

Contractul - cadru privind utilizarea Contului Paynet și Regulile Programului de Loialitate

„PAYNET SERVICES” S.R.L., care activează în baza Statutului, denumită în continuare „*Companie*” sau „*Operator*” pe de o parte și persoana fizică care a fost identificată urmare completării și semnării Cererii comune (Cererea de deschidere a Contului Paynet și Cererea-Anchetă de participare la Programul de Loialitate), denumită în continuare „*Utilizator*” sau „*Participant*”, pe de altă parte, denumite în continuare în comun ”Părți” sau ”Parte” după context, au convenit a încheia prezentul contract (denumit în continuare cumulativ – ”Contract”) privind utilizarea Portofelului Electronic și a Contului Paynet (relațiile dintre Părți sunt descrise în Capitolul I ”Contract-cadru privind utilizarea Contului Paynet”), precum și privind participarea în Programul de Loialitate (relațiile dintre Părți sunt descrise în Capitolul II ”Regulile Programului de Loialitate ”), privind următoarele:

Capitolul I. Contract-cadru privind utilizarea Contului Paynet

1. Dispoziții Generale

1.1. Prezentul Contract-cadru privind utilizarea Portofelului Electronic și a Contului Paynet este elaborat în conformitate cu cerințele Legii ”Cu privire la serviciile de plată și moneda electronică” nr. 114 din 18.05.2012, determinând informațiile și condițiile necesare pentru utilizarea Contului Paynet și a Portofelului Electronic, de către Utilizatorul identificat, în condițiile Legii ”Cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului” nr. 308 din 22.12.2017. Prezentul Contract-cadru se aplică și asupra Portofelului Special conform prevederilor pct. 3.2.8. Utilizatorul Portofelului Electronic și a Contului Paynet trebuie să ia cunoștință de prevederile Contractului-cadru dat și să le respecte întocmai.

1.2. Prezentul Contract-cadru este destinat reglementării relațiilor juridice și financiare, dintre compania ”Paynet Services” S.R.L. (denumită în continuare ”Companie” în Contractul-cadru dat) și Utilizator, aferente deschiderii și utilizării Contului Paynet și a Portofelului Electronic pentru operațiuni financiare prin intermediul acestora.

1.3. Acceptarea prezentului Contract-cadru de către Utilizator, presupune acceptarea condițiilor de emiteră și răscumpărare a monedei electronice și a condițiilor privind utilizarea Contului Paynet. Termenul de valabilitate a prezentului Contract-cadru și respectiv și a Contului Paynet constituie un an de la prima alimentare a acestuia, și se prelungește în mod automat, pe perioade succesive de un an, în cazul în care Utilizatorul nu completează și prezintă Companiei Cererea de închidere a Contului Paynet ce semnifică rezilierea prezentului Contract conform procedurii descrise în pct. 3.4 din prezentul Contract-cadru.

1.4. Prin acceptarea condițiilor prezentului Contract, Utilizatorul își acordă consimțământul cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal de către Companie și de către Agenții săi, cum ar fi: datele de identificare, numărul de telefon mobil, e-mail și fondurile disponibile în Contul Paynet, Portofelul Electronic și Portofelul Special, deschise în Sistemul Paynet, inclusiv transmiterea lor către terți (cu excepția transmiterii datelor privind fondurile disponibile în Contul Paynet, Portofelul Electronic și Portofelul Special, deschise în Sistemul Paynet), în scopul prestării serviciilor emiteră a monedei electronice și 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 ”Privind protecția datelor cu caracter personal” nr. 133 din 08.07.2011 și a altor acte normative. Prin semnarea prezentului Contract Participantul 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 ”Privind protecția datelor cu caracter personal” nr. 133 din 08.07.2011..

1.5. Utilizatorul trebuie identificat până la deschiderea și activarea Contului Paynet. Pentru deschiderea și utilizarea Contului Paynet, în cadrul Sistemului Paynet, Utilizatorul urmează să furnizeze informații care vor permite identificarea sa, în conformitate cu prevederile pct.3.1.1 din prezentul Contract-cadru.

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

- sediu legal pe adresa: MD-2038, bd. Decebal 6, mun. Chișinău, Republica Moldova;
- licența de emiteră a monedei electronice seria BNM nr. 000586 din 10.12.2015, acordată prin decizia 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;
- telefoane de contact: (+373 22) 885808, (+373 22) 885809, (+373) 78 999 998, (+373) 68 425 125;
- adresa de e-mail: support@paynet.md;
- lista agenților unde pot fi semnate și depuse Cererile de deschidere a Contului Paynet;
- lista agenților prin intermediul cărora pot fi efectuate depuneri de Fonduri;
- lista agenților prin intermediul cărora pot fi efectuate retrageri de Fonduri.

2. Noțiuni utilizate

2.1. **Sistemul Paynet** - sistem de acces la Contul Paynet, Portofelul Electronic și Portofelul Special prin intermediul căruia Utilizatorul, cu utilizarea Login-ului, Parolei și a Codului, are acces, de la distanță, în vederea efectuării Operațiunilor de Plată și a altor operațiuni.

2.2. **Portofel Electronic Standard (denumit în continuare "Portofel Electronic")** - instrument de plată și gestionare a Contului Paynet, oferit de către Companie Utilizatorului, care poate fi accesat prin intermediul: paginii-web: www.paynet.md, aplicației pentru telefon mobil și tabletă.

2.3. **Cont Paynet** - cont de plăți deschis de către Companie pentru Utilizator, folosit pentru executarea Operațiunilor de Plată, în care se păstrează moneda electronică și se ține evidența tuturor operațiunilor efectuate prin intermediul Portofelului Electronic în cadrul Sistemului Paynet de către Utilizator.

Conturile Paynet sunt de 2 tipuri:

- **Cont Paynet Basic** (cu limite prestabilite) - limita maximă a sumei de alimentare a contului este de până la 15000 lei și limita maximă a valorii Operațiunilor de plată este de până la 15000 lei pe zi;

- **Cont Paynet Premium** - nu are stabilite limite la alimentarea contului și a valorii Operațiunilor de plată.

În dependență de tipul Contului Paynet ce dorește să-l utilizeze Utilizatorul va parcurge procedura de înregistrare și identificare descrisă mai jos și conform instrucțiunilor, plasate pe pagina web: www.paynet.md și aplicația pentru telefon mobil și tabletă "Paynet".

2.4 **Portofel Electronic Special pentru Programul de Loialitate (denumit în continuare "Portofel Special")** - instrument de păstrare și gestionare a monedei electronice emise de Companie Utilizatorului pentru Bonusurile acordate de Parteneri în cadrul Programului de Loialitate și care pot fi folosite în scop de plată numai în rețeaua Partenerilor Programului de Loialitate în conformitate cu Regulile Programului de Loialitate (descrise în Capitolul II al prezentului Contract). La Portofelul Special este atașat un Card de Loialitate care este emis și utilizat în conformitate cu Regulile Programului de Loialitate.

2.5. **Utilizator** - persoană fizică care, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, este titularul Contului Paynet, deținător a Portofelului Electronic și a Portofelului Special, precum și a Monedei Electronice, care folosește serviciile de plată, prestate de către Companie, în calitate de plătitor, beneficiar al plății, sau în ambele calități, precum și alte servicii aferente. Persoanele fizice pot acționa în calitate de Utilizator la împlinirea vârstei de 18 ani, sub condiția dispunerii de capacitate de exercițiu deplină.

2.6. **Moneda Electronică (denumită în continuare "Monedă")** - valoare monetară stocată electronic, emisă de Companie, reprezentând o creanță asupra acesteia, care poate fi folosită în scopul efectuării unor Operațiuni de Plată și este acceptată de o persoană alta decât emitentul. Valoarea nominală a acesteia este echivalentă cu valoarea leului moldovenesc (1 monedă electronică=1 leu moldovenesc).

2.7. **Plătitor** - titularul unui Cont Paynet la care este atașat Portofelul Electronic și care autorizează Ordine de Plată (inițiază sau permite executarea Operațiunilor de Plată) din Contul Paynet ce îi este atribuit.

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

2.9. **Fonduri** - bancnote și monede (numerar), mijloace bănești în cont (monedă scripturală)

2.10. **Operațiune de Plată** – orice operațiune care este reflectată în Portofelul Electronic, privind alimentarea Contului Paynet cu fonduri, extragerea fondurilor, achitarea mărfurilor/serviciilor, efectuare de transferuri, precum și alte operațiuni care sunt prevăzute de prezentul Contract-cadru.

2.11. **Mijloc de acces** - suport fizic de acces la Portofelul Electronic și/sau Portofelul Special (telefon mobil, computer, tabletă, card).

2.12. **Ordin de Plată** - dispoziție a Plătitorului adresată Companiei pentru executarea unei Operațiuni de Plată

2.13. **Date de autentificare:**

- **Login** – Cod Unic de Identificare în cadrul Sistemului Paynet, echivalent 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 cu scopul protejării datelor Portofelului Electronic.

- **Cod** - cod de unică folosință, transmis de către Companie Utilizatorului prin mesaj SMS, destinat verificării identității Utilizatorului în scopurile legate de utilizarea Sistemului Paynet.

- **Cuvânt Cheie** - cuvânt secret, utilizat pentru identificarea Utilizatorului de către Companie în cazul necesității blocării/deblocării Portofelului Electronic și a Contului Paynet.

- **PIN** - combinație secretă din 4 cifre, setată de către Utilizator în momentul înregistrării în Sistemul Paynet prin intermediul aplicației pentru telefonie mobilă și tabletă "Paynet", cu scopul autorizării Operațiunilor de Plată din Portofelului Electronic și a Contului Paynet efectuate prin aplicația dată.

3. Gestionarea Contului Paynet

3.1.1. În cadrul deschiderii Contului Paynet Utilizatorul va selecta tipul Contului Paynet (Basic sau Premium), ce dorește să-l utilizeze și va parcurge etapele descrise mai jos.

Deschiderea Contului Paynet se efectuează după cum urmează:

- Utilizatorul completează Cererea de deschidere a Contului Paynet, cu indicarea datelor personale, fizic sau on-line, accesând pagina-web: www.paynet.md sau aplicația pentru telefon mobil și tabletă "Paynet", acceptând prin această procedură condițiile prezentului Contract și aplică on-line semnătura sa electronică pe Cerere sau personal la oficiile Companiei sau a Agenților Companiei;

- Identificarea Utilizatorului se efectuează cu prezentarea actului de identitate on-line, făcând legătură cu reprezentantul Companiei prin videoconferință în cazul deschiderii Contului Paynet Basic ori personal la oficiile Companiei sau a Agenților Companiei în cazul deschiderii Contului Paynet Premium.

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

- Înregistrarea în Sistemul Paynet se realizează după cum urmează:

1. Utilizatorul accesează pagina-web www.paynet.md sau aplicația pentru telefon mobil și tabletă "Paynet";

2. Utilizatorul indică numărul de telefon mobil în forma specială pentru logare. Numărul de telefon mobil va constitui Login-ul pentru identificarea ulterioară a Utilizatorului în Sistemul Paynet.

3. Sistemul Paynet transmite Utilizatorului un SMS de confirmare, cu Codul pe care Utilizatorul îl va introduce în Sistemul Paynet pentru logare;

4. Utilizatorul va crea Parola;

5. Utilizatorul va seta Cuvântul Cheie în cazul înregistrării prin intermediul paginii-web: www.paynet.md sau

6. Utilizatorul va seta PIN-ul în cazul înregistrării prin intermediul aplicației pentru telefon mobil și tabletă "Paynet".

În cazul în care Utilizatorul s-a înregistrat în Sistemul Paynet prin intermediul paginii-web: www.paynet.md și ulterior a accesat Sistemul Paynet prin intermediul aplicației pentru telefon mobil și tabletă "Paynet" va fi necesară setarea de către Utilizator a PIN-ului.

În cazul în care Utilizatorul a fost anterior deținător de Portofel Electronic neidentificat, logarea ulterioară în Sistemul Paynet se va efectua, utilizând Login-ul, a Parolei existente și după caz a PIN-ului (în cazul în care acesta a fost setat anterior).

3.1.2. Din momentul setării Login-ului, PIN-ului și a Parolei, Utilizatorul poartă responsabilitate personală pentru toate Operațiunile de Plată efectuate prin intermediul Portofelului Electronic și a Contului Paynet.

3.1.3. În cazul prezentării incomplete, neveridice sau necoresponderii datelor prezentate de Utilizator pentru deschiderea Contului Paynet - deschiderea Contului Paynet va fi refuzată pentru acest Utilizator pînă la corectarea neajunsurilor depistate.

3.1.4. În cazul în care Utilizatorul solicitant nu va fi beneficiar efectiv al Contului Paynet și/sau dacă Utilizatorul solicitant este persoană expusă politic, pentru Utilizatorii solicitanți în cauză este posibilă deschiderea doar a Conturilor Paynet Premium ca urmare a vizitei personale a acestuia la oficiul Companiei și parcurgerea procedurii de înregistrare pentru acest tip de cont.

3.1.5. Contul Paynet se va deschide pentru Utilizator în termen de o zi lucrătoare din momentul parcurgerii întregii proceduri de deschidere a Contului Paynet de tipul selectat.

3.1.6. În cazul necesității de a schimba tipul înregistrării, în cabinetul personal al Utilizatorului din Sistemul Paynet în compartimentul "Profil / Setări / Cont" trebuie de selectat tipul Contul Paynet necesar (Basic sau Premium) și se va parcurge procedura de înregistrare pentru deschiderea tipului de Cont Paynet selectat.

3.1.7. La necesitate, Compania poate modifica limitele de utilizare a Contului Paynet, cu notificarea prealabilă a Utilizatorului prin plasarea informației în cabinetul personal aferent Contului Paynet ce-l utilizează.

3.2. Efectuarea Operațiunilor de Plată prin intermediul Portofelului Electronic și a Contului Paynet. Modalitatea de utilizare a Portofelului Special

3.2.1 Prin intermediul Portofelului Electronic și a Contului Paynet pot fi efectuate următoarele Operațiuni de Plată:

a) achitarea bunurilor și serviciilor prin intermediul paginii-web: www.paynet.md, a aplicației pentru telefon mobil și tabletă;

b) transferuri:

- din Contul Paynet a Utilizatorului către alt Cont Paynet din cadrul Sistemului Paynet;

- din contul curent bancar către Contul Paynet a Utilizatorului și viceversa;

- de pe cardurile de plată, inclusiv VISA și MASTERCARD, către Contul Paynet a Utilizatorului și viceversa.

c) retrageri de Fonduri din Contul Paynet ce se efectuează la Agenții Companiei, cu prezentarea buletinului de identitate.

d) depuneri de Fonduri în Contul Paynet ce se efectuează la Agenții Companiei.

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 (plățile programate). Periodicitatea de programare a Operațiunilor de plată este lunară (cîte o Operațiune de plată către un anumit Beneficiar al plății pe lună).

3.2.2 Pentru executarea Operațiunilor de Plată, prin intermediul Contului Paynet, Compania percepe comisioane conform Tarifelor.

3.2.3 Acordarea consimțământului Utilizatorului de autorizare și efectuare a Operațiunilor de Plată se realizează cu utilizarea Datelor de autentificare și în funcție de mediul în care este efectuată Operațiunea de Plată:

- în cazul executării unei operațiuni de plată prin intermediul paginii-web: 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;

- în cazul executării unei operațiuni de plată prin intermediul aplicației pentru telefon mobil și tabletă "Paynet" pentru a finaliza autorizarea executării Ordinului de plată - se va utiliza PIN-ul.

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

În cazul plăților programate este posibilă anularea executării Ordinului de plată în cauză prin intermediul selectării opțiunii de "anulare" aferente Ordinului de plată dat în cadrul setărilor din cabinetul personal al Utilizatorului atașat Contului său Paynet. Anularea Ordinului de Plată pentru executarea unei plăți programate este posibil de efectuat cel tîrziu pînă la sfîrșitul zilei lucrătoare, care precede ziua convenită de executare a acestui Ordin de Plată.

3.2.4 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 sau alt tip de mesaj electronic), sau, după caz, prin imprimarea bonului, pe suport de hîrtie (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).

3.2.5. În cazul disponibilității în Contul Paynet al Utilizatorului 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 mai târziu pînă la sfârșitul următoarei zile lucrătoare.

3.2.6. În cazul executării condițiilor indicate în pct. 3.2.4-3.2.5 din prezentul Contract de către Utilizator, Operațiunea de Plată se consideră acceptată spre executare de către Companie.

3.2.7. La necesitate, Compania poate să aplice limite tranzacționale la executarea Operațiunilor de Plată în scopul conformării cu cerințele Legii "Cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului" nr. 308 din 22.12.2017.

3.2.8. Toate operațiunile cu utilizarea Portofelului Special sunt efectuate în exclusivitate în cadrul Programului de Loialitate în conformitate cu Regulile Programului de Loialitate (Capitolul II ale prezentului Contract). Toate operațiunile în Portofelul Special deschis în Sistemul Paynet sunt înregistrate numai după utilizarea Cardului de Loialitate.

3.3. Condițiile de emiteră și răsкупărare a Monedei în/din Contul Paynet

3.3.1. Condițiile de emiteră a Monedei:

a) Compania emite Moneda la valoarea nominală, la primirea Fondurilor în Contul Paynet, deschis pentru Utilizator. Fondurile pot fi în formă de: bancnote și monede (numerar), mijloace bănești deținute în conturi bancare.

b) În cazul primirii Fondurilor din străinătate, în valută străină, emiteră Monedei se efectuează la valoarea nominală a echivalentului în moneda națională a Fondurilor primite. Cursul valutar de referință, aplicat în astfel de cazuri, va fi cursul valutar calculat de către Companie, afișat pe pagina-web: www.paynet.md

3.3.2. Condițiile de răsкупărare a Monedei:

3.3.2.1. La cererea Utilizatorului, Compania va răsкупăra, la valoarea nominală, valoarea monetară a Monedei pe care acesta o deține. Această procedură se realizează prin asigurarea posibilității de transfer, în orice moment, din Contul Paynet a sumei solicitate la un cont bancar indicat de Utilizator, deschis la orice banca licențiată din Republica Moldova, care a încheiat un contract în acest sens cu Compania, sau de ridicare de către Utilizator a mijloacelor bănești în numerar, la unul dintre Agenții Companiei.

3.3.2.2. Răsкупărare a valorii monetare a Monedei în numerar poate avea loc numai cu condiția identificării obligatorii a Utilizatorului. În acest sens, Utilizatorul completează un formular special pe pagina-web: www.paynet.md în care indică datele sale de identificare și ulterior se prezintă cu actul său de identitate la unul dintre agenții Companiei pentru a solicita eliberarea mijloacelor bănești. Eliberarea mijloacelor bănești solicitate de către Utilizator va fi efectuată numai în cazul identificării cu succes a Utilizatorului (colacionării datelor furnizate de către Utilizator Companiei cu datele din actul de identitate al Utilizatorului în cauză).

3.3.2.3. Compania aplică comisioane pentru răsкупărare a Monedei, în cazul în care Utilizatorul solicită răsкупărare a acesteia în unul dintre următoarele cazuri:

a) când se solicită răsкупărare înaintea de încetarea prezentului Contract-cadru (închiderea Contului Paynet);

b) când se solicită răsкупărare la mai mult de un an de la data încetării prezentului Contract-cadru (închiderea Contului Paynet);

3.3.2.4. În cazul în care se solicită răsкупărare înaintea de încetarea prezentului Contract-cadru (închiderea Contului Paynet), Utilizatorul poate cere răsкупărare a Monedei integral sau parțial.

3.3.2.5. În cazul în care se solicită răsкупărare, de către Utilizator, la data încetării prezentului Contract-cadru (închiderea Contului Paynet), sau în termen de până la un an după încetarea Contractului-cadru dat, se răsкупăreă întreaga valoare monetară a Monedei deținute.

3.4. Închiderea Contului Paynet

3.4.1. Închiderea Contului Paynet semnifică rezilierea de către Utilizator a prezentului Contract și se efectuează prin completarea Cererii de închidere de către Utilizator și prezentarea acesteia Companiei cu 20 de zile calendaristice înainte de data închiderii Contului Paynet. Această procedură se efectuează: prin intermediul accesării paginii-web: www.paynet.md) sau prin intermediul aplicației pentru telefon mobil și tabletă "Paynet".

3.4.2. Închiderea Contului Paynet se efectuează cu condiția că Compania și Utilizatorul nu au pretenții financiare privind administrarea Contului Paynet, unul față de celălalt.

3.4.3 La închiderea Contului Paynet mijloacele bănești din acesta se restituie Utilizatorului în oficiile Agenților prin intermediul cărora pot fi efectuate retrageri de Fonduri sau prin transfer la contul bancar indicat de către Utilizator, în conformitate cu prevederile pct. 3.3.2.1 din prezentul Contract-cadru.

4. Drepturile și obligațiile părților

4.1. Compania are următoarele obligații:

4.1.1. Să se asigure că elementele de securitate personalizate de acces la Portofelul Electronic și Contul Paynet nu sunt accesibile altor persoane, cu excepția Utilizatorului, care are dreptul de utilizare a Portofelului Electronic și a Contului Paynet;

4.1.2. Să se asigure că în orice moment sunt disponibile mijloace corespunzătoare care vor permite Utilizatorului să notifice cazurile de pierdere, furt, însușire a codurilor care permit accesarea Portofelului Electronic și a Contului Paynet ce

îi sunt atribuite, a Mijloacelor de acces la acestea sau de orice altă utilizare neautorizată a acestora, precum și să solicite deblocarea Portofelului Electronic și a Contului Paynet ce îi sunt atribuite, 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) 78 999 998, (+373) 68 425 125, precum și o adresă e-mail specială: support@paynet.md, pentru cazurile când va fi necesară furnizarea informațiilor suplimentare pentru investigația cazurilor indicate mai sus.

4.1.3. Să împiedice orice utilizare a Portofelului Electronic și a Contului Paynet, odată ce a fost notificată de Utilizatorul căruia i-au fost atribuite despre pierdere, furt, însușire a codurilor care permit accesarea Portofelului Electronic și a Contului Paynet a Mijloacelor de acces la acestea, sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.

4.1.4 Obligațiile Companiei în cazul neexecutării sau executării necorespunzătoare a Operațiunilor de Plată:

4.1.4.1. 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.

4.1.4.2. 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 Paynet debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă Operațiunea de Plată în cauză nu ar fi avut loc.

4.1.4.3. 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 Paynet al acestuia.

4.1.5. Să prezinte Utilizatorului lunar, în format electronic, până pe data de 15 a lunii imediat următoare lunii de gestiune, un Extras de cont privind operațiunile efectuate cu Portofelul Electronic și Contul Paynet.

4.2. Compania are următoarele drepturi:

4.2.1. Compania își rezervă dreptul de a bloca posibilitatea de utilizare a Portofelului Electronic și/sau a Contului Paynet din motive obiective, legate de:

- a) securitatea Portofelului Electronic și/sau a Contului Paynet;
- b) o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a Portofelului Electronic și/sau a Contului Paynet;

4.2.2. În cazurile menționate mai sus de blocare a posibilității de utilizare a Portofelului Electronic și a Contului Paynet, înainte de blocare și, cel târziu, imediat după blocarea Portofelului Electronic și/sau a Contului Paynet, Compania informează, printr-un SMS, Utilizatorul căruia acestea îi sunt atribuite despre blocarea Portofelului Electronic și a Contului Paynet și 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.

4.2.3. Compania deblochează posibilitatea de utilizare a Portofelului Electronic și/sau a Contului Paynet sau, după caz, deschide un nou Portofel Electronic și/sau Cont Paynet, odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.

4.2.4. Compania își rezervă dreptul să modifice prezentul Contract (inclusiv prevederile Contractului-cadru), precum și Tarifele aferente în mod unilateral, notificând despre acest fapt Utilizatorul, 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 și-a exprimat dezacordul înainte de data intrării în vigoare a acestora.

4.3. Utilizatorul are următoarele obligații:

4.3.1. Să utilizeze Contul Paynet și Portofelul Electronic în conformitate cu condițiile de gestionare a Contului Paynet și a Portofelului Electronic și măsurile de securitate prevăzute de prezentul Contract;

4.3.2. Să informeze Compania, de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire a datelor de autentificare și a mijloacelor de acces la Portofelul Electronic și Contul Paynet ce îi sunt atribuite, precum și despre orice altă utilizare neautorizată a Portofelului Electronic și/sau a Contului Paynet, cu transmiterea, la solicitarea Companiei, a informației suplimentare necesare pentru efectuarea investigației.

4.3.3. Utilizatorul, îndată ce primește acces la Contul Paynet și la Portofelul Electronic, este obligat să întreprindă toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță Datele de autentificare ce îi sunt atribuite. În cazul în care Utilizatorul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate (Datele de autentificare) ale Contul Paynet și Portofelului Electronic ce le utilizează, 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), pînă la suma de 2500 de lei.

4.3.4. 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.4.3, 5.1, 5.2 și 5.4 din prezentul Contract-cadru. În astfel de cazuri, regula privind suma menționată în pct. 4.3.3 din prezentul Contract-cadru nu se aplică.

4.3.5. După notificarea, în conformitate cu prevederile pct. 4.3.2 din prezentul Contract-cadru, Utilizatorul ce este deținător al Contului Paynet și a Portofelului Electronic nu poartă nici o răspundere patrimonială ce rezultă din producerea unei situații de urgență descrise în pct. 4.1.2 și 4.3.2 din prezentul Contract-cadru, cu excepția cazului în care însăși Utilizatorul a acționat în mod fraudulos.

4.4 Utilizatorul are următoarele drepturi:

4.4.1. 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 pînă la data propusă de Companie pentru intrarea în vigoare a modificărilor în cauză prin închiderea Contului Paynet ce îi este atribuit și respectiv rezilierea cu titlu gratuit a prezentului Contract, conform procedurii indicate în pct. 3.4 din prezent Contract-cadru înainte de data propusă a intrării în vigoare a modificărilor respective.

4.4.2. Pentru a putea efectua Operațiuni de Plată prin intermediul Portofelului Electronic și a Contului Paynet, Utilizatorul are acces la următoarele informații:

- a) tipurile de servicii de plată care sunt prestate de Companie și Tarifele aplicate.
- b) Datele de autentificare, inclusiv Login-ul său (Codul Unic de Identificare);
- c) în cazul primirii transferurilor sau plăților în valută străină, cursul valutar de referință aplicat de către Companie și faptul că emiterea Monedei în astfel de situații se efectuează la valoarea nominală a echivalentului în moneda națională (lei) a Fondurilor primite.

4.4.3 Utilizatorul poate obține corectarea unei Operațiuni de Plată din partea Companiei numai dacă informează Compania, în cel mai scurt timp, dar nu mai tîrziu de 13 luni de la data debitării Contului Paynet, despre faptul că a constat o Operațiune de Plată care a fost efectuată din greșeală de Sistemul Paynet, nefiind autorizată de către Utilizator sau a fost autorizată, dar nu a fost executată corespunzător.

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

4.4.5. Compania examinează reclamația Utilizatorului în conformitate cu procedurile sale interne și comunică decizia sa în cel mult 15 zile de la data recepționării reclamației în cauză. Dacă Compania nu a examinat reclamația în acest 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.

5. Măsuri de securitate

5.1. După înregistrarea în Sistemul Paynet Utilizatorul este obligat:

- să memorizeze și să păstreze în secret Parola;
- să utilizeze Parola astfel încât să nu fie văzută și/sau identificată de către alte persoane;
- să solicite efectuarea Operațiunilor de Plată nemijlocit la comerciant sau oficiile agenților numai în prezența sa;
- să solicite chitanța aferentă Operațiunii de Plată 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;
- să nu divulge informații confidențiale privind Contul Paynet și Portofelul Electronic prin telefon și alte modalități de comunicație;
- să verifice imediat soldul Contului Paynet din Portofelul Electronic în cazul eșuării Operațiunii de Plată;
- să păstreze toate chitanțele Operațiunilor de Plată și să le verifice cu tranzacțiile evidențiate în Extras.

5.2. În cazul suspiciunii de compromitere a Datelor de autentificare sau în cazul pierderii Mijloacelor de acces la Portofelul Electronic, Utilizatorul trebuie să solicite imediat blocarea Contului Paynet și a Portofelului Electronic, notificând în acest sens Compania.

5.3. În cazul în care Utilizatorul a găsit Mijlocul de acces, pierdut sau furat, deblocarea Portofelului Electronic și a Contului Paynet 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 Portofelul Electronic nu poate fi deblocat, Utilizatorul nu are dreptul să-l utilizeze și nu are acces la Contul Paynet.

5.4. Este necesar de a păstra în secret Cuvântul cheie și PIN-ul. Acestea pot fi modificate ulterior, în cursul folosirii Portofelului Electronic și Contului Paynet de către Utilizator.

5.5. Compania limitează la trei numărul de încercări greșite de introducere a Parolei. La introducerea consecutivă de trei ori a Parolei greșite, accesul la Portofelul Electronic și Contul Paynet se blochează și acesta nu poate fi utilizat. Deblocarea Portofelului Electronic poate fi efectuată prin introducerea Parolei corecte peste 15 minute din momentul blocării Portofelului Electronic și a Contului Paynet sau prin apelarea la Serviciul Suport Clientelă a Companiei, comunicând operatorului următoarele date:

- Login-ul;
- Cuvântul cheie.

5.6. În cazul în care Utilizatorul nu își poate aminti Parola de acces la Portofelul Electronic și Contul Paynet, iar limita de încercări eșuate nu a fost depășită și Portofelul Electronic și Contul PayNet 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;
- introducerea Login-ului, pentru a primi un Cod pentru recuperarea Parolei;
- primirea, prin SMS, a Codului pentru recuperarea Parolei;
- introducerea Codului;
- crearea unei noi Parole la Portofelul Electronic și confirmarea acesteia;
- recepționarea unui SMS de confirmare a modificării Parolei la Portofelul Electronic.

6. Dispoziții finale

6.1. Utilizatorul se obligă să respecte prevederile prezentului Contract.

6.2. Compania este responsabilă de păstrarea confidențialității Operațiunilor de Plată efectuate prin intermediul Sistemului Paynet, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația Republicii Moldova.

6.3. Compania este responsabilă de integritatea mijloacelor financiare existente în Contul Paynet și Portofelul Electronic al Utilizatorului.

6.4. Părțile sunt eliberate de răspundere una față de alta pentru neexecutarea prevederilor prezentului Contract, în cazul survenirii cazurilor de forță-majoră, ce vor fi certificate în modul corespunzător prevederilor legale.

6.5. Compania își rezervă dreptul de a rezilia prezentul Contract-cadru, în mod unilateral prin 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.

6.6. Utilizatorul își rezervă dreptul de a rezilia prezentul Contract-cadru și respectiv să închidă Contul Paynet, în mod unilateral conform procedurii prevăzute în pct. 3.4 din prezentul Contract.

6.7. Ca excepție de la prevederile pct. 6.5 și 6.6 din prezentul Contract-cadru, în cazul în care careva din Părțile contractante nu își respectă obligațiile contractuale, cealaltă parte este în drept să rezilieze prezentul Contract prin preavizarea părții în culpă cu cel puțin 15 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 completarea Cererii de închidere și prezentarea acesteia Companiei prin intermediul accesării paginii-web: www.paynet.md) sau prin intermediul aplicației pentru telefon mobil și tabletă "Paynet".

6.8. Utilizatorul poate solicita explicații privind soluționarea problemelor survenite la utilizarea Sistemului Paynet prin intermediul poștei electronice sau datelor de contact ale Companiei afișate pe pagina-web: www.paynet.md.

6.9. Utilizatorul și Compania vor depune toate eforturile în vederea soluționării amiabile a tuturor litigiilor și neînțelegerilor legate de executarea prevederilor prezentului Contract.

6.10. În cazul în care neînțelegerea nu va fi rezolvată pe cale amiabilă, părțile pot să apeleze pentru soluționarea conflictului în instanțele de judecată competente, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

6.11. Prezentul Contract intră în vigoare pentru Utilizator din momentul semnării Cererii comune (Cererea de deschidere a Contului Paynet și Cererea-Anchetă de participare la Programul de Loialitate) și este valabil până în momentul închiderii Contului Paynet și a Portofelului Electronic și stingerii tuturor obligațiilor financiare dintre Părți.

6.12. Încetarea prezentului Contract-cadru (inclusiv prin reziliere) va semnifica și încetarea automată a participării Utilizatorului în calitate de Participant la Programul de loialitate oferit de Companie în calitate de Operator.

6.13. Prezentul Contract este elaborat în limba română în 2 exemplare cu aceeași putere juridică, câte unul pentru fiecare Parte.

6.14. Utilizatorul este în drept să primească la cerere un exemplar al prezentului Contract, precum și alte informații de clarificare privind implementarea acestuia.

6.15. Prezentul Contract va fi plasat pe pagina web www.paynet.md și în aplicația pentru telefon mobil și tabletă "Paynet" pentru a putea fi accesat în orice moment de către Utilizator.

6.16. Ambele Părți contractante se vor conduce de prevederile actelor normative ale Republicii Moldova în vigoare pe toate întrebările ce țin de executarea prevederilor prezentului Contract și nu sunt prevăzute în mod expres în textul acestuia.

Capitolul II. Regulile Programului de Loialitate

Aceste Regulii reprezintă Oferta Publică a Operatorului ("Paynet Services" S.R.L.) și contract încheiat între Părți, pentru participarea în programul de Loialitate oferit de Compania "Paynet Services" S.R.L. .

Operatorul își asumă obligațiunile de a presta servicii persoanelor fizice, care corespund cerințelor indicate în prezentele Regulii și acceptă Oferta Publică.

Acceptarea de către persoana fizică - Utilizator/Participant a prezentei Oferte Publice se efectuează prin completarea și semnarea Cererii-Anchete (care este parte integrantă a Cererii comune: Cererea de deschidere a Contului Paynet și Cererea-Anchetă de participare la Programul de Loialitate) în Punctele Comerciale ale Partenerilor Programului de Loialitate sau la Operator.

1. Termenii utilizați

1.1. **Activarea Cardului de Loialitate** - efectuarea procedurii, care va permite Participantului să utilizeze Cardul de Loialitate în cadrul Programului de Loialitate.

1.2. **Card de Loialitate** - suport informațional sub formă fizică sau virtuală, identificat în cadrul Sistemului de Loialitate al Operatorului în baza numărului Cardului de Loialitate și/ sau nr. de telefon mobil al Participantului, după caz personalizat. Cardul de Loialitate aparține Operatorului și este eliberat în folosință Participantului de către unul din Partenerii Operatorului sau de către Operator. Cardul de Loialitate oferă posibilitatea de a obține reduceri sau a primi și valorifica Bonusuri în rețeaua Partenerilor Operatorului și după caz, de a beneficia și de alte acțiuni cu caracter promoțional, lansate în cadrul Programului de Loialitate. Cardul de Loialitate este atașat Portofelului Special în care se vor stoca Bonusurile, oferite de Partenerii Participantului (pentru care Compania "Paynet Services" S.R.L. va emite monedă electronică) și prin intermediul căruia se vor efectua de către Participant operațiuni în scop de plată pentru Bunurile procurate de la Partenerii din cadrul Programului de Loialitate.

1.3. **Programul de Loialitate** - programul care are ca scop oferirea Primelor de Reduceri/Bonusuri Participanților și realizarea după caz și a altor acțiuni cu caracter promoțional.

1.4. **Bonusuri** – unități convenționale virtuale a mijloacelor financiare (leu moldovenesc (MDL)) cu caracter special, oferite Participantului în calitate de retur de Fonduri de către Parteneri ca rezultat al procurării de la ei a Bunurilor. Pentru Bonusurile oferite de către Parteneri Participantului Compania ”Paynet Services” S.R.L. în calitate de societate emitentă de monedă electronică va emite monedă electronică (1 Bonus oferit de Partener = 1 monedă electronică emisă cu valoarea de 1 leu moldovenesc). Bonusurile nu pot fi transmise de Participant altor persoane în orice mod și sub orice formă, cu excepția utilizării lor doar pentru procurarea Bunurilor din rețeaua Partenerilor din cadrul Programului de Loialitate. Bonusurile au perioade de valabilitate stabilite de Partenerii, care le-au oferit Participantului. În cazul în care Participantul în cadrul perioadei de valabilitate a Bonusurilor nu le va utiliza pentru procurarea Bunurilor de la Partenerii din cadrul Programului de Loialitate - aceste Bonusuri se vor anula.

1.5. **Prime de Reduceri** - mărirea reducerii convenite între Partener și Operator referitor la prețul cu amănuntul al Bunurilor oferite de către Partener Participantului.

1.6. **Partener** - persoană juridică care activează în domeniul comerțului sau prestării serviciilor, care presupune comercializarea mărfurilor și/sau prestarea serviciilor persoanelor fizice cum ar fi: transport, turism, farmaceutic, petrolier etc., care a încheiat cu Operatorul contract privind participarea la Programul de Loialitate.

1.7. **Cererea-Anchetă** - formular special completat și semnat de către Participant în unul din Punctele Comerciale ale Partenerilor Operatorului sau la Operator. Cererea-Anchetă este parte integrantă a Cererii comune: Cererea de deschidere a Contului Paynet și Cererea-Anchetă de participare la Programul de Loialitate

1.8. **Setul Participantului** - reprezintă completul care conține Cerea-Anchetă și Cardul de Loialitate.

1.9. **Terminal** - dispozitiv fizic (POS-terminal sau card reader integrat cu aparatul de casă) sau virtual pentru efectuarea autorizării operațiunilor cu Cardul de Loialitate și imprimarea/generarea chitanțelor privind operațiunile efectuate.

1.10. **Operator** - Compania ”Paynet Services” S.R.L. (cu sediul: bd. Decebal 6, mun. Chișinău, cod fiscal (IDNO) 1013600036596.

1.11. **Bunuri** - orice bunuri și/sau servicii care pot fi procurate de către Participant în Punctele Comerciale ale Partenerului.

1.12. **Puncte Comerciale** - orice locații comerciale fizice sau virtuale, utilizate pentru prestarea serviciilor/comercializarea bunurilor sau în calitate de centru de deservire a clienților, etc. (în funcție de tipul de afaceri al Partenerului Programului de Loialitate).

1.13. **Participant** - orice persoană fizică, care are capacitate legală deplină și care (i) a achiziționat sau a obținut Cardul de Loialitate de la unul din Partenerii Operatorului sau de la Operator, (ii) a completat și semnat/bifat Cererea-Anchetă privind obținerea Cardului de Loialitate și a acceptat condițiile Ofertei Publice de participare în Programul de Loialitate.

1.14. **Serviciul Operațional și Suport** - echipamentul și resursele umane ale Operatorului care asigură primirea și clarificarea solicitărilor transmise de Participant privind participarea în Programul de Loialitate și utilizarea Cardului de Loialitate. Telefoane de contact: (+373 22) 885808, (+373 22) 885809, (+373) 78 999 998, (+373) 68 425 125, e-mail: support@paynet.md.

2. Prevederi generale

2.1. Operatorul creează rețeaua de Parteneri ai Programului de Loialitate în cadrul căreia Participanții, la procurarea mărfurilor sau achitarea serviciilor, dacă utilizează Cardurile de Loialitate, pot obține reduceri sau primi și valorifica bonusuri în rețeaua Partenerilor Operatorului și după caz de a beneficia și de alte acțiuni cu caracter promoțional lansate în cadrul Programului de Loialitate.

2.2. Cardurile de Loialitate se acceptă numai la Partenerii Programului de Loialitate. Participanții nu pot efectua operațiuni cu Cardurile de Loialitate în afara rețelei de Parteneri ai Programului de Loialitate

2.3. Operatorul nu poartă responsabilitate pentru calitatea și condițiile de prestare a serviciilor, precum și privind livrarea, păstrarea, calitatea Bunurilor achiziționate de către Participant de la Partenerul Programului de Loialitate.

3. Participanții Programului de Loialitate

3.1. Participant la Programul de Loialitate poate fi orice persoană fizică care are vârsta de 18 ani și deține capacitate de exercițiu deplină.

3.2. Participantul poate să solicite încetarea participării sale în Programul de Loialitate în orice moment de timp prin completarea unei Cererii de încetare a participării sale în Programul de Loialitate și prezentarea acestei cereri la unul din Punctele Comerciale ale Partenerului sau prin contactarea Serviciului Operațional și Suport și prezentarea/transmiterea solicitării respective. Încetarea participării în Programul de Loialitate se finalizează peste **30 de zile** calendaristice din momentul prezentării/transmiterii de către Participant a Cererii de încetare a participării sale în Programul de Loialitate.

3.3. Operatorul are dreptul să înceteze participarea Participantului în Programul de Loialitate cu preavizarea acestuia, cu cel puțin 2 luni înainte de încetare, din motivul închiderii Programul de Loialitate prin:

- transmiterea unei notificări scrise la adresa poștală sau a notificării electronice la adresa electronică, sau
- prin publicarea informației respective pe pagina-web: www.paynet.md și/sau în Punctele Comerciale ale Partenerilor.

3.4. În cazul încetării participării Participantului la Programul de loialitate, toate Bonusurile sale neutilizate pînă la momentul încetării, se vor anula.

3.5. În cazul încetării participării Participantului la Programul de loialitate, prevederile Capitolului I a prezentului Contract "Contract-cadru privind utilizarea Contului Paynet" vor înceta în mod automat, Contractul fiind considerat reziliat.

4. Activarea și dezactivarea Cardului de Loialitate

4.1. Activarea Cardului de Loialitate poate fi efectuată prin:

- Primirea de către Operator a codului de activare de la Terminalul, instalat în Punctul Comercial al oricărui Partener sau

- Prin intermediul paginii-web www.paynet.md.

4.2. Operatorul notifică Participantul despre Activarea Cardului de Loialitate prin transmiterea unui mesaj SMS la numărul de telefon al Participantului.

4.3. Operatorul efectuează dezactivarea totală a Cardului de Loialitate în următoarele condiții:

- Primirea Cererii Participantului privind solicitarea de încetare a participării sale în Programul de Loialitate conform cerințelor și condițiilor stabilite în prezentele Reguli;

- Substituirea Cardului de Loialitate a Participantului cu un Card de Loialitate nou în caz de pierdere, furt sau deteriorare a celui existent;

- Efectuarea de operațiuni frauduloase cu utilizarea Cardului de Loialitate;

- Lipsa efectuării operațiunilor la Partenerii Operatorului cu utilizarea Cardului de Loialitate pe parcursul a 720 de zile calendaristice.

5. Substituirea Cardului de Loialitate

5.1. Participantul poate solicita substituirea Cardului de Loialitate existent cu unul nou în cazul în care Cardul de Loialitate existent a fost deteriorat, pierdut, furat, cu condiția că procedura de Activare a Cardului de Loialitate prevăzută la p. 4 din prezentele Reguli a fost finalizată cu succes.

5.2. În caz de deteriorare, pierdere sau furt a Cardului de Loialitate, Participantul trebuie să informeze imediat Serviciul Operațional și Suport.

5.3. Pentru a primi un Card de Loialitate nou în locul Cardului de Loialitate eliberat anterior ce a fost deteriorat, pierdut sau furat, Participantul se poate adresa la orice Partener eligibil (poate fi și numai un singur Partener eligibil) din cadrul Programului de Loialitate sau la Operator. Activarea noului Card de Loialitate este efectuată în conformitate cu prevederile pct. 4 din prezentele Reguli. Toate Primele de Reduceri/Bonusuri se transferă pe Cardul de Loialitate nou după momentul activării acestuia conform prevederilor pct. 4 din prezentele Reguli.

6. Utilizarea datelor cu caracter personal

6.1. Prin semnarea Cererii-Anchetă, Participantul acceptă Oferta Publică și, respectiv, participarea la Programul de Loialitate. În acest context Participantul îi permite Operatorului să prelucreze datele sale cu caracter personal cum ar fi: datele de identificare, numărul de telefon mobil și Primele de Reduceri/Bonusuri disponibile pe Cardul de Loialitate, inclusiv transmiterea lor către terți (cu excepția transmiterii datelor privind Primele de Reduceri/Bonusuri disponibile pe Cardul de Loialitate), în scopul prestării serviciilor de Loialitate, recuperării creanțelor și efectuării unor eventuale studii de piață, sub condiția asigurării securității lor, în limitele prevăzute de: ordinea securității interne a Operatorului inclusiv Regulamentul privind asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, Legea "Privind protecția datelor cu caracter personal" nr. 133 din 08.07.2011 și a altor acte normative. Prin semnarea Cererii-Anchetă Participantul 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 "Privind protecția datelor cu caracter personal" nr. 133 din 08.07.2011.

7. Dispoziții finale

7.1. Toate notificările ce sunt transmise Participantului în legătură cu Programul de Loialitate, sunt transmise prin intermediul Operatorului, utilizând canalele de comunicare a acestuia. În acest sens, Participantul își acordă acordul de a recepționa de la Operator și Parteneri mesaje informative și publicitare prin intermediul mesajelor SMS și a mesajelor electronice.

7.2. Operatorul este în drept să modifice unilateral prezentele Reguli prin publicarea acestor modificări pe pagina-web: www.paynet.md și aplicația pentru telefon mobil și tabletă "Paynet" cu cel puțin cu 35 de zile calendaristice înainte de intrarea acestora în vigoare.

7.3. În caz dacă Participantul nu este de acord cu modificările propuse, acesta este în drept să solicite încetarea participării sale la Programul de Loialitate conform condițiilor stipulate în prezentele Reguli.

7.4. Operatorul și Participantul vor depune toate eforturile în vederea soluționării amiabile a tuturor litigiilor ce țin de executarea prevederilor prezentelor Reguli. În cazul în care litigiul nu va fi rezolvat pe cale amiabilă, părțile sunt în drept să apeleze pentru soluționarea conflictului în instanțele de judecată competente, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.