

## Reguli de utilizare a Portofelului Electronic și a Programului de Loialitate

### Capitolul I. Regulile de utilizare a Portofelului Electronic

#### 1. Dispoziții Generale

1.1. Prezentele Reguli de utilizare a Portofelului Electronic, deschis în cadrul Sistemului Paynet (în continuare – Reguli) sunt elaborate 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 Portofelului Electronic, inclusiv condițiile de emiteră și răscumpărare a monedei electronice și oferta de servicii de plăți. Prezentele Reguli se aplică și asupra Portofelului Special conform prevederilor pct. 3.2.4. Utilizatorul Portofelului Electronic trebuie să ia cunoștință de prezentele Reguli și să le respecte întocmai. Regulile devin operante din momentul acceptării acestora, prin bifare, de către Utilizator și sunt valabile pe întreaga perioadă de menținere a Portofelului Electronic și a Portofelului Special.

1.2. Prezentele Reguli sunt destinate reglementării relațiilor juridice și financiare dintre compania ”Paynet Services” S.R.L (denumită în continuare ”Companie”) și Utilizator, aferente deschiderii și utilizării Portofelului Electronic pentru operațiuni financiare prin intermediul acestuia.

1.3. Acceptarea prezentelor Reguli de către Utilizator, presupune acceptarea condițiilor de emiteră și răscumpărare a monedei electronice și a ofertei de plăți ale Companiei, și reprezintă, de fapt, încheierea unui contract privind utilizarea Portofelului Electronic, deschis în cadrul Sistemului Paynet. Termenul de valabilitate a Portofelului Electronic constituie un an de la prima alimentare a acestuia, și se prelungeste în mod automat pe perioade succesive de un an, în cazul în care Utilizatorul nu completează forma tip de închidere a Portofelului Electronic.

1.4. Prin acceptarea prezentelor Reguli Utilizatorul își acordă consimțământul cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, cum ar fi: numărul de telefon mobil și fondurile disponibile în Portofelul Electronic și în Portofelul Special deschise în sistemul Paynet.

1.5. Fondurile stocate în Portofelul Electronic sau în Portofelul Special nu trebuie să depășească valoarea de 2500 de lei. Valoarea maximă a unei tranzacții nu trebuie să depășească suma de 2500 de lei. Limita tranzacțională pentru toate Operațiunile de Plată este stabilită în mărime de 10000 lei pe lună. În cazul în care Utilizatorul dorește să folosească Portofelul Electronic sau Portofelul Special fără limitele menționate, acesta se va identifica, semnând un Contact-cadru în acest sens. Suplimentar, la necesitate, Compania poate să aplice și alte limite în conformitate cu cerințele Legii ”Cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului” nr. 308 din 22.12.2017.

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](http://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](mailto:support@paynet.md)
- 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 Portofelul Electronic și Portofelul Special, prin intermediul căruia Utilizatorul, cu utilizarea Login-ului, Parolei și Codului, are acces, la distanță, în vederea efectuării Operațiunilor de Plată și altor operațiuni.

2.2. **Portofel Electronic Standard (denumit în continuare ”Portofel Electronic”)** - instrument de plată, păstrare și gestionare a monedei electronice, oferit de către Companie Utilizatorului, fără necesitatea identificării acestuia, care poate fi accesat prin intermediul paginii-web [www.paynet.md](http://www.paynet.md), a aplicației pentru telefon mobil și tabletă.

2.3. **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 (Capitolul II al Regulilor comune de utilizare a Portofelului Electronic și a Programului de Loialitate). La Portofelul Special este atașat un Card de Loialitate care este emis și utilizat în conformitate cu Regulile Programului de Loialitate.

2.4. **Utilizator** - persoană fizică care, în conformitate cu Legislația Republicii Moldova, este deținătoare a Portofelului Electronic și a Portofelului Special, precum și a Monedei Electronice Paynet, care folosește serviciile de plată prestate de către Companie în calitate de plătitor, beneficiar al plății, sau în ambele calități, dar și alte servicii aferente. O entitate juridică nu poate fi utilizator al serviciului. Persoanele fizice pot acționa ca Utilizator la împlinirea vârstei de 18 ani, sub condiția dispunerii de capacitate de exercițiu deplină.

2.5. **Moneda Electronică Paynet (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).

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

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

2.8. **Operațiune de Plată** – orice operațiune care este reflectată în Portofelul Electronic, privind alimentarea contului cu fonduri, extragerea fondurilor, achitarea mărfurilor/serviciilor, precum și alte operațiuni (inclusiv cu utilizarea Portofelului Special) care sunt prevăzute de prezentele Reguli.

2.9. **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 la 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.

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

### **3. Gestionarea Portofelului Electronic și a Portofelului Special**

#### **3.1. Deschiderea Portofelului Electronic**

3.1.1. Deschiderea Portofelului Electronic se efectuează după cum urmează:

- Utilizatorul accesează pagina Web a companiei [www.paynet.md](http://www.paynet.md) sau aplicația pentru telefon mobil și tabletă;
- Utilizatorul completează solicitarea de deschidere a Portofelului Electronic cu indicarea numărului său de telefon mobil;
- Numărul de telefon mobil va constitui Login-ul pentru identificarea ulterioară a Utilizatorului în Sistemul Paynet.
- Utilizatorul acceptă termenii și condițiile prezentelor Reguli printr-o bifă;
- Sistemul Paynet transmite Utilizatorului un SMS de confirmare cu Codul pe care Utilizatorul îl va introduce în sistem pentru logare;
- Utilizatorul va crea Parola;
- Utilizatorul va seta Cuvântul Cheie.

3.1.2. Din momentul setării Login-ului și Parolei, Utilizatorul poartă responsabilitate personală pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul Portofelului Electronic.

#### **3.2. Efectuarea Operațiunilor de Plată prin intermediul Portofelului Electronic și a Portofelului Special:**

3.2.1 Prin intermediul Portofelului Electronic pot fi efectuate următoarele Operațiuni de Plată:

- a) achitarea bunurilor și serviciilor prin intermediul paginii-web [www.paynet.md](http://www.paynet.md), aplicației pentru telefon mobil și tabletă;
- b) transferuri:
  - din Portofelul Electronic a Utilizatorului către alt Portofel Electronic din cadrul Sistemului Paynet;
  - din contul curent bancar (inclusiv de card) către Portofelul Electronic al Utilizatorului și viceversa;
  - de pe cardurile de plată, inclusiv VISA și MASTERCARD, către Portofelul Electronic a Utilizatorului și viceversa.
- c) retrageri de Fonduri din Portofelul Electronic. Retragerea de Fonduri se efectuează la agenții Companiei, cu prezentarea buletinului de identitate conform procedurii descrise mai jos.
- d) depuneri de Fonduri în Portofelul Electronic. Depunerile de Fonduri se efectuează la agenții Companiei.

3.2.2 Pentru executarea Operațiunilor de Plată, prin intermediul Portofelului Electronic, Compania percepe comisioane conform Tarifelor.

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

3.2.4 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 Prezentelor Reguli comune de utilizare a Portofelului Electronic și a Programului de Loialitate). Toate operațiunile în Portofelul Special deschis în Sistemul Paynet sunt înregistrate numai după utilizarea Cardului de Loialitate.

### **3.3. Condițiile de emiteră și răscumpărare a Monedei în/din Portofelul Electronic**

#### **3.3.1. Condițiile de emiteră a Monedei:**

a) Compania emite Moneda la valoarea nominală, la primirea Fondurilor în Portofelul Electronic, 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](http://www.paynet.md).

#### **3.3.2. Condițiile de răscumpărare a Monedei:**

3.3.2.1. La cererea Utilizatorului, Compania va răscumpăra, la valoarea nominală, valoarea monetară a Monedei Electronice pe care acesta o deține. Această procedură se realizează prin asigurarea posibilității de transfer, în orice moment, din Portofelul Electronic a sumei solicitate la un cont bancar, deschis la o bancă licențiată din Republica Moldova, care a încheiat contract în acest sens cu Compania, sau de ridicare a mijloacelor bănești, în numerar, la unul dintre agenții Companiei. Suma maximă zilnică care va putea fi răscumpărată nu poate depăși valoarea de 2000 de lei.

3.3.2.2. Răscumpărarea 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](http://www.paynet.md) în care indică datele sale de identificare și ulterior se prezintă cu actul de Identitate la unul dintre agenții Companiei pentru a solicita eliberarea mijloacelor bănești. Prin furnizarea datelor sale de identificare (date personale) Utilizatorul își exprimă acordul ca aceste date să fie prelucrate de către Companie și de către agentul ce va elibera mijloacele bănești. Eliberarea mijloacelor bănești solicitate de către Utilizator va fi efectuată de către agentul Companiei numai în cazul identificării cu succes a Utilizatorului (colacionării datelor furnizate de către Utilizator pe pe pagina-web [www.paynet.md](http://www.paynet.md) cu datele din actul de identitate prezentat de acesta) - **După identificarea Utilizatorului de către operatorul agentului, modificarea ulterioară a datelor sale personale în Sistemul Paynet va fi posibilă numai cu acceptul Companiei.**

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

a) când se solicită răscumpărarea înainte de încetarea contractului privind utilizarea Portofelului Electronic (închiderea Portofelului Electronic);

b) când se solicită răscumpărarea la mai mult de un an de la data încetării contractului privind utilizarea Portofelului Electronic (închiderea Portofelului Electronic);

3.3.2.4. În cazul în care se solicită răscumpărarea înainte de încetarea contractului privind utilizarea Portofelului Electronic (închiderea Portofelului Electronic), Utilizatorul poate cere răscumpărarea Monedei integral sau parțial.

3.3.2.5. În cazul în care se solicită răscumpărarea de către Utilizator la data încetării contractului privind utilizarea Portofelului Electronic (închiderea Portofelului Electronic), sau în termen de până la un an după încetarea contractului dat, se răscumpără întreaga valoare monetară a Monedei deținute.

### **3.4. Închiderea Portofelului Electronic**

3.4.1. Închiderea Portofelului Electronic se efectuează prin completarea Cererii de închidere de către Utilizator cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data închiderii Portofelului Electronic. Această procedură se efectuează: prin intermediul accesării paginii-web [www.paynet.md](http://www.paynet.md), a aplicației pentru telefon mobil sau tabletă și completării formularului respectiv.

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

3.4.3 La închiderea Portofelului Electronic mijloacele bănești din Portofelul Electronic 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.

#### 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 nu sunt accesibile altor persoane, cu excepția Utilizatorului, care are dreptul de utilizare a Portofelului Electronic;

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 sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia, precum și să solicite deblocarea Portofelului Electronic, în cazul în care motivele care au dus la blocarea acestuia au fost eliminate. În acest sens Compania pune la dispoziția 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 adresa e-mail specială: support@paynet.md, pentru cazurile când va fi necesară furnizarea informațiilor suplimentare pentru investigația cazurilor specificate mai sus.

4.1.3. Să împiedice orice utilizare a Portofelului Electronic odată ce a fost notificată de către Utilizatorul căruia acesta îi este atribuit despre pierdere, furt, însușire a codurilor care permit accesarea Portofelului Electronic în cauză, sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.

4.1.4. Să prezinte Utilizatorului lunar, în format electronic, până pe data de 15 a lunii imediat următoare lunii de gestiune un extras privind operațiunile efectuate cu Portofelul Electronic.

##### 4.2. Compania are următoarele drepturi:

4.2.1. Compania își rezervă dreptul de a bloca posibilitatea de utilizare a Portofelului Electronic pentru Utilizator din motive obiective, legate de:

- a) securitatea Portofelului Electronic;
- b) o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a Portofelului Electronic.

4.2.2. În cazurile menționate de blocare a Portofelului Electronic, înainte de blocare și, cel târziu, în termeni cât mai scurți după blocarea Portofelului Electronic, Compania informează, printr-un SMS, Utilizatorul, căruia acesta îi este atribuit, despre blocarea Portofelului Electronic 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 Portofelul Electronic sau, după caz, deschide un nou Portofel Electronic, odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.

##### 4.3. Utilizatorul are următoarele obligații:

4.3.1. Să utilizeze Portofelul Electronic în conformitate cu condițiile de gestionare a Portofelului Electronic și măsurile de securitate din prezentele Reguli;

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, precum și despre orice altă utilizare neautorizată a Portofelului Electronic, cu transmiterea, la solicitarea Companiei, a informației suplimentare necesare pentru efectuarea investigației.

4.3.3. Utilizatorul, îndată ce primește acces la Portofelul Electronic, este obligat să întreprindă toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță Datele de autentificare.

##### 4.4 Utilizatorul are următoarele drepturi:

4.4.1. Să accepte sau să nu accepte noile condiții propuse de către Companie de modificare a prezentelor Reguli de utilizare a Portofelului Electronic deschis în cadrul Sistemului Paynet, precum și a Tarifelor aferente.

4.4.2. Pentru a putea efectua Operațiuni de Plată prin intermediul Portofelului Electronic, 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 său 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 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 târziu de 13 luni de la data debitării Contului Paynet, despre faptul că a constatat 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.

## 5. Măsuri de securitate

5.1. După înregistrarea în Sistemul Paynet Utilizatorul este obligat:

- să memoreze 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 etc.) în cazul în care efectuează Operațiunea de Plată nemijlocit la comerciant sau la agent;
- să nu divulge informații confidențiale privind Portofelul Electronic ce îi este atribuit ;
- să verifice imediat soldul Portofelului Electronic în cazul eșuării tranzacției;
- să păstreze toate chitanțele Operațiunilor de plată și să le verifice cu tranzacțiile indicate 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 Portofelului Electronic, apelând în acest sens Compania.

5.3. În cazul în care Utilizatorul a găsit Mijlocul de acces, pierdut sau furat, deblocarea Portofelului Electronic 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.

5.4. Cuvântul cheie, setat de către Utilizator la deschiderea Portofelului Electronic, trebuie păstrat în secret. Acesta poate fi modificat ulterior, în cursul folosirii Portofelului Electronic, de către Utilizator.

5.5. Compania limitează la trei numărul de încercări greșite a introducerii Parolei. La introducerea consecutivă de trei ori a Parolei greșite, accesul la Portofelul Electronic 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 sau prin apelarea la Serviciul Suport Clientelă, 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, iar limita de încercări eșuate nu a fost depășită și Portofelul Electronic nu a fost blocat, acesta poate seta o nouă Parolă. Această procedură se va realiza efectuând următorii pași:

- accesarea link-ului ”Recuperează parola”;
- 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 prezentelor Reguli.

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 existente în Portofelul Electronic al Utilizatorului.

6.4. Compania își rezervă dreptul să modifice prezentele Reguli și Tarifele aferente în mod unilateral, notificând despre acest fapt Utilizatorul cu cel puțin 2 luni înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor în cauză. Modificările se consideră acceptate în mod tacit de către Utilizator, dacă acesta nu și-a exprimat dezacordul său prin închiderea Portofelului Electronice îi este atribuit, conform procedurii indicate în pct. 3.4 din prezentele Reguli înainte de data propusă a intrării în vigoare a modificărilor respective.

6.5. Utilizatorul poate solicita explicații privind soluționarea problemelor survenite la utilizarea Portofelului Electronic ce îi este atribuit prin intermediul poștei electronice sau numerelor de telefon plasate pe pagina web: [www.paynet.md](http://www.paynet.md).

6.6. Utilizatorul și Compania vor depune toate eforturile în vederea soluționării amiabile a tuturor litigiilor ce țin de executarea prevederilor prezentelor Reguli.

6.7. 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.

6.8. Prezentele Reguli intră în vigoare pentru Utilizator din momentul bifării de către acesta a acordului cu condițiile acestuia la înregistrarea în Sistemul Paynet și sunt valabile până în momentul închiderii Portofelului Electronic atribuit Utilizatorului în cauză și stingerii tuturor obligațiilor financiare dintre părți.

## Capitolul II. Regulile Programului de Loialitate

Aceste Reguli reprezintă Oferta Publică a Operatorului ("Paynet Services" S.R.L.), pentru participarea în programul de Loialitate (denumite în continuare "Ofertă Publică").

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

Acceptarea de către persoanele fizice a prezentei Oferte Publice se efectuează prin completarea și semnarea Cererii-Anchete în Punctele Comerciale ale Partenerilor Programului de Loialitate sau completarea și bifarea on-line pe pagina: [www.paynet.md](http://www.paynet.md).

### 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 Partenerii 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 Utilizator 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** - mărimea 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 completat și bifat pe pagina-web [www.paynet.md](http://www.paynet.md).

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 Cereri 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 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 Programului 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](http://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 până la momentul încetării, se vor anula.

## 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](http://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/bifarea 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/Bonusurile disponibile pe Cardul de Loialitate, inclusiv transmiterea lor către terți (cu excepția transmiterii datelor privind Primele de Reduceri/Bonusurile 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/bifarea 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 recepționare 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](http://www.paynet.md) 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.