



**Contract - cadru  
privind utilizarea Contului de plată  
/în vigoare din 10.01.2022/**

„PAYNET SERVICES” S.R.L., care activează în baza Statutului, denumită în continuare „Companie” pe de o parte și persoana fizică care a fost identificată urmare a parcurgerii cu succes a procedurii de deschidere a Contului de plată, denumită în continuare „Utilizator”, pe de altă parte, denumite în continuare în comun „Părți”, au convenit a încheia prezentul Contract-cadru privind utilizarea Contului de plată (denumit în continuare „Contract-cadru”).

**1. Dispoziții Generale**

1.1. Prezentul Contract-cadru este elaborat în conformitate cu cerințele:

- a) Legii cu privire la serviciile de plată și moneda electronică nr. 114 din 18.05.2012 (în continuare Legea nr. 114/2012);
- b) Legii cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr. 308 din 22.12.2017 (în continuare Legea 308/2017);
- c) Legii privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 08.07.2011 (în continuare Legea 133/2011).

1.2. Prezentul Contract-cadru este destinat reglementării relațiilor juridice dintre Companie și Utilizator, aferente deschiderii, deservirii și închiderii Contului de plată.

1.3. Încheierea prezentului Contract-cadru de către Utilizator, presupune acceptarea de către Utilizator a prevederilor acestuia, precum și a Termenilor și condițiilor de utilizare a serviciilor Paynet, publicate pe pagina-web a Companiei [www.paynet.md](http://www.paynet.md) și în aplicația „Paynet Portofel”.

1.4. Pentru deschiderea și utilizarea Contului de plată, în cadrul Sistemului Paynet, Utilizatorul urmează să furnizeze informații veridice care vor permite identificarea sa certă, în conformitate cu prevederile pct.3.2.1 și 3.2.2 din prezentul Contract-cadru.

1.5. Informații generale despre Compania ”Paynet Services” S.R.L.:

- cod fiscal / IDNO 1013600036596;
- sediu pe adresa: MD-2038, bd. Decebal 6, mun. Chișinău, Republica Moldova;
- licența de emisie a monedei electronice seria BNM nr. 000586 din 10.12.2015, acordată prin hotărârea de eliberare a CA al BNM din 31.10.2014;
- autoritatea responsabilă de supravegherea Companiei este Banca Națională a Moldovei;
- pagina-web: [www.paynet.md](http://www.paynet.md);
- telefoane de contact: (+373 22) 885808, (+373 22) 885809, (+373) 78999998, (+373) 68425125;
- adresa de e-mail: [support@paynet.md](mailto:support@paynet.md);
- [lista Agenților de plată a Companiei prin intermediul cărora pot fi efectuate depuneri și retrageri de numerar în/din Contul de plată.](#)

1.6. Compania activează în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, regulamentele Băncii Naționale a Moldovei și reglementările sale interne.

**2. Noțiuni utilizate**

2.1. **Sistemul Paynet** - sistem automatizat de deservire la distanță (SADD), de tip internet-payments și mobile-payments prin intermediul cărora Utilizatorul, are acces și gestionează de la distanță Contul de plată, în vederea obținerii de informații privind starea Contului de plată și a tranzacțiilor realizate, efectuării tranzacțiilor în numele și la ordinul Utilizatorului din contul mijloacelor aflate în Contul de plată..

2.2. **Cont de plată** - cont de plată deschis de către Companie pe numele Utilizatorului în Sistemul Paynet, ce este utilizat pentru stocarea fondurilor și executarea Operațiunilor de plată efectuate în/din acest cont în conformitate cu legislația în vigoare.

2.3. **Utilizator** - persoană fizică care titular al Contului de plată, care beneficiază de serviciile de plată prestate de Companie în calitate de Plătitor, Beneficiar al plății sau în ambele calități, precum și de alte servicii aferente. Persoanele fizice pot obține calitatea de Utilizator la împlinirea vârstei de 18 ani, cu condiția dispunerii de capacitate de exercițiu deplină.

2.4. **Plătitor** - titularul unui Cont de plată, care autorizează Ordine de Plată (inițiază sau permite executarea Operațiunilor de Plată) din Contul de plată ce îi este atribuit sau după caz o persoană terță care efectuează plata în favoarea Utilizatorului.

2.5. **Beneficiarul plății** - persoană fizică sau juridică, în favoarea căreia a fost efectuată Operațiunea de plată.

2.6. **Operațiune de plată** – orice operațiune privind alimentarea, retragerea, transferuri de fonduri, achitarea mărfurilor/serviciilor, precum și alte operațiuni executate prin intermediul Contului de plată, care sunt prevăzute de prezentul Contract-cadru.

2.7. **Mijloc de acces** - suport fizic de acces la Contul de plată (telefon mobil, computer, tabletă, etc.).

2.8. **Ordin de plată** - dispoziție a Plătitorului sau Beneficiarului adresată Companiei pentru executarea unei Operațiuni de plată.

2.9. **Date de acces:**

- **Login** – Cod unic de identificare în Sistemul Paynet al Utilizatorului, care este identic cu numărul de telefon mobil al Utilizatorului;

- **Parolă** - combinație secretă de litere, cifre ori simboluri, setată de către Utilizator în momentul înregistrării în Sistemul Paynet, în scopul accesării Contului de plată în Sistemul Paynet;

- **Cod** - cod de unică folosință, transmis de către Companie Utilizatorului prin mesaj SMS, destinat autentificării Utilizatorului în scopurile legate de accesarea Contului de plată și autorizării Operațiunilor de plată în Sistemul Paynet;

- **Cuvânt Cheie** - cuvânt secret, utilizat pentru identificarea Utilizatorului de către Companie în cazul necesității blocării/deblocării Contului de plată (poate fi setat opțional de Utilizator);

- **PIN-cod** - combinație secretă din 4 cifre, setată de către Utilizator în momentul înregistrării în Sistemul Paynet prin intermediul aplicației „Paynet Portofel”, cu scopul autentificării Utilizatorului la accesarea Sistemului Paynet și autorizării Operațiunilor de plată din Contul de plată efectuate în aplicația dată.

### 3. Deschiderea Contului de plată. Procedura de identificare a Utilizatorului

3.1. Deschiderea Contului de plată poate fi efectuată on-line sau cu prezența fizică a Utilizatorului la sediul Companiei.

3.2. Pentru deschiderea Contului de plată, Utilizatorul va parcurge în mod obligatoriu etapele aferente procedurii de înregistrare în Sistemul Paaynet și identificare, după cum urmează:

a) Utilizatorul accesează pagina-web [www.paynet.md](http://www.paynet.md) sau aplicația „Paynet Portofel”;

b) Utilizatorul deschide portofelul electronic Paynet conform instrucțiunilor afișate. În cadrul acestei proceduri, Utilizatorul indică numărul de telefon mobil în forma specială pentru logare, ce va constitui Login-ul pentru accesarea și identificarea ulterioară a Utilizatorului în Sistemul Paynet. De asemenea, Utilizatorul va seta și alte Date de acces (Parola și la dorință Cuvântul-cheie). În cazul utilizării aplicației mobile „Paynet Portofel”, va fi necesară setarea de către Utilizator a unui PIN-cod, precum și la dorință Utilizatorul poate seta autentificarea biometrică (amprenta digitală sau face ID (identificare facială)) pentru autentificare și autorizarea a Operațiunilor de plată ulterioare.

c) în cadrul portofelului electronic Paynet ce l-a deschis, Utilizatorul va selecta opțiunea de identificare pentru deschiderea Contului de plată și va completa toate câmpurile formularului de afișat cu datele sale de identificare și alte informații aferente.

d) Utilizatorul va încărca în Sistemul Paynet versiunea scanată sau fotocopia actului său de identificare valabil;

e) Sistemul Paynet va transmite Utilizatorului un Cod de confirmare prin SMS la numărul de telefon mobil ce a fost indicat în calitate de Login;

f) Utilizatorul va introduce în Sistemul Paynet pentru logare Codul de confirmare recepționat;

g) Utilizatorul va efectua legătura prin videoconferință cu reprezentantul Companiei prin intermediul uneia din sistemele de comunicații: Viber, Whatsapp, Skype la nr. de contact indicate pe pagina-web [www.paynet.md](http://www.paynet.md) și în aplicația „Paynet Portofel”, pentru a se finaliza procesul de identificare ca urmare a convorbirii efectuate sau se va prezenta personal la oficiul Companiei și va finaliza procedura de identificare prin prezentarea pentru verificare către Companie a originalului actului său de identitate valabil, precum și completarea și semnarea ”Chestionarului pentru client – persoană fizică” cu datele sale de identificare și a altei informații aferente.

h) Ca urmare, a verificării informației prezentate de Utilizator și acceptării de către Companie a deschiderii Contului de plată:

- Compania și Utilizatorul vor încheia prezentul Contract-cadru cu aplicarea semnăturilor olografe a ambelor Părți în cazul în care finalizarea identificării Utilizatorului a avut loc ca urmare a vizitei sale la oficiul Companiei;

- deschiderea Contului de plată pentru Utilizator în cazul în care finalizarea identificării Utilizatorului a avut loc on-line prin videoconferință, semnifică încheierea de către Utilizator și Companie a prezentului Contract-cadru.

3.3. În cadrul procedurii de identificare a Utilizatorului se vor aplica următoarele reguli:

a) Compania are dreptul să refuze deschiderea Contului de plată sau continuarea relației de afaceri, precum și să refuze executarea oricărei Operațiuni de plată dacă Utilizatorul nu prezintă documentele și/sau informațiile solicitate de către Companie sau furnizează date și/sau documente false, neveridice, incomplete sau incorecte.

b) În cazul în care Utilizatorul solicitant nu va fi beneficiar efectiv al Contului de plată și/sau dacă Utilizatorul solicitant este persoană expusă politic (PEP), pentru Utilizatorul în cauză este posibilă deschiderea Contului de plată ca urmare a vizitei personale a acestuia la oficiul Companiei și parcurgerea procedurii de înregistrare a Contului de plată, cu identificarea obligatorie a beneficiarului/lor efectiv a acestui Cont de plată.

c) Utilizatorul are obligația de actualizare a informației prezentate în cadrul deschiderii Contului de plată și va comunica Companiei despre modificarea ulterioară a datelor personale în termen de 30 zile calendaristice de la efectuarea modificării. În acest sens, Utilizatorul va prezenta Companiei documente care atestă modificarea.

d) După identificarea Utilizatorului, modificarea ulterioară a datelor sale în Sistemul Paynet va fi posibilă numai cu acceptul Companiei.

e) Măsurile de precauție sunt aplicate de Companie în corespundere cu cadrul legal în vigoare și în corespundere cu reglementările interne în domeniului prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

3.4. Accesul la Contul de plată se va deschide pentru Utilizator în termen de o zi lucrătoare din momentul finalizării procedurii de deschidere a Contului de plată descrisă în p. 3.2 din prezentul Contract-cadru.

3.5. Din momentul deschiderii Contului de plată, portofelul electronic Paynet deschis anterior de Utilizator în acest scop își va schimba automat statutul în acest Cont de plată, iar logarea ulterioară a Utilizatorului în Sistemul Paynet se va efectua, utilizând Datele de acces ce le-a setat anterior pentru accesarea acestui portofel electronic.

3.6. Din momentul setării Datelor de acces, Utilizatorul poartă responsabilitate personală pentru toate Operațiunile de plată efectuate prin intermediul Contului de plată, ce îi este deschis în Sistemul Paynet. Datele de acces pot fi modificate ulterior de către Utilizator.

3.7. Un Utilizator poate deține doar un singur Cont de plată în Sistemul Paynet.

#### **4. Efectuarea Operațiunilor prin intermediul Contului de plată.**

4.1. Prin intermediul Contului de plată pot fi efectuate următoarele Operațiuni de plată:

- a) achitarea bunurilor și serviciilor;
- b) transferuri de fonduri;
- c) retrageri de mijloace bănești în numerar din Contul de plată
- d) alimentarea Contului de plată de pe card bancar VISA sau MASTERCARD, în numerar, din transfer și din remitere de bani;
- e) alte tipuri de operațiuni din cele disponibile.

4.2. Tipurile Operațiunilor ce pot fi executate prin intermediul Contului de plată și limitele tranzacționale aplicabile, sunt descrise detaliat în Condițiile de utilizare a Portofelelor electronice Paynet și a Conturilor de plată pentru utilizatori persoane fizice, publicate pe pagina web: [www.paynet.md](http://www.paynet.md) și în aplicația „Paynet Portofel”.

4.3. Utilizatorul are posibilitatea să efectueze Operațiuni de plată cu executare imediată sau care urmează să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade (plăți programate). Periodicitatea de programare a Operațiunilor de plată este lunară (câte o Operațiune de plată către un anumit Beneficiar al plății pe lună).

4.4. Pentru executarea Operațiunilor de plată, prin intermediul Contului de plată, Compania percepe comisioane conform tarifelor stabilite la acel moment.

4.5. Autorizarea Operațiunilor de plată de către Utilizator se realizează cu utilizarea Datelor de acces în funcție de mediul în care este efectuată Operațiunea de plată:

a) în cazul executării unei Operațiuni de plată prin intermediul paginii-web: [www.paynet.md](http://www.paynet.md) - pentru a finaliza autorizarea executării Ordinului de plată, se va utiliza Cod-ul de unică folosință, transmis de către Companie Utilizatorului prin mesaj SMS;

b) în cazul executării unei Operațiuni de plată prin intermediul aplicației „Paynet Portofel” pentru a finaliza autorizarea executării Ordinului de plată - se va utiliza PIN-codul sau autentificarea biometrică.

4.6. Operațiunea de plată autorizată de către Utilizator nu poate fi revocată după momentul primirii acesteia de către Sistemul Paynet, cu excepția cazurilor când executarea Ordinului de plată urmează să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade (plățile programate).

4.7. În cazul plăților programate este posibilă anularea executării Ordinului de plată prin intermediul selectării opțiunii de „anulare” aferente Ordinului de plată în cadrul setărilor din cabinetul personal al Utilizatorului aferent Contului de plată. Anularea Ordinului de plată pentru executarea unei plăți programate este posibilă cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare, care precedă ziua convenită de executare a acestui Ordin de plată.

4.8. Momentul primirii Ordinului de plată de la Utilizator se consideră momentul recepționării Ordinului de plată de către Sistemul Paynet, care este confirmat prin notificare electronică (de exemplu: prin SMS/email sau alt tip de mesaj electronic), sau, după caz, prin imprimarea bonului, pe suport de hârtie (de exemplu la pos-terminalul instalat la comerciant), cu excepția cazurilor când executarea Ordinului de plată urmează să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade (de exemplu plățile programate).

4.9. În cazul disponibilității în Contul de plată a mijloacelor suficiente pentru executarea Ordinului de plată transmis de către Utilizator, Operațiunea de plată va fi executată de către Companie în timp real în cadrul Sistemului Paynet, sau în termenul stabilit de către Utilizator, în cazul în care tipul Operațiunii de plată nu necesită executare imediată (de ex. în cazul plăților programate). Compania asigură că, după momentul primirii Ordinului de plată, suma Operațiunii de plată este

creditată în contul prestatorului de servicii de plată al Beneficiarului plății cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare.

4.10. În cazul executării condițiilor indicate în pct. 4.8-4.9 din prezentul Contract-cadru de către Utilizator, Operațiunea de plată se consideră acceptată spre executare de către Companie.

4.11. La necesitate, Compania poate să aplice limite tranzacționale la executarea Operațiunilor de plată în scopul conformării cu cerințele Legii 308/2017.

## **5. Închiderea Contului de plată. Rezilierea/rezoluțiunea Contractului-cadru**

5.1. Închiderea Contului de plată semnifică rezilierea/rezoluțiunea prezentului Contract-cadru.

5.2. Prezentul Contract-cadru poate înceta:

a) prin acordul comun al Părților, consemnat printr-un Acord de reziliere perfectat în scris și semnat de ambele Părți;

b) prin reziliere/rezoluțiune în mod unilateral de către Companie, cu transmiterea către Utilizator a unui preaviz pe suport de hârtie, prin SMS sau prin e-mail cu cel puțin 2 luni înainte de data de reziliere/rezoluțiune. Această reziliere/rezoluțiune se va realiza cu titlu gratuit pentru Utilizator.

c) la solicitarea Utilizatorului de închidere a Contului de plată / rezilierii prezentul Contract-cadru, prin prezentarea către Companie, în scris a Cererii de închidere a Contului de plată, cu 10 (zece) de zile calendaristice înainte de data solicitată de a fi închis. În cazul dat închiderea Contului de plată /rezilierea /rezoluțiunea se va realiza cu titlu gratuit pentru Utilizator.

d) ca excepție de la prevederile pct. 5.2 lit. b) și c) din prezentul Contract-cadru, în cazul neexecutării obligațiilor contractuale de către una dintre Părți (inclusiv în cazul în care Compania identifică un risc important ca urmare a continuării relației contractuale cu Utilizatorul și/sau Utilizatorul utilizează în mod fraudulos serviciile Companiei și/sau Compania are suspiciuni cu privire la scopul și/sau natura tranzacțiilor derulate în Contul de plată al Utilizatorului), cealaltă Parte este în drept să rezilieze/rezoluțiuneze prezentul Contract prin preavizarea Părții în culpă cu cel puțin 5 (cinci) zile calendaristice până la data rezilierii (Compania prin transmiterea către Utilizator a unui preaviz pe suport de hârtie, prin SMS sau prin e-mail, iar Utilizatorul prin prezentarea către Companie a unei Cereri de închidere a Contului de plată).

5.3. În cazul în care Utilizatorul solicită Companiei închiderea Contului de plată, acesta este obligat să achite toate datoriile față de Companie, aferente utilizării acestui Contului de plată. În acest sens, Utilizatorul împuternicește Compania să debiteze valoarea acestor datorii din Contul de plată în cauză.

5.4. Închiderea Contului de plată nu este posibilă în cazul în care asupra mijloacelor bănești din Contul de plată sunt aplicate măsuri restrictive în conformitate cu legislația în vigoare (blocări, sechestre, suspendări etc.), care fac imposibilă închiderea Contului de plată

5.5. La închiderea Contului de plată mijloacele bănești din acesta se restituie în caz că nu există suspiciuni de activitate ilegală sau nu sunt aplicate sechestre de autoritățile abilitate prin lege (nu se vor restitui doar sumele sechestrate până la anularea sechestrelor), Utilizatorului în oficiile Agenților de plată, prin intermediul cărora pot fi efectuate retrageri de mijloace financiare în numerar sau prin transfer la contul bancar indicat de către Utilizator, deschis la orice banca licențiată din Republica Moldova.

## **6. Drepturile și obligațiile Părților**

### **6.1. Compania are următoarele obligații:**

6.1.1. Să se asigure că elementele de securitate personalizate de acces la Contul de plată nu sunt accesibile altor persoane, cu excepția Utilizatorului, care are dreptul de utilizare a Contului de plată;

6.1.2. Să se asigure că în orice moment sunt disponibile mijloace corespunzătoare, care vor permite Utilizatorului să notifice Compania despre cazurile de pierdere, furt, însușire a Codurilor de acces care permit accesul neautorizat la Contul de plată deschis pe numele său, a Mijloacelor de acces la acestea sau de orice altă utilizare neautorizată a acestora, precum și să solicite deblocarea Contului de plată, în cazul în care motivele care au dus la blocarea acestora au fost eliminate.

În acest sens Compania pune la dispoziția Utilizatorilor nr. de telefon dedicate pentru comunicarea cazurilor enumerate mai sus: (+373 22) 885808, (+373 22) 885809, (+373) 78999998, (+373) 68425125, precum și o adresă e-mail specială: [support@paynet.md](mailto:support@paynet.md), pentru cazurile când va fi necesară furnizarea informațiilor suplimentare pentru investigația cazurilor indicate mai sus.

6.1.3. Blocarea utilizării Contului de plată, urmare a notificării de către Utilizatorul căruia i-a fost atribuit, despre pierdere, furt, însușire a Datelor de acces, a Mijloacelor de acces, sau de orice altă utilizare neautorizată a acestora.

6.1.4. Obligațiile Companiei în cazul neexecutării sau executării necorespunzătoare a Operațiunilor de plată:

a) dacă un Ordin de plată este inițiat de către Utilizator în calitate de Plătitor și acceptat pentru executare de către Sistemul Paynet, Compania este responsabilă de executarea corectă a acestuia;

b) în cazul în care Compania, nu a executat corect Ordinul de plată inițiat de Utilizator în calitate de Plătitor, aceasta rambursează fără întârziere Utilizatorului în cauză suma care face obiectul Operațiunii de plată neexecutate sau executate în mod necorespunzător și, dacă este cazul, restabilește Contul de plată debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă Operațiunea de plată în cauză nu ar fi avut loc;

c) în cazul în care Compania acționează în calitate de prestator de servicii de plată al Utilizatorului care are calitatea de Beneficiar al plății, aceasta este obligată să pună imediat la dispoziția Utilizatorului în cauză suma care face

obiectul Operațiunii de plată, imediat ce o recepționează, prin creditarea sumei corespunzătoare în Contul de plată al acestuia.

6.1.5. Compania pune la dispoziția Utilizatorului, lunar, în mod gratuit, Extrasele de cont care vor conține informația despre toate operațiunile efectuate în Contul de plată al Utilizatorului, în format electronic în Sistemul Paynet. Extrasul de cont poate fi accesat de către Utilizator și prin intermediul aplicației „Paynet Portofel”.

## **6.2. Compania are următoarele drepturi:**

6.2.1. Compania își rezervă dreptul de a bloca posibilitatea de utilizare a Contului de plată din motive obiective, legate de:

- a) securitatea Contului de plată;
- b) o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a Contului de plată;

6.2.2. În cazurile de blocare a Contului de plată, înainte de blocare sau, imediat, după blocarea Contului de plată, Compania informează, prin SMS, Utilizatorul Contului de plată despre motivele acestei blocări, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de actele normative în vigoare.

6.2.3. Compania deblochează posibilitatea de utilizare a Contului de plată, dacă motivele de blocare încetează să mai existe.

6.2.4. Compania își rezervă dreptul să modifice prezentul Contract-cadru, condițiile și limitele de utilizare a Conturilor de plată, precum și tarifele aferente în mod unilateral, notificând despre acest fapt Utilizatorul, prin publicarea informației date pe pagina web: [www.paynet.md](http://www.paynet.md) și în aplicația „Paynet Portofel” cu cel puțin cu 2 luni înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a lor. Modificările se consideră acceptate în mod tacit de către Utilizator, dacă acesta nu reziliat/rezoluționat prezentul Contract-cadru înainte de data intrării în vigoare a acestora. În aceste cazuri de reziliere/rezoluțiune a prezentului Contract-cadru, Utilizatorul nu va suporta care costuri sau penalități.

## **6.3. Utilizatorul are următoarele obligații:**

6.3.1. Să utilizeze Contul de plată în conformitate cu condițiile și măsurile de securitate prevăzute de prezentul Contract-cadru.

6.3.2. Să nu utilizeze serviciile oferite de Companie în operațiuni frauduloase de spălare a banilor sau finanțare a terorismului.

6.3.3. Să informeze Compania de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire a Datelor de acces și a Mijloacelor de acces la Contul de plată, precum și despre orice altă utilizare neautorizată a Contului de plată, cu transmiterea, la solicitarea Companiei, a informației suplimentare necesare pentru efectuarea investigațiilor.

6.3.4. Utilizatorul, îndată ce primește accesul la Contul de plată, este obligat să întreprindă toate măsurile rezonabile pentru a-i păstra în siguranță Datele de acces.

6.3.5. În cazul în care Utilizatorul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate, a Datelor de acces ale Contul de plată, el suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), dar nu mai mult de 2500 de lei;

6.3.6. Utilizatorul suportă toate pierderile legate de orice Operațiune de plată neautorizată, dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă, a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform prevederilor pct. 6.3.1-6.3.4, 7.1 și 7.2 din prezentul Contract-cadru. În astfel de cazuri, regula privind suma menționată în pct. 6.3.5 din prezentul Contract-cadru nu se aplică.

6.3.7. După notificarea Companiei, în conformitate cu prevederile pct. 6.3.3 din prezentul Contract-cadru, Utilizatorul ce este deținător al Contului de plată nu poartă nici o răspundere patrimonială ce rezultă din producerea unei situații de urgență descrise în pct. 6.1.2 și 6.3.3 din prezentul Contract-cadru, cu excepția cazului în care însăși Utilizatorul a acționat în mod fraudulos.

## **6.4 Utilizatorul are următoarele drepturi:**

6.4.1. Să accepte sau să nu accepte noile condiții propuse de către Companie de modificare a condițiilor prezentului Contract-cadru, precum și a tarifelor aferente. Dezacordul Utilizatorului privind modificările propuse de Companie se va efectua până la data propusă de Companie pentru intrarea lor în vigoare prin închiderea Contului de plată și, respectiv, rezilierea/rezoluțiunea cu titlu gratuit a prezentului Contract-cadru, conform procedurii indicate în pct. 5 din prezentul Contract-cadru.

6.4.2. Pentru a putea efectua Operațiuni de plată prin intermediul Contului de plată Utilizatorul are acces la următoarele informații:

- a) tipurile de servicii de plată care sunt prestate de Companie și tarifele aplicate.
- b) Datele de acces;
- c) în cazul primirii transferurilor sau plăților în valută străină, cursul de schimb valutar de referință aplicat de către Companie.

6.4.3 Utilizatorul poate obține corectarea unei Operațiuni de plată doar dacă informează Compania, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării Contului de plată, despre faptul că a constatat o Operațiune de plată care a fost efectuată eronat de Sistemul Paynet, nefiind autorizată de către Utilizator sau a fost autorizată, dar nu a fost executată corespunzător.

6.4.4. În cazul constatării unor nereguli în cadrul procesului de deservire, Utilizatorul poate înainta o reclamație în scris Companiei cu descrierea neregulilor depistate.

6.4.5. Compania examinează reclamația Utilizatorului în conformitate cu procedurile sale interne și comunică decizia sa în cel mult 15 zile de la data recepționării reclamației. Dacă Compania nu a examinat reclamația în termen sau dacă Utilizatorul nu este de acord cu decizia comunicată, acesta, are dreptul să sesizeze autoritatea de supraveghere relevantă, fie să intenteze acțiune în instanța de judecată competentă împotriva Companiei.

## **7. Măsuri de securitate**

7.1. După înregistrarea în Sistemul Paynet, Utilizatorul este obligat:

- a) să memorizeze și să păstreze în secret Datele de acces;
- b) să utilizeze Parola astfel încât să nu fie văzută și/sau identificată de către alte persoane;
- c) să solicite efectuarea Operațiunilor de plată nemijlocit la comerciant sau oficiile Agenților de plată a Companiei numai în prezența sa;
- d) să solicite chitanța pentru tranzacțiile efectuate și să verifice cu atenție informația indicată pe aceasta (data, numărul de cont, suma tranzacției) în cazul în care efectuează Operațiunea de plată nemijlocit la comerciant sau la agent de plată;
- e) să nu divulge informații confidențiale privind Contul de plată prin diferite modalități de comunicație;
- f) să verifice imediat soldul Contului de plată, în cazul eșuării Operațiunii de plată;
- g) să păstreze toate chitanțele Operațiunilor de plată și să le verifice cu Extrasul de cont.

7.2. În cazul suspiciunii de compromitere a Datelor de acces sau în cazul pierderii ori furtului Mijloacelor de acces la Contul de plată, Utilizatorul trebuie să solicite imediat blocarea Contului de plată, notificând în acest sens Compania.

7.3. În cazul în care Utilizatorul a găsit Mijlocul de acces, ce l-a declarat anterior pierdut sau furat, deblocarea Contului de plată este posibilă doar după investigarea de către angajații Companiei a împrejurărilor în care a fost găsit Mijlocul de acces și achitării comisionului, în conformitate cu tarifele în vigoare. Dacă, după cercetările efectuate, Compania a ajuns la concluzia că Contul de plată nu poate fi deblocat, Utilizatorul nu are dreptul să-l utilizeze.

7.4. Compania limitează la trei numărul de încercări greșite de introducere a Parolei. La introducerea consecutivă de trei ori a Parolei greșite, accesul la Contul de plată se blochează și acesta nu poate fi utilizat. Deblocarea Contului de plată poate fi efectuată prin introducerea Parolei corecte peste 15 minute din momentul blocării accesului la Contul de plată sau prin apelarea la Serviciul Operațional și Suport a Companiei, comunicând operatorului următoarele Date de acces:

- Login-ul;
- Cuvântul cheie (în caz că a fost anterior setat de Utilizator).

7.5. În cazul în care Utilizatorul nu își poate aminti Parola de acces la Contul de plată, iar limita de încercări eșuate nu a fost depășită și Contul de plată nu a fost blocat, acesta poate seta o nouă Parolă. Această procedură se va realiza efectuând următorii pași:

- accesarea link-ului "Recuperează parola" de pe pagina-web: [www.paynet.md](http://www.paynet.md);
- introducerea Login-ului, pentru a primi un Cod de unică folosință pentru recuperarea Parolei;
- primirea prin SMS a Codului de unică folosință pentru recuperarea Parolei;
- introducerea Codului de unică folosință;
- crearea unei noi Parole și confirmarea acesteia;
- recepționarea unui SMS de confirmare a modificării Parolei.

## **8. Notificări. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

8.1. Toate notificările adresate Utilizatorului în legătură cu utilizarea Contului de plată, se vor transmite prin utilizarea a diverse canale de comunicare a Companiei. În acest sens, Utilizatorul ca urmare a deschiderii Contului de plată își oferă în mod automat acordul de a recepționa de la Companie comunicate informative și publicitare prin intermediul mesajelor SMS și a mesajelor electronice prin e-mail sau prin publicarea lor în cabinetul său personal din Sistemul Paynet prin care accesează Contul de plată.

8.2. Stabilirea și derularea relației de afaceri între Companie și Utilizator presupune prelucrarea datelor sale cu caracter personal în legătură cu serviciile de plată prestate Utilizatorului.

8.3. Prin inițierea procedurii de deschidere a Contului de plată și prezentarea datelor sale de identificare către Companie, Utilizatorul își acordă consimțământul cu privire la prelucrarea și păstrarea datelor sale cu caracter personal de către Companie și de către Agenții săi de plată, cum ar fi: datele generale de identificare (nume, prenume, patronimic, data, luna și anul nașterii; nr. de identificare (IDNP), cetățenia, statutul de rezident sau nerezident, imaginea etc.); date de contact (adresa de domiciliu/reședință, numărul de telefon mobil, email), informație privind deținerea în ultimele 12 luni o unei funcții publice (statutul de persoană expusă politic), datele aferente actului de identitate, după caz amprenta digitală sau face ID (identificare facială), semnătura, date privind beneficiarii efectivi ai Contului de plată, ocupația și locul de muncă, date privind mijloacele financiare disponibile în Contul de plată, inclusiv transmiterea lor către terți, în scopul prestării serviciilor de plată, recuperării creanțelor și efectuării unor eventuale studii de piață, sub condiția asigurării securității lor, în limitele prevăzute de: ordinea securității interne a Companiei inclusiv Regulamentul privind asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, Legea nr. 133/2011 și a altor acte normative.

8.4. Datele cu caracter personal furnizate de către Utilizator pot fi prelucrate de către Companie în orice modalitate prevăzută de legislația în vigoare, Compania având dreptul la necesitate, de a le dezvălui/transfera, inclusiv transfrontalier, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare, entităților abilitate cu drept de supraveghere a activității Companiei, persoanelor/autorităților abilitate conform legii să solicite/primească astfel de informații, instanțelor judecătorești, notarilor, executorilor judecătorești, avocaților, precum și altor subiecți.

8.5. Prin prezentarea către Companie a Cererii de deschidere a Contului de plată, Utilizatorul confirmă că a fost informat privind drepturile sale (dreptul de acces la date, de intervenție asupra lor și de opoziție), prevăzute de Capitolul III (art. 12-18) a Legii nr. 133/2011.

## **9. Dispoziții finale**

9.1. Compania este responsabilă de păstrarea confidențialității Operațiunilor de plată efectuate prin intermediul Contului de plată în Sistemul Paynet, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

9.2. Compania este responsabilă de integritatea mijloacelor financiare existente în Contul de plată al Utilizatorului.

9.3. Părțile sunt eliberate de răspundere una față de alta pentru neexecutarea prevederilor prezentului Contract-cadru, în cazul survenirii cazurilor de impediment justificator, ce nemijlocit împiedică executarea acestora.

9.4. Utilizatorul poate solicita explicații privind soluționarea problemelor survenite la utilizarea Contului de plată, adresând o solicitare la email-ul: [support@paynet.md](mailto:support@paynet.md) sau la datele de contact ale Companiei afișate pe pagina-web: [www.paynet.md](http://www.paynet.md) și în aplicația „Paynet Portofel”.

9.5. Părțile vor depune toate eforturile în vederea soluționării pe cale amiabilă a tuturor litigiilor și neînțelegerilor legate de executarea prevederilor prezentului Contract-cadru.

9.6. În cazul în care litigiul dintre Părți nu va fi soluționat pe cale amiabilă, Părțile pot să apeleze pentru soluționarea lui în instanțele de judecată competente, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

9.7. Prezentul Contract-cadru intră în vigoare din momentul deschiderii Contului de plată pentru Utilizator și este valabil pe un termen nelimitat până la momentul rezilierii/rezoluțiunii acestuia și închiderii Contului de plată a Utilizatorului.

9.8. Prezentul Contract-cadru este perfectat în limba română. Limbile de comunicare între Companie și Utilizator pe marginea tuturor întrebărilor ce țin de executarea prevederilor prezentului Contract-cadru sunt limbile română, rusă și engleză.

9.9. Prezentul Contract-cadru este plasat pe pagina web [www.paynet.md](http://www.paynet.md) și în aplicația „Paynet Portofel” pentru a putea fi accesat și descărcat în orice moment de către Utilizator.

9.10. Părțile se vor conduce de prevederile actelor normative ale Republicii Moldova în vigoare pe toate întrebările ce țin de executarea prevederilor prezentului Contract-cadru și nu sunt prevăzute în mod expres în textul acestuia.