING- RAIFFEISEN SMART MOBILE, capitolul 2 din CGB-PF și prin Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal și confidențialitatea datelor. Interesul legitim al Bancii constă în desfășurarea obiectului de activitate, respectiv în luarea măsurilor necesare pentru asigurarea drepturilor Bancii în raport cu Utilizatorii și îmbunătățirea serviciilor și produselor oferite de Banca.
- iv. În baza consimțământului exprimat de către Utilizatori, pentru următoarele scopuri:
- a. transmiterea notificărilor de tip push în Serviciul Raiffeisen Smart Mobile, pe durata în care acest tip de notificări sunt activate de Utilizator.
 - b. transmiterea de comunicări comerciale prin mijloace de comunicare la distanță, dacă Utilizatorul a dat Bancii acordul de marketing prin formularele completate sau prin Serviciul Raiffeisen Smart Mobile, până la retragerea acestui acord.
 - c. profilarea Utilizatorului în vederea identificării și furnizării de campanii cât mai apropiate de interesele Utilizatorilor, dacă Utilizatorul a dat Bancii acordul de profilare prin formularele completate sau prin Serviciul Raiffeisen Smart Mobile, până la retragerea acestui acord.
 - d. Dacă Utilizatorii relatează telefonic cu Banca, se vor avea în vedere informațiile privind prelucrarea datelor cu caracter personal în acest context, descrise în cuprinsul prezentului articol.

În situația Campaniilor derulate în Smart Market cu condiție de tranzacționare pe site-urile Partenerilor, campanii ce sunt furnizate prin intermediul unor platforme de tip marketing afiliat, activitățile de prelucrare realizate cu ajutorul modulelor cookies (identificatorilor on-line) permit corelarea între Participant, Campanie și achiziția realizată de către acesta la Partener, activități ce au ca scop asigurarea funcționalității mecanismului de acordare a Cashbackului conform condițiilor campaniilor așa cum sunt detaliate în Smart Market.

Activitățile de prelucrare realizate prin intermediul acestor module cookie sunt desfășurate și controlate în mod exclusiv de către Partenerii din cadrul platformei de marketing afiliat, pe propriile website-uri, Organizatorul neavând implicare directă în această activitate.

Acceptarea modulelor cookie de pe website-urile Partenerilor nu este obligatorie, însă neacceptarea acestora va face imposibilă identificarea faptului că Participantul a accesat respectivul website din programul Smart Market, lucru care va face imposibilă acordarea recompensei în cadrul campaniei activate în Smart Market.

Informații actualizate permanent cu privire la activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal realizate de către platformele de marketing afiliat sunt disponibile astfel:

- www.2performant.com (2Performant Network SA) la adresa: <https://ro.2performant.com/confidentialitate/>

12.2. Procesele decizionale individuale automatizate

Pentru crearea de profiluri sunt analizate date privind istoricul tranzacțional al Utilizatorilor.

Astfel, Raiffeisen Bank evaluează aceste aspecte cu privire la Utilizatori care au acord de profilare pentru a deduce un profil al Utilizatorilor care să reflecte comportamentul tranzacțional/interesele/preferințele Utilizatorilor cu privire la anumite servicii sau produse (de ex., frecvența și suma medie alocată cumpărăturilor, numărul tranzacțiilor realizate prin terminale POS, respectiv în mediul on-line).

În baza profilului creat, se vor identifica Utilizatorii care sunt eligibili pentru campaniile Raiffeisen Bank și/sau ale Partenerilor, pentru care Raiffeisen Bank, respectiv Partenerii (fiecare pentru campaniile sale) au stabilit un segment țintă de Utilizatori eligibili, prin intermediul unor criterii de segmentare stabilite pentru fiecare campanie/tip de campanie.

Criteriile de segmentare ce pot fi stabilite vizează sau pot viza date demografice, date cu privire la produsele și serviciile contractate de Utilizatori în relația cu Banca, profilele detaliate mai sus.

Utilizatorilor li se vor aduce în atenție și acele campanii pentru care sunt eligibili și care pot fi de interes pentru aceștia, în baza criteriilor de segmentare și profilului creat, pe lângă campaniile generice destinate tuturor Utilizatorilor.

Având în vedere cele descrise mai sus, nu toți Utilizatorii Smart Market vor beneficia de aceleași campanii sau de un număr egal de campanii. Aceste aspecte sunt intrinseci Serviciului oferit și sunt rezultatul mai multor factori, printre care și numărul Partenerilor, campaniilor oferite de aceștia

si/sau de Raiffeisen Bank, eligibilitatea Utilizatorilor pentru o anumita campanie in functie de profilul creat fiecarui Utilizator si de criteriile de segmentare stabilite de Raiffeisen Bank, respectiv de catre Parteneri.

Crearea profilului, identificarea campaniilor relevante pentru fiecare Utilizator prin raportare la profilul creat si la criteriile de segmentare, precum si afisarea campaniilor Utilizatorilor se realizeaza prin mijloace exclusiv automate, ceea ce inseamna ca aceste operatiuni nu sunt realizate sau verificate manual de un reprezentant al Raiffeisen Bank, ci sunt rezultatul unor tehnici sau algoritmi informatici sau a unor setari tehnice. Aceste activitati de prelucrare sunt necesare in vederea prestarii Serviciului Smart Market, astfel cum este solicitat de Utilizatorii care aleg activarea acestuia.

In cazul unei decizii luate exclusiv pe baza unei prelucrari automate (adica care nu implica o interventie umana) si care produce efecte juridice care privesc Utilizatorii sau care ii afecteaza in mod similar intr-o masura semnificativa, dreptul Utilizatorilor de a obtine interventie umana, de a-si exprima punctul de vedere si de a contesta decizia.

Utilizatorii pot obtine mai multe informatii cu privire la modalitatea in care sunt create profilurile si sunt identificate campaniile, inclusiv pot solicita informatii cu privire la motivul pentru care le este afisata o anumita campanie, prin modalitatile de contact descrise la Sectiunea 10 „Asistenta - 10.1 Optiuni de contact - pentru functionalitatile Serviciului Smart Market” din prezentul document.

In vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare mentionate anterior, Banca prelucreaza categoriile de date cu caracter personal ale Utilizatorilor furnizate de Utilizatori in mod direct Bancii (inclusiv prin observarea lor de catre Banca) si generate/derivate de Banca, direct sau prin imputernicitii sai, inclusiv in contextul relatiei preexistente cu Utilizatorii:

- Date de Identificare, respectiv CIF (codul de identificare client), cod intern generat de Banca, nume si prenume si alte asemenea date ce pot fi furnizate direct de Utilizatori;
- Date de Contact, respectiv adresa de e-mail, numar de telefon, adresa/domiciliu si alte asemenea date ce pot fi furnizate direct de Utilizatori;
- Date Demografice, respectiv gen, varsta, orasul de resedinta, educatie, stare civila, nationalitate, numar de copii, limba si alte asemenea date ce pot fi furnizate direct de Utilizatori;
- Date privind relatia cu Raiffeisen si produsele/serviciile detinute, respectiv tip si segment client, status client/cont, agentie si reprezentant alocat, data deschidere relatie cu Raiffeisen Bank, angajator, informatii privind produsele/serviciile detinute (tip, denumire, data deschidere, moneda, balanta /sold cont), IBAN si alte asemenea date ce pot fi furnizate direct de Utilizatori si care rezulta din relatiile contractuale preexistente dintre Banca si Utilizatori;
- Date privind tranzactiile si comportamentul tranzactional, respectiv date aferente istoricului tranzactional aferent conturilor curente sau cardului de credit detinut la Raiffeisen Bank, date

privind tranzactiile realizate folosind acel cont/card (cum ar fi comerciant, data, valoarea, moneda, descriere, status, tipologie, tara, canal, card, categoriile tranzactiilor efectuate cu cardul/prin contul Raiffeisen Bank detinut si alte asemenea date observate din utilizarea conturilor/cardurilor), comportament tranzactional/preferinte/interese;

- Alte categorii de date furnizate in mod direct de catre Utilizatori sau colectate de Raiffeisen Bank prin observare si/sau chestionarele de feedback, acolo unde este cazul.

Banca poate sa prelucreze si urmatoarele categorii de date cu caracter personal ale Utilizatorilor si care sunt furnizate de Parteneri, in contextul gestionarii de catre Parteneri a reclamanțiilor si/sau solicitarilor Utilizatorilor cu privire la campaniile acestora: nume, prenume, adresa de e-mail, numar de telefon, reclamatie/solicitare si datele ce pot fi reflectate in aceasta, raspunsul la reclamatie/solicitare si datele ce pot fi reflectate in aceasta.

Banca nu solicita si nu incurajeaza Utilizatorii sa furnizeze date cu caracter personal ale altor persoane fizice in contextul utilizarii Serviciului. In masura in care Utilizatorii, contrar mentiunii anterioare, vor furniza in procesul activare a serviciului Raiffeisen Smart Market date cu caracter personal apartinand altor persoane fizice, avand in vedere imposibilitatea practica a Bancii de a asigura in mod direct informarea acestor categorii de persoane, este responsabilitatea Utilizatorilor sa informeze persoanele in cauza cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal de catre Banca si sa obtina consimtamantul acestora, in masura in care este necesar.

12.4. Destinatarii datelor cu caracter personal

Pentru indeplinirea scopurilor de prelucrare, Banca dezvaluie sau poate dezvalui datele cu caracter personal catre categoriile de destinatari asa cum asunt definite in Termeni si Conditii de utilizare Smart Mobile – Sectiunea 7 „Prelucrarea datelor cu caracter personal”.

In ce priveste Partenerii, Banca va transmite acestora date cu caracter personal ale Utilizatorilor exclusiv in situatia in care Utilizatorii adreseaza Bancii reclamantii sau orice alte solicitari cu privire la campaniile Partenerilor si/sau produselor sau serviciile acestora. In aceasta situatie, Banca va transmite Partenerilor, dupa caz, datele de identificare si de contact generale ale Utilizatorilor si posibil si date despre campania cu privire la catre Utilizatorii au reclamantii sau solicitari si/sau orice date relevante incluse in acestea. Banca va transmite datele Partenerilor exclusiv cu scopul de a solutiona reclamanțiile sau solicitarile Utilizatorilor. Cu exceptia cazului limitativ mentionat mai sus, Banca nu va transmite sau altfel oferi/permite accesul Partenerilor la datele cu caracter personal ale Utilizatorilor prelucrate in contextul Smart Market, Partenerii avand acces doar la informatii

statistice/agregate cu privire la interacțiunile Utilizatorilor cu campaniilor lor (de ex., X numărul de Utilizatori au activat campania).

În cazul în care Utilizatorii furnizează datele lor cu caracter personal către Parteneri în contextul achiziționării de produse sau servicii ale Partenerilor în locațiile fizice sau prin paginile de internet ale Partenerilor sau în orice alt context (de ex., trimiterea de reclamații direct către Parteneri, conform Termenilor și Condițiilor), informarea cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personale este în sarcina Partenerilor, iar nu a Bancii.

12.5. Transferul datelor cu caracter personal

Dacă este necesar pentru îndeplinirea scopurilor mai sus-menționate, Banca va transfera anumite categorii de date cu caracter personal ale Utilizatorilor în afara României, în state din cadrul Uniunii Europene, care se supun aceluiași reglementări din perspectiva protecției datelor ca și România (de ex: Germania).

Este posibil ca în contextul relației preexistente cu Utilizatorii, Banca să transfere datele Utilizatorilor și către statele indicate în informarea reflectată în CGB-PF, respectiv în Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal și confidențialitatea datelor. Dacă este cazul, Banca își va întemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau alte garanții recunoscute de lege.

Este posibil ca pe parcursul desfășurării activității, statele de transfer mai sus menționate să se modifice. Utilizatorii pot obține o listă actualizată cu statele unde se transferă datele cu caracter personal accesând Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal și confidențialitatea datelor disponibilă la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate.html>.

12.6. Durata prelucrării datelor cu caracter personal ale utilizatorilor

Ca regulă, în vederea realizării scopurilor de prelucrare menționate, Banca va stoca datele cu caracter personal pe durata îndeplinirii serviciilor bancare, precum și ulterior, pentru o durată de 5 ani de la încetarea relației de afaceri sau pe altă durată, atunci când există o necesitate de afaceri legitimă pentru a proceda astfel (de exemplu, pentru a furniza Utilizatorilor informațiile solicitate sau pentru a ne respecta obligațiile legale, fiscale sau contabile, în scopuri de audit).

Este posibil ca, în urma împlinirii termenelor legale de arhivare, Banca să dispună de anonimizarea datelor, lipsindu-le astfel de caracterul personal și să continue prelucrarea datelor anonime pentru scopuri statistice.

12.7. Utilizarea tehnologiilor similare cookie-urilor

Tehnologia de tip cookie este o tehnologie ce permite stocarea de informații și/sau obținerea accesului la informația stocată în echipamentul terminal al unui utilizator, ce poate fi de tipul cookie, pixel, kit-uri software, SDK etc.

Smart Market utilizează aceleași tehnologii similare cookie-urilor, respectiv SDK-uri, utilizate de Serviciul Raiffeisen Smart Mobile informații detaliate regăsindu-se la art. 7 din TERMENII ȘI CONDIȚIILE GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE MOBILE BANKING- RAIFFEISEN SMART MOBILE .

12.8. Drepturile utilizatorilor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal

Utilizatorii beneficiază de următoarele drepturi aferente prelucrării datelor cu caracter personal în contextul Smart Market:

- Dreptul de acces la date = dreptul Utilizatorilor de a obține, la cerere și în mod gratuit, confirmarea faptului că datele cu caracter personal care îi vizează sunt sau nu prelucrate și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la informații relevante cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;
- Dreptul la rectificare = dreptul Utilizatorilor de a obține, la cerere și în mod gratuit, rectificarea datelor inexacte care îi privesc, precum și completarea datelor incomplete;
- Dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”) = dreptul Utilizatorilor de a obține, la cerere și în mod gratuit, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege (de ex., de exemplu, dacă acestea nu mai sunt necesare pentru scopul în care au fost colectate), ștergerea datelor cu caracter personal care îi privesc. Este posibil ca, în urma solicitării de ștergere a datelor, Banca să anonimneze aceste date (lipsindu-le astfel de caracterul personal) și să continue în aceste condiții utilizarea informațiilor pentru scopuri statistice;
- Dreptul la restricționarea prelucrării = dreptul Utilizatorilor de a obține, la cerere și în mod gratuit, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege, marcarea datelor cu caracter personal stocate, cu scopul de a limita prelucrarea ulterioară a acestora cu excepția stocării lor;

- Dreptul la portabilitatea datelor = dreptul Utilizatorilor de a primi, la cerere și în mod gratuit, datele cu caracter personal furnizate Bancii într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat, precum și dreptul ca aceste date să fie transmise de către Raiffeisen Bank către alt operator de date, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege;
- Dreptul la opoziție = dreptul Utilizatorilor de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele cu caracter personal care o vizează să facă obiectul unei prelucrări, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege;

În cazul unei decizii luate exclusiv pe baza unei prelucrări automate (adică care nu implică o intervenție umană) și care produce efecte juridice care privesc Utilizatorii sau care îi afectează în mod similar într-o măsură semnificativă, dreptul Utilizatorilor de a obține intervenție umană, de a-și exprima punctul de vedere și de a contesta decizia.

Pentru detalii suplimentare cu privire la activitățile de prelucrare în contextul Smart Market, precum și pentru exercitarea drepturilor de care beneficiază în acest context, Utilizatorii se pot adresa printr-o cerere scrisă, la adresele oricăreia dintre unitățile Raiffeisen Bank SA sau printr-un e-mail către Banca în acest sens, la următoarea adresă: centrala@raiffeisen.ro.

De asemenea, Utilizatorii au posibilitatea de a contacta și Responsabilul privind Protecția Datelor desemnat la nivelul Bancii, la următoarea adresă de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

În măsura în care consideră necesar, Utilizatorii se pot adresa cu plângere Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau se pot adresa justiției.

Dacă ești de acord cu utilizarea Serviciului Smart Market în condițiile menționate în prezentul document și cu încheierea contractului în această modalitate, te rugăm să îți dai confirmarea de acceptare a "Termenilor și Condițiilor" în ecranul de activare a Serviciului, pentru a putea accesa Smart Market.