



Правила использования Электронного кошелька

/ действуют с 01.07.2023 г. /

1. Общие положения

1.1. Правила использования Электронного кошелька (далее - Правила) составлены в соответствии с требованиями:

- 1) Закона о платежных услугах и электронных деньгах №114 от 18.05.2012 г.;
- 2) Закона о предотвращении и борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма №308 от 22.12.2017 г.;
- 3) Закона о защите персональных данных №133 от 08.07.2011 г. (далее - Закон №133/2011);
- 4) Регламент о деятельности "Paynet Services" S.R.L.

1.2. Настоящие Правила определяют информацию и условия, необходимые для использования Электронного кошелька, открытого в Системе Paynet, включая условия выпуска и выкупа Электронных денег. Пользователь Электронного кошелька должен ознакомиться с этими Правилами и точно их соблюдать.

1.3. Настоящие Правила предназначены для регулирования правовых отношений между компанией "Paynet Services" S.R.L (далее «Компания») и Пользователем, связанных с открытием и использованием Электронного кошелька для финансовых операций.

1.4. Открытие Электронного кошелька означает принятие Пользователем положений настоящих Правил, условий выпуска и выкупа Электронных денег и платежных услуг, предлагаемых Компанией, и фактически представляет собой заключение рамочного договора на использование Электронного кошелька.

1.5. Электронные деньги, хранящиеся в Электронном кошельке, не должны превышать сумму в 3000 (три тысячи) лей.

1.6. Условия и лимиты использования Электронного кошелька описаны в «Условиях использования Платежного счета и Электронного кошелька для пользователей - физических лиц», опубликованных на сайте: www.paynet.md и в приложении «Paynet Кошелек». Кроме того, Компания может при необходимости применить другие ограничения на использование Электронного кошелька в соответствии с требованиями действующего законодательства.

1.7. Если Пользователь желает использовать платежные услуги, предлагаемые Компанией, без предварительно установленных лимитов для Электронного кошелька, он может изменить статус Электронного кошелька на Платежный счет в Системе Paynet, выполнив процедуры идентификации и заключив с Компанией Рамочный договор на использование Платежного счета. Соответственно, в результате внесенного изменения действие положений настоящих Правил для Пользователя прекращается.

1.8. Общая информация о компании "Paynet Services" S.R.L.:

- юридический адрес: MD-2038, бул. Дечебал 6, мун. Кишинев, Республика Молдова;
- лицензия на выпуск электронных денег серии NBM №000586 от 10.12.2015, выдано Решением Совета директоров НБМ от 31.10.2014;
- органом, ответственным за надзор за Компанией, является Национальный Банк Молдовы;
- интернет страница: www.paynet.md;
- контактные телефоны: (+37322) 885808, (+373 22) 885809, (+373) 78999998, (+373) 68425125;
- адрес электронной почты: support@paynet.md;
- Список Платежных агентов Компании, через которых можно вносить и снимать наличные средства в/из Электронного Кошелька.

1. Используемые термины

2.1. **Платежный агент** - юридическое лицо, уполномоченное Компанией принимать финансовые средства от Пользователя с целью пополнения Электронного кошелька Электронными деньгами, выпущенными Компанией, и выдачи по запросу финансовых средств Пользователю в результате выкупа Электронных денег, в его офисах и коммерческих точках.

2.2. **Система Paynet** - автоматизированная система удаленного обслуживания (SADD) для интернет-платежей и мобильных платежей, с помощью которой Пользователь имеет удаленный доступ и управляет Платежным счетом с целью получения информации о состоянии Платежного счета и выполненных транзакциях, выполнение транзакций от имени и по распоряжению Пользователя из денежных средств которые находятся на Платежном счете.

2.3. **Электронный кошелек** - платежный инструмент, хранения и управления Электронными деньгами, открытый в Системе Paynet, предоставляемый Компанией Пользователю без необходимости его идентификации, доступ к которому можно получить через веб-страницу www.paynet.md и приложение «Paynet Кошелек».

2.4. **Пользователь** - физическое лицо, обладатель Электронного кошелька, бенефициар платежных услуг предоставляемых Компанией в качестве Плательщика, Получателя платежа или в обоих качествах, а также других сопутствующих услуг. Физические лица могут получить статус Пользователя при достижения возраста в 18 лет при условии, что они обладают полной дееспособностью.

2.5. **Электронные деньги** - хранящиеся в электронном виде в Электронном кошельке, денежные средства представляющие требование к Компании, которые эмитируются при получении средств, отличных от электронных денег, для осуществления Платежных операций и которые принимаются в качестве оплаты лицом, отличным от эмитента Электронных денег. Их номинальная стоимость эквивалентна стоимости молдавского лея (1 электронная монета = 1 молдавский лей).

2.6. **Платательщик** - владелец Электронного кошелька, который авторизует Платежное поручение (инициирует или разрешает выполнение Платежных операций) с своего Электронного кошелька, или, в зависимости от обстоятельств, третье лицо, которое производит платеж в пользу Пользователя.

2.7. **Получатель платежа** - физическое или юридическое лицо, в пользу которого была проведена Платежная операция.

2.8. **Платежная операция** - любая операция, связанная с пополнением и снятием денежных средств, оплатой товаров / услуг, а также другие операции, выполняемые через Электронный кошелек, которые предусмотрены настоящими Правилами.

2.9. **Платежное поручение** - поручение Плательщика или Получателя платежа, адресованное Компании для выполнения Платежной операции.

2.10. **Данные доступа:**

- **Логин** - уникальный идентификационный код Пользователя в Системе Paynet, идентичный номеру мобильного телефона Пользователя;

- **Пароль** - секретная комбинация букв, цифр или символов, установленная Пользователем при регистрации в Системе Paynet для доступа к Электронному кошельку в Системе Paynet;

- **Код** - одноразовый код, отправляемый Компанией Пользователю посредством SMS-сообщения, предназначенный для аутентификации Пользователя в целях, связанных с доступом к Электронному кошельку и авторизацией Платежных операций в Системе Paynet;

- **Ключевое слово** - секретное слово, используемое Компанией для идентификации Пользователя в случае необходимости заблокировать / разблокировать Платежный счет (может быть установлено Пользователем по желанию);

- **ПИН-код** - 4-значная секретная комбинация, устанавливаемая Пользователем при регистрации в Системе Paynet через приложение «Paynet Кошелек» для аутентификации Пользователя при доступе к Системе Paynet и авторизации Платежных операций в с использованием Платежного счета в данном приложении.

2.11. **Средства доступа** - физические устройства для доступа к Электронному кошельку (мобильный телефон, компьютер, планшет и т.д.).

3. Управление электронным кошельком

3.1. Открытие Электронного кошелька

3.1.1. Чтобы открыть Электронный кошелек, Пользователь должен выполнить следующие действия:

- заходит на сайт Компании www.paynet.md или в приложение «Paynet Кошелек»;
- в Системе Paynet заполняет запрос на открытие Электронного кошелька, с указанием номера его мобильного телефона. Данный номер мобильного телефона будет его Логин для последующей идентификации Пользователя в Системе Paynet;
- изучает настоящие Правила и принимает их условия, поставив галочку в специальном разделе Системы Paynet;
- Система Paynet отправляет Пользователю посредством SMS-сообщения Код подтверждения, который Пользователь вводит в систему для входа для авторизации;
- создает Пароль;
- при желании устанавливает Ключевое слово.

3.1.2. С момента установки Логина и Пароля, Пользователь несет полную личную ответственность за все операции, осуществляемые через Электронный кошелек.

3.2. Проведение Платежных операций через Электронный кошелек:

3.2.1. Через Электронный кошелек можно выполнять следующие Платежные операции:

- а) оплата товаров и услуг через сайт www.paynet.md, приложение «Paynet Кошелек» и у поставщиков товаров и услуг из Республики Молдова, принимающим к оплате данный платежный инструмент;
- б) выпуск Электронных денег - в результате пополнения путем переводов с платежных счетов, открытых в Системе Paynet, с платежных карт, включая VISA и MASTERCARD, или путем внесения наличных денежных средств у Платежных агентов;
- в) выкуп Электронных денег наличными денежными средствами.

3.2.2. За совершение Платежных операций с помощью Электронного кошелька Компания взимает с Пользователя комиссионные согласно применяемым тарифам.

3.2.3. Пользователь имеет возможность осуществлять Платежные операции с немедленным исполнением или с началом в определенный день или в конце определенного периода (плановые Платежи). Периодичность планирования Платежных операций - ежемесячно (одна Платежная операция определенному Получателю платежа в месяц).

3.2.4. Согласие Пользователя на авторизацию Платежных операций дается с использованием Данных доступа в зависимости от среды, в которой выполняется операция.

- а) в случае выполнения Платежной операции через сайт: www.paynet.md - для завершения авторизации Платежного поручения будет использоваться одноразовый Код, отправленный Компанией Пользователю через SMS-сообщение;

- б) в случае выполнения Платежной операции через мобильное приложение «Paynet Кошелек», для завершения авторизации выполнения Платежного поручения - будет использоваться ПИН-код или биометрическая аутентификация (отпечаток пальца или идентификатор лица (face ID)).

3.2.5. Платежная операция, санкционированная Пользователем, не может быть отменена после ее получения Системой Paynet, за исключением случаев, когда выполнение Платежного поручения должно начаться в определенный день или в конце определенного периода (запланированные Платежи).

3.2.6. В случае запланированных платежей можно отменить выполнение Платежного поручения, выбрав опцию «отмена», относящуюся к Платежному поручению, в настройках личного кабинета Пользователя к Электронному кошельку. Отмена Платежного поручения для выполнения планового платежа возможна не позднее конца рабочего дня, предшествующего согласованному дню исполнения данного Платежного поручения.

3.2.7. Моментом получения Платежного поручения от Пользователя считается время получения Платежного поручения Системой Paynet.

3.2.8. В случае наличия в Электронном кошельке достаточных Электронных денег для выполнения Платежного поручения Пользователя, Платежная операция будет принята к выполнению и соответственно выполнена Компанией в режиме реального времени в Системе Paynet или в срок, установленный Пользователем, если данная Платежная операция не требует немедленного выполнения (например, в случае запланированных платежей). Компания гарантирует, что после получения Платежного поручения сумма Платежной операции будет зачислена поставщику платежных услуг Получателя платежа не позднее конца следующего рабочего дня.

3.3. Условия выпуска Электронных денег:

3.3.1. Компания выпускает Электронные деньги по номинальной стоимости в национальной валюте (молдавские леи) при пополнении Электронного кошелька.

3.3.2. В случае пополнения Электронного кошелька с использованием иностранной валюты, выпуск Электронных денег производится по номинальной стоимости эквивалента в национальной валюте полученной иностранной валюты. Применяемый справочный курс обмена будет курс обмена, установленным Компанией на момент транзакции, который будет представлен Пользователю для его подтверждения завершения данной операции.

3.4. Условия выкупа Электронных денег:

3.4.1. По запросу Пользователя Компания выкупает Электронные деньги, которые хранятся в Электронном кошельке, по их денежной стоимости. Данная процедура осуществляется путем вывода Пользователем наличных денежных средств через Платежных агентов.

3.4.2. Выкуп Электронных денег проводится при соблюдении следующих условий и этапов:

- а) Пользователь сообщает Платежному агенту Логин (номер) Электронного кошелька и сумму, запрашиваемую на выдачу.
- б) При необходимости, исходя из суммы, запрашиваемой для выдачи из Электронного кошелька, по запросу Платежного агента, Пользователь проходит процедуру идентификации на основании предоставления оригинала действительного документа удостоверяющего его личность.
- в) Платежный агент инициирует в Системе Paynet операцию по выдаче средств из Электронного кошелька. Система Paynet проверит содержит ли рассматриваемый Электронный кошелек достаточно Электронных денег для выполнения Платежной операции, и, в случае подтверждения, отправит по SMS на номер телефона Пользователя, используемый для входа в систему, Код связанный с этой операцией, который в свою очередь должен быть сообщен Платежному агенту для завершения Платежной операции.
- г) Выдача средств, запрошенных Пользователем, будет производиться Платежным агентом в молдавских леях по номинальной стоимости Электронной валюты (1 Электронная монета = 1 лей), только в случае авторизации данной Платежной операции Системой Paynet.

3.4.3. Компания взимает комиссию за выкуп Электронной валюты в случае, если Пользователь запрашивает ее выкуп до закрытия Электронного кошелька (прекращение действия настоящих Правил для Пользователя / договора об использовании Электронного кошелька).

3.4.4. Если выкуп запрашивается до закрытия Электронного кошелька, Пользователь может запросить выкуп Электронной валюты полностью или частично с учетом условий и лимитов, установленных на тот момент Компанией для выдачи финансовых средств.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Компания имеет следующие обязательства:

4.1.1. Обеспечить, чтобы персонализированные элементы безопасности доступа к Электронному кошельку не были доступны другим лицам, за исключением Пользователя, который имеет право использовать Электронный кошелек;

4.1.2. Обеспечить, чтобы средства связи были доступны в любое время, чтобы позволить Пользователю уведомлять о случаях потери, кражи, незаконного присвоения Данных доступа или Средств доступа к Электронному кошельку или любого другого их несанкционированного использования, а также запрашивать блокировку и / или разблокировку Электронного кошелька, если устранены причины, приведшие к его блокировке. Для этого Компания предоставляет Пользователю выделенные номера телефонов для связи в перечисленных выше случаях: (+373 22) 885808, (+373 22) 885809, (+373) 78999998, (+373) 68425125, адрес электронной почты: support@paynet.md. В то же время, чтобы разблокировать Электронный кошелек, в зависимости от обстоятельств, Пользователь должен будет доказать, что номер мобильного телефона, используемый для входа в Электронный кошелек, принадлежит ему, или пройти процедуру идентификации на основе предоставления оригинала документа удостоверяющего его личность.

4.1.3. Предотвращать любое использование Электронного кошелька после того, как была уведомлена Пользователем об утере, краже, присвоении третьей стороной Данных доступа к соответствующему Электронному кошельку или о любом другом несанкционированном использовании.

4.1.4. Компания ежемесячно бесплатно предоставляет Пользователю Выписки по счету в электронном формате на сайте: www.paynet.md и через приложение «Paynet Кошелек», которые будут содержать информацию обо всех операциях, выполненных в Электронном кошельке.

4.2. Компания обладает следующими правами:

4.2.1. Компания оставляет за собой право заблокировать Электронный кошелек по объективным причинам, связанным с:

- а) безопасностью Электронного кошелька;
- б) подозрением в несанкционированном или мошенническом использовании Электронного кошелька.

4.2.2. В вышеупомянутых случаях блокировки Электронного кошелька перед блокировкой и, самое позднее, в кратчайшее время после блокировки Электронного кошелька, Компания информирует Пользователя о блокировке Электронного кошелька и причинах этой

блокировки, за исключением случаев если предоставление этой информации объективно не обосновано соображениями безопасности или не запрещено действующим законодательством.

4.2.3. Компания разблокирует Электронный кошелек, как только причины блокировки перестают существовать.

4.2.4. Компания оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять настоящие Правила, условия и ограничения использования Электронного кошелька и соответствующие тарифы, уведомив об этом Пользователя путем публикации информации на сайте: www.paynet.md и в приложении «Paynet Кошелек».. Изменения считаются принятыми Пользователем по умолчанию, если Пользователь не выразил свое несогласие, уведомив об этом Компанию до даты вступления в силу этих изменений. В этих случаях, Компания заблокирует Электронный кошелек в день вступления в силу данных изменений, и до этой даты Пользователь должен потратить или полностью выкупить хранящиеся в нем Электронные деньги.

4.3. Пользователь имеет следующие обязательства:

4.3.1. Использовать Электронный кошелек в соответствии с условиями использования Электронным кошельком и мерами безопасности, которые изложены в настоящих Правилах.

4.3.2. Проинформировать Компанию, как только ему станет известно о случаях потери, кражи, незаконного присвоения Данных доступа или Средств доступа к Электронному кошельку, а также о любом другом несанкционированном использовании Электронного кошелька, с передачей по запросу Компании информации, необходимой для проведения расследования.

4.3.3. Пользователь, как только получает доступ к Электронному кошельку, обязан принять все разумные меры для обеспечения безопасности Данных доступа.

4.4. Пользователь обладает следующими правами:

4.4.1. Принимать или не принимать новые условия, предложенные Компанией об изменении настоящих Правил, условий и ограничений использования Электронного кошелька, а также соответствующих тарифов.

4.4.2. Для осуществления Платежных операций через Электронный кошелек Пользователь имеет доступ к следующей информации:

- а) виды платежных услуг, которые предоставляет Компания, и применяемые ставки.
- б) справочный обменный курс, применяемый Компанией в случае Платежных операций в иностранной валюте.

4.4.3. Пользователь может получить исправление Платежной операции от Компании только в том случае, если он проинформирует Компанию как можно скорее, но не позднее, чем через 13 месяцев с даты списания средств с Электронного кошелька, о том, что он обнаружил Платежную операцию, которая было выполнено некорректно Системой Paynet, не было авторизовано Пользователем или было авторизовано, но не было выполнено должным образом. В то же время, в зависимости от обстоятельств, Пользователь должен будет доказать что номер мобильного телефона, используемый для входа в Электронный кошелек, принадлежит ему, или пройти процедуру идентификации на основании предоставления оригинала документа удостоверяющего его личность.

5. Меры безопасности

5.1. После регистрации в Системе Paynet Пользователь обязан:

- запоминать и хранить в секрете Данные доступа;
- использовать Пароль так, чтобы его не видели и / или не опознавали другие лица;
- запрашивать проведение Платежных операций у продавца или у Платежных агентов только в его присутствии;
- не разглашать конфиденциальную информацию о его Электронном кошельке;
- незамедлительно проверить баланс Электронного кошелька в случае сбоя Платежной операции;
- хранить все квитанции о Платежных операциях и сверять их с операциями, указанными в Выписке по счету.

5.2. В случае подозрения в компрометации Данных доступа или в случае потери Средств доступа к Электронному кошельку, Пользователь должен немедленно уведомить об этом Компанию и запросить блокировку Электронного кошелька.

5.3. Если Пользователь нашел Средство доступа, потерянное или украденное, разблокировка Электронного кошелька возможна только после расследования Компанией обстоятельств, при которых Средство доступа было обнаружено. Если после проведенного исследования Компания пришла к выводу, что Электронный кошелек нельзя разблокировать, Пользователь не сможет его использовать.

5.4. Ключевое слово, если оно было задано Пользователем при открытии Электронного кошелька, должно храниться в секрете. Оно может быть изменено Пользователем позднее, во время использования Электронного кошелька.

5.5. Компания ограничивает количество попыток ввода неверного Пароля до трех. Когда вводится неправильный Пароль три раза подряд, доступ к Электронному кошельку блокируется и он не может быть использован. Разблокировать Электронный кошелек можно путем ввода правильного Пароля в течение более 15 минут с момента блокировки Электронного кошелька.

5.6. Если Пользователь не может вспомнить Пароль доступа к Электронному кошельку, а лимит неудачных попыток не был превышен и Электронный кошелек не был заблокирован, он может установить новый Пароль. Эта процедура выполняется путем прохождения следующих этапов:

- переход по ссылке «Восстановить пароль» на сайте: www.paynet.md или по кнопке сброса Пароля в приложении «Paynet Кошелек»;
- ввод Логина, для получения одноразового Кода для восстановления Пароля;
- получение SMS-сообщением одноразового Кода для восстановления Пароля;
- введение одноразового Кода;
- создание нового Пароля и его подтверждение;
- получение SMS-сообщения с подтверждением смены Пароля.

6. Срок действия Электронного кошелька и особые условия, которые применяются в случае его неиспользования

6.1. Срок действия Электронного кошелька 28 дней и начинается с момента его открытия Пользователем, после чего его использование будет автоматически заблокировано. Для продолжения использования платежных услуг Компании, в течение указанного выше срока Пользователь может пройти процедуру идентификации с сохранением тех же данных доступа (логин и пароль), что изменит статус Электронного кошелька на Платежный счет, при использовании которого уже будут применяться положения Рамочного договора об использовании Платежного счета.

Если использование Электронного кошелька было заблокировано для проведения платежных операций, в результате истечения 28-дневного срока с даты его открытия, финансовые средства, оставшиеся на балансе Электронного кошелька, будут доступны для использования, только после того как Пользователь пройдет процедуру идентификации.

6.2. Если в течение последних 12 месяцев подряд, со дня блокировки Электронного кошелька, процедура идентификации Пользователя не будет проведена, начиная с 13-го месяца, Компания будет применять к неактивному Электронному кошельку ежемесячно комиссию в размере 10 леев за его обслуживание.

6.3. Комиссия, указанная в пункте 6.2 настоящих Правил, будет ежемесячно списываться с Электронного кошелька Компанией автоматически в начале месяца, следующего за месяцем, в котором Электронный кошелек считался неактивным.

6.4. Комиссия, указанная в пункте 6.2 настоящих Правил, будет взиматься с неактивного Электронного кошелька до исчерпания хранящейся в нем Электронных денег.

6.5. Если в течение последних 24 месяцев, со дня блокировки Электронного кошелька, процедура идентификации Пользователя не будет проведена, Электронный кошелек, будет автоматически закрыт в начале следующего месяца по прошествии данного периода, а Электронные деньги, хранящиеся в нем, будут переведены на счет доходов Компании.

6.6. Электронный кошелек перестанет считаться неактивным если, в течение одного из указанных выше отчетных периодов, через него будет проведена хотя бы одна Платежная операция.

7. Персональные данные

7.1. В рамках проведения процедуры идентификации, в случаях предусмотренных настоящими Правилами, Пользователь автоматически дает согласие на обработку и хранение своих персональных данных, в соответствии с требованиями действующего законодательства, Компанией и Платежными агентами, таких как: имя, фамилия, отчество, число, месяц и год рождения, идентификационный номер (IDNP)), гражданство, статус резидента или нерезидента, изображение, домашний адрес/адрес проживания, данные удостоверения личности, подпись, номер мобильного телефона, а также биометрические данные: отпечаток пальца и/или идентификатор лица, в случае их установки Пользователем в приложении «Paynet Кошелек» и заявляет, что он знает свои права, связанные с персональными данными (право доступа к данным, вмешательство оп и оппозиция), предусмотренные главой III (статьи 12-18) Закона №. 133/2011.

7.2. Все уведомления, адресованные Пользователю в связи с использованием Электронного кошелька, будут передаваться посредством использования различных каналов связи. В связи с этим Пользователь, после открытия Электронного кошелька, автоматически соглашается на получение от Компании информационно-рекламных сообщений посредством СМС и электронных сообщений по электронной почте или путем их публикации в его личном кабинете в Системе Paynet, через которую он получает доступ к Электронному кошельку.

8. Заключительные положения

8.1. Компания несет ответственность за сохранение конфиденциальности Платежных операций, осуществляемых через Электронный кошелек в Системе Paynet, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Республики Молдова.

8.2. Компания несет ответственность за сохранность Электронных денег в Электронном кошельке Пользователя.

8.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение положений настоящих Правил, в случае возникновения случаев обоснованных препятствий, которые напрямую препятствуют их исполнению.

8.4. Пользователь может запросить объяснения относительно решения проблем, возникших при использовании Электронного кошелька, отправив запрос по электронной почте: support@paynet.md или по контактными данными Компании, указанным на сайте: www.paynet.md и в приложении «Paynet Кошелек».

8.5. Стороны приложат все усилия для мирного разрешения всех споров и недоразумений, связанных с исполнением положений настоящего Рамочного договора.

8.6. Если спор между сторонами не будет разрешен мирным путем, стороны могут подать иск о его разрешении в компетентные суды в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.

8.7. Настоящие Правила вступает в силу для Пользователя с момента открытия для него Электронного кошелька и действуют до момента его закрытия и урегулирования всех финансовых обязательств между сторонами.

8.8. Настоящие Правила составлены на русском языке. Языками общения между Компанией и Пользователем по всем вопросам, связанным с исполнением положений настоящих Правил являются румынский, русский и английский.

8.9. Настоящие Правила размещены на сайте www.paynet.md и в приложении «Paynet Кошелек» таким образом, чтобы Пользователь мог в любой момент получить к ним доступ и загрузить их.

8.10. Стороны руководствуются положениями действующих нормативных актов Республики Молдова по всем вопросам, связанным с исполнением положений настоящих Правил и прямо не предусмотренных в его тексте.