PAYNET SERVICES SRL
IDNO 1013600036596
bd. Decebal 6, mun. Chisinau
Republica Moldova, MD-2038
(+373) 78 999 998
support@paynet.md

Regulile ”Paynet Services” S.R.L.
de utilizare a cardurilor de plată de către persoanele fizice

Capitolul 1. Dispoziții generale

1. Prezentele Reguli de utilizare a cardurilor de plată de către persoanele fizice (în continuare „Reguli”) sunt elaborate în conformitate cu Legea cu privire la serviciile de plată și monedă electronică nr. 114 din 18 mai 2012, Legea privind reglementarea valutară Nr. 62 din 21.03.2008, Regulamentul cu privire la cardurile de plată, aprobat prin Hotărârea CE al BNM nr. 157 din 01.08.2013, Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, aprobat prin Hotărârea CE al BNM nr. 8 din 28.01.2010, Regulile Sistemului de plată ”MasterCard” sub egida căruia este emis Cardul de plată, precum și legislația în vigoare a Republicii Moldova.

2. Termenii utilizați în prezentele Reguli și în toate documentele în legătură cu acestea, vor fi înțeleși după cum urmează:

- **Autorizare** - Permisiunea Prestatorului emitent a Cardului la efectuarea Operațiunii cu Cardul, ce implică, după caz, obligația de a debita Contul în favoarea acceptantului. Autorizarea presupune procesul de verificare a Cardului și de identificare a Deținătorului, prin care Comerciantul sau Prestatorul acceptant, înainte de efectuarea Operațiunii cu Cardul, cere și primește de la Prestatorul emitent a Cardului un răspuns, ce reflectă opinia acesteia asupra oportunității efectuării Operațiunii.
- **ATM/bancomat** – dispozitiv special care furnizează servicii de ridicare numerar pentru Deținătorii de Carduri, precum și alte servicii conexe (plata serviciilor, obținerea de informații privind situația Conturilor etc.).
- **Blocarea cardului** - măsură de siguranță sau de prevenire manifestată prin limitarea de către Societate a utilizării Cardului de către Deținător, ce rezultă în imposibilitatea efectuării Operațiunilor, în cazurile prevăzute în aceste Reguli.
- **Card de plată/Card** - un suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul căruia Deținătorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, în funcție de tipul Cardului de plată are acces la distanță la Contul de plăți la care este atașat Cardul de plată în vederea efectuării Operațiunilor de plată.
- **Card de debit** - Card prin intermediul căruia Deținătorul dispune de mijloacele bănești depuse în Contul său la Prestatorul de servicii de plată.
- **Card suplimentar -** Card atașat la Contul de plată al Clientului, la cererea acestuia, pe numele său sau a unei terțe persoane desemnate de către Client.
- **Card instant -** Card de plată personificat emis doar în lei moldovenești, care este atașat la un Cont de plăți și pe care nu este tipărită/embosată informația despre Deținător. După completarea cererii de emitere a Cardului, cu furnizarea datelor și documentelor necesare pentru identificarea Deținătorului în evidența internă a Societății, Clientul devine Deținător al Cardului Instant.
- **Card virtual** - Card emis la Contul Deținătorului în formă de înregistrare electronică a datelor Cardului și destinat exclusiv pentru efectuarea Operațiunilor în mediul unde Cardul nu este prezent fizic (Card Not Present). Cardul virtual se emite fără PIN-cod, iar Deținătorului i se oferă datele Cardului prin intermediul aplicației mobile SADD Paynet.
- **Client** - persoană fizică ce este titularul unui Cont de plată deschis în SADD Paynet.
- **Cont de plată/Cont** - cont de plată în lei moldovenești (MDL), deschis pe numele Clientului în sistemul ”Paynet”, accesul la care se efectuează prin SADD Paynet, în care sunt reflectate toate Operațiunile cu Cardurile emise la acest Cont.
- **Comerciant -** Persoană juridică, un întreprinzător individual sau o persoană care practică alt tip de activitate, care, conform obligațiilor reciproce cu Prestatorul acceptant, acceptă Cardurile ca instrument de plată fără numerar la comercializarea mărfurilor, prestarea serviciilor inclusiv în Mediul Card Not Present.
- **CVV/CVC** – cod de verificare a Cardului, utilizat de obicei în mediul virtual, compus din trei cifre imprimate pe versoul Cardului pe banda de semnătură.
- **Deținător de card/Deținător** – Clientul care este titularul unui Cont de plată deschis în SADD Paynet și care deține și este titularul unui Card destinat persoanelor fizice, emis de Societate pe numele său.
- **Operațiune -** orice plată a unor bunuri sau servicii, retragere de numerar sau transfer de fonduri, realizate prin utilizarea Cardului și/sau a datelor de identificare a Cardului și/sau a Deținătorului la comercianți (inclusiv în Mediul Card Not Present), ghișee bancare sau bancomate.
- **Overdraft/descoperit de cont nesancționat** - situația în care au fost înregistrate debite (adică sume neacoperite de disponibilul din Contul la care este atașat Cardul), ce rezultă într-o majorare a obligațiilor de plată ale Deținătorului de Card față de Societate.
- ***Prestatorul acceptant*** - un prestator de servicii de plată care, în baza unui contract cu organizatorul sistemului de plăți cu Carduri de plată ”MasterCard”, oferă Comerciantului servicii de acceptare la plată a Cardurilor de plată în conformitate cu contractul de deservire a Comerciantului și/sau eliberează mijloace bănești în numerar Deținătorilor de carduri.

- ***Prestatorul emitent*** - Societatea în calitate de prestator de servicii de plată care, în baza contractului cu organizatorul sistemului de plăți cu Carduri de plată ”MasterCard”, emite Carduri de plată, deservește Deținătorii de carduri de plată și efectuează autorizarea Operațiunilor cu Cardurile ce le-a emis.
- **PIN-cod/PIN -** cod personal de identificare, format din 4 cifre, cu caracter strict confidențial care permite identificarea Deținătorului de card la efectuarea de tranzacții cu Cardul. În funcție de setările terminalului la care se face plata și a setărilor Cardului, PIN-ul poate fi solicitat sau nu în momentul efectuării tranzacției.
- **POS terminal** - dispozitiv special destinat deservirii Deținătorilor de carduri de plată, aflat la un Prestator de servicii de plată sau la un Comerciant, care permite citirea datelor de pe banda magnetică și/sau de pe microprocesorul Cardului de plată, procesarea acestor date și a altor date referitoare la operațiunea inițiată.
- **Sistem 3D Secure** - tehnologie promovata de organizațiile internaționale de carduri Visa și Mastercard, pentru a minimiza riscul de fraude din comerțul on-line, posesorii de carduri având posibilitatea efectuării cumpărăturilor pe Internet în siguranță. In cazul Visa, protocolul se numește “Verified by Visa”, iar în cazul MasterCard se numește “MasterCard SecureCode”. Fiecare în parte este recunoscut prin sigla dedicată afișată pe paginile web ale Comercianților care au aderat la utilizarea tehnologiei date.
- **SADD Paynet** - sistem de prestare a serviciilor de plată cu acces de la distanță, gestionat de Societate, ce permite deschiderea și gestionarea Conturilor de plată pentru Clienți în care se stochează mijloacele lor bănești cu care pot fi efectuate diferite tipuri de Operațiuni.
- **Societate** - societatea emitentă de monedă electronică ”PAYNET SERVICES” S.R.L..
- **Tarife** - comisioanele aplicabile emiterii, deservirii și Operațiunilor cu Cardul.

3. Societatea poate emite, la cererea Clientului, Carduri de debit atașate la Contul de plată în lei moldovenești (MDL) de tip MasterCard, cu aplicarea Sistemului 3D Secure în condiții generale sau în condițiile unor oferte speciale ale Societății. Clientul poate solicita de la Societate emiterea mai multor Carduri suplimentare aferente unui Cont pe numele său sau a altor persoane, care vor fi Deținătorii lor.

4. Tarifele aferente utilizării Cardurilor de plată și efectuării Operațiunilor, sunt disponibile Clientului/Deținătorului la inițierea relației de afaceri cât și pe tot parcursul acesteia, pe pagina web oficială a Societății www.paynet.md, incluzând modificările și completările ulterioare.

5. Prezentele Reguli descriu condițiile de utilizare a Cardului. Deținătorul trebuie să ia cunoștință cu ele și obligatoriu să le respecte. Regulile devin operante pentru Deținător din momentul recepționării Cardului și sunt valabile pe întreaga perioadă de utilizare a Cardului. Prin transmiterea solicitării de emitere a Cardului, Clientul declară că a însușit și acceptă prevederile cuprinse în aceste Reguli.

6. La emiterea unui Card de plată, Deținătorul este obligat să asigure plata taxei stabilită în Tarifele Societății de emitere a Cardului/cardurilor care sunt atașate la Contul de plată.

7. Obținerea dreptului de utilizare a Cardului de către Deținător se va realiza prin satisfacerea următoarelor cerințe:
- solicitarea exclusiv de către Client a unui Card prin aplicația SADD Paynet;
- efectuarea depunerii minime de mijloace financiare inițiale în Contul de plată la care se va emite Cardul, în sumă care să acopere cel puțin contravaloarea taxelor de emitere și de administrare anuală, pentru fiecare Card emis.

8. Cardurile instant vor fi oferite Deținătorului prin livrare la adresa indicată în solicitarea de emitere. La primirea Cardului de plată, Deținătorul este obligat să semneze Cardul cu un pix, în panelul pentru semnătură de pe versoul Cardului. Cardurile virtuale vor fi oferite Deținătorului în aplicația mobilă SADD Paynet.

9. Cardurile de plată emise de Societate nu prevede oferirea către Deținător a plicului cu PIN.

10. Cardul instant va fi emis cu PIN setat de Societate. Pentru activarea Cardului, Deținătorul imediat ce va obține acces la Card în mod obligatoriu, va modifica PIN prin intermediul aplicației SADD Paynet sau oricare bancomate ce permit astfel de operațiuni. De asemenea, ulterior pe parcursul utilizării Cardului, Deținătorul poate modifica PIN-ul.

11. Cardul este nominal, nu este transmisibil și se poate utiliza numai de Deținătorul pe numele căreia a fost emis. Cardul este și rămâne proprietatea Societății pe tot parcursul valabilității sale și se returnează Societății la solicitarea acesteia. Cardul, PIN-codul, CVV/CVC și alte coduri de siguranță – sunt personale și netransmisibile altor persoane.

12. Din momentul primirii de către Deținător a Cardului, inclusiv în aplicația SADD Paynet, Deținătorul poartă responsabilitate personală pentru toate Operațiunile efectuate prin intermediul Cardului, precum și de asigurarea confidențialității datelor de acces la Card.

13. Deținătorul este obligat să asigure păstrarea Cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea sau furtul, clonarea sau compromiterea acestuia, precum și modificarea datelor înscrise pe Card. Este strict interzisă transmiterea / afișarea elementelor de securitate ale Cardului inclusiv prin intermediul canalelor nesecurizate: email, mesaje sms, pagină internet fără protocol securizat https, etc.

14. Perioada de valabilitate a Cardului este stabilită de către Societate. Această perioadă expiră la sfârșitul lunii și în anul indicat pe partea din față a Cardului. Din momentul expirării perioadei de valabilitate, Cardul este expirat și nu mai poate fi utilizat.

15. Cardul poate fi utilizat pentru efectuarea următoarelor tipuri de Operațiuni:
- plata valorii bunurilor și/sau serviciilor oferite de Comercianți, care au afișate marca de acceptare a Cardului,
- retragerea numerarului la ghișeele și bancomatele participanților la Sistemul de plată ”MasterCard”,
- transferuri P2P,
- alte operațiuni financiare și nefinanciare prevăzute în Tarife.

PAYNET SERVICES SRL
IDNO 1013600036596
bd. Decebal 6, mun. Chisinau
Republica Moldova, MD-2038
(+373) 78 999 998
support@paynet.md

16. Este interzisă utilizarea Cardului în tranzacțiile interzise de legislația în vigoare, inclusiv pentru procurarea mărfurilor/serviciilor interzise, ori pentru efectuarea Operațiunilor ce implică spălarea banilor și/sau finanțarea terorismului.

17. La efectuarea Operațiunilor cu Cardul la Comercianți sau la ghișee, Deținătorul este obligat să preia Chitanța și să verifice dacă în aceasta este înscris corect suma și data Operațiunii și să semneze, la cererea operatorului Chitanța. De asemenea, Deținătorul este obligat să solicite efectuarea tranzacției nemijlocit în prezența sa pentru a evita situația de compromitere a Cardului.

18. Semnătura Deținătorului și/sau introducerea PIN-ului la bancomate și/sau terminalele de plată, furnizarea codului CVV/CVC, sau a oricăror alte date de identificare ale Cardului, reprezintă și se consideră consimțământul Deținătorului pentru executarea unei Operațiuni prin intermediul Cardului, respectiv acordul irevocabil și acceptul Operațiunii în cauză. Înainte de inițierea unei Operațiuni cu Cardul, Deținătorul are posibilitatea de a solicita și de a obține informații suplimentare referitoare la Operațiunea în cauză și la termenele de execuție ale acesteia.

19. Din momentul primirii Chitanței, Deținătorul este obligat să o păstreze timp de 13 luni în scopul controlului și monitorizării cheltuielilor de pe Contul de plată, și, implicit, verificării corespunderii datelor din Chitanțe cu cele din Extrasul de cont.

20. În cazul în care Deținătorul a acceptat față de un Comerciant efectuarea de plăți recurente (plăți setate care îi acordă Comerciantului posibilitatea să retragă de pe Cardul Deținătorului, periodic, la o anumită dată, mijloace bănești datorate), Societatea are dreptul și Deținătorul autorizează Societatea ca la solicitarea Sistemului de plăți MasterCard, să le furnizeze acestora informația cu privire la Cardul Deținătorului și să autorizeze plata. Pentru dezabonarea de la efectuarea plăților recurente Deținătorul urmează să se adreseze la Comerciantul respectiv.

21. În cazul în care peste hotarele Republicii Moldova, la momentul plății sau eliberării numerarului, Deținătorului i se propune opțiunea de convertire a sumei tranzacției în valuta națională MDL (Dynamic Currency Conversion sau DCC), Deținătorul trebuie să fie prudent la cursul valutar și comisionul adițional aplicat de către Comerciant sau punctul de eliberare a numeralului. Deținătorul este în drept să refuze convertirea în MDL.

22. Deținătorul este obligat să întreprindă toate măsurile necesare pentru a asigura securitatea Cardului, inclusiv a tuturor elemente de securitate ale Cardului și a PIN-ului. Este interzisă înscrierea PIN-ului pe Card sau pe orice suport care ar putea permite asocierea cu Cardul, prin natura sau poziția sa, astfel încât să nu poată fi văzut/identificat de către terțe persoane.

Capitolul 2. Condițiile și regulile de utilizare a cardurilor

23. Societatea își asumă responsabilitatea pentru executarea corectă (procesarea) a tuturor Operațiunilor inițiate de către Deținător, după obținerea consimțământului acestuia conform prevederilor menționate la pct. 18. În cazurile în care Societatea nu execută sau execută în modul necorespunzător operațiunile de plată, aceasta poartă răspundere conform prevederilor legislației în vigoare.

24. Cardurile pot fi utilizate, doar după activarea acestora.

25. Autorizarea Operațiunii cu Cardul, determină blocarea imediată de către Societate a sumei aferente în Contul la care este atașat Cardul. O sumă blocată în urma autorizării Operațiunii reprezintă garanția dată Prestatorului acceptant că își va încasa banii pentru suma eliberată de către bancomatul său sau pentru serviciile/bunurile vândute de Comerciantul său la data efectuării Operațiunii.

26. Debitarea efectivă a Contului la care este atașat Cardul cu valoarea Operațiunii realizate la terminalul de plată a altui Prestator acceptant se operează ulterior, în momentul primirii fișierului de decontare cu Operațiunea respectivă de la MasterCard. Înregistrarea în Contul Clientului a rezultatului Operațiunii se face cu data la care Societatea a primit tranzacția în decontare.

27. Debitarea Contului la care este atașat Cardul, cu contravaloarea Operațiunilor efectuate în alte valute se realizează în momentul primirii fișierului de decontare, prin conversia sumelor din valuta de decontare în moneda Contului de plată (MDL) la care este atașat Cardul respectiv.

28. La alimentarea Contului de plată, dacă valuta Operațiunii de alimentare diferă de valuta Contului (MDL), atunci Societatea va credita Contul Deținătorului în MDL cu convertirea sumei Operațiunii de alimentare la cursul de schimb comercial stabilit de către Societate pentru operațiunile cu Carduri de plată de la data alimentării.

29. Operațiunile autorizate și executate corespunzător pot fi contestate de către Deținător în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 45 zile de la data debitării Contului său, prin depunerea unei reclamații în formă scrisă la Societate.

Capitolul 3. Drepturi și obligații

30. **Societatea are următoarele drepturi:**

30.1. Să solicite de la Deținătorul de Card, exemplarul chitanței de cumpărare de bunuri, servicii sau eliberare de numerar sau exemplarul chitanței de stornare sau orice alt document care ar putea ajuta la soluționarea unor Operațiuni eronate înregistrate în extrasul de cont și reclamate de către Deținător.

30.2. Societatea își rezervă dreptul să refuze examinarea contestațiilor Clientului privind tranzacțiile pretinse ca fiind neautorizate de acesta sau executate în mod necorespunzător, dacă asemenea contestații nu sunt inițiate de către Deținător de îndată ce a făcut cunoștință cu Extrasul de cont, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării Contului, cu excepția situațiilor în care Societatea nu i-a pus la dispoziție Extrasul de cont, ce conține informații privind aceste tranzacții.

30.3. Dacă Cardul nu poate fi livrat Clientului din motive obiective, Societatea are dreptul la distrugerea, respectiv închiderea Cardurilor nelivrate în termen de 3 (trei) luni de la data emiterii lor, fără o notificare prealabilă a Deținătorului care a solicitat emiterea Cardului.

30.4. Societatea are dreptul să refuze emiterea/deservirea Cardului în condiții preferențiale și/sau promoționale, dacă solicitantul nu se încadrează în condițiile de eligibilitate, sau dacă nu mai întrunește condițiile respective, în acest caz, cu transferarea Cardului la condițiile generale de utilizare, fără formalități suplimentare.

30.5. În funcție de starea pieței financiar-valutare și de modificările introduse în actele normative aplicabile, precum și din motive de suspiciuni de fraudă și prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Societatea își rezervă dreptul să limiteze eliberarea numerarului sau efectuarea Operațiunilor de plată din Cont.

30.6. Să solicite informații și documente justificative aferente Operațiunii în cazul în care destinația plății aferentă înregistrărilor în Cont nu permite determinarea și identificarea scopului și naturii operațiunilor, precum și în alte cazuri prevăzute de legislația aplicabilă.

30.7. Să blocheze Cardul în cazurile dacă acesta este sau a fost compromis sau potențial compromis, precum și din motive de securitate, în cazurile suspiciunilor de utilizare frauduloasă/neautorizată, sau în caz de risc al incapacității Deținătorului de a-și onora obligațiunile pecuniare aferente Operațiunilor, precum și în celelalte cazuri prevăzute în prezentele Reguli și legislația în vigoare.

30.8. Să stabilească Cursul valutar special, aplicabil Operațiunilor cu Cardul.

30.9. Societatea are dreptul de a limita suma unei sau a mai multor Operațiuni într-o anumită perioadă de timp, precum și tipurile Operațiunilor permise. În același timp, Societatea nu poartă răspundere pentru limitele modificate/anulate de către Deținător, precum și pentru anumite limite impuse de alți prestatori de servicii de plată pentru Cardurile emise de către Societate.

30.10. Societatea are și alte drepturi în calitate de prestator de servicii de plată, indicate în prezentele Reguli și/sau în actele legislative sau normative aplicabile.

31. **Societatea are următoarele obligații:**

31.1. Să blocheze Cardul în cazurile în care a fost declarat de către Deținător ca fiind furat sau pierdut, rămas în bancomat/terminal de plată cu autoservire, sau în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare, și după caz să informeze despre aceasta Deținătorul.

31.2. La solicitarea Deținătorului să ofere informații complete privind modul de utilizare a Cardurilor, în regim non-stop, ca urmare a efectuării de către Deținător a apelului telefonic la unul din numerele de telefon ale Serviciului Suport Clienți: (+373 22) 88 58 08, (+373 22) 88 58 09, (+373) 78 999 998, (+373) 68 425 125.

31.3. Să asigure servicii non-stop de Autorizare a Operațiunilor cu Carduri, realizate de către Deținător, cu excepția orelor în care au loc lucrări de mentenanță a sistemului operațional, și dacă nu există instrucțiuni prealabile din partea Clientului Deținător cu privire la restricții impuse în vederea utilizării Cardului și/sau a fondurilor disponibile în Contul aferent acestui Card.

31.4. Să pună la dispoziția Deținătorului de Card, Extrase de cont de plată în care vor fi reflectate toate operațiunile efectuate. Extrasul de cont se pune la dispoziția Deținătorului lunar, gratuit, prin intermediul aplicației SADD Paynet. Data Extrasului de cont reprezintă data emiterii extrasului de către Societate. În cazul în care, din motive neimputabile și independente de voința Societății, Deținătorul nu primește la timp Extrasul de cont lunar, acesta este obligat să se informeze la Societate despre Operațiunile efectuate cu Cardul și sumele datorate. Accesarea periodică a aplicației SADD Paynet, constituie o dovadă că Deținătorul a luat cunoștință cu Extrasul de cont, ce reflectă Operațiunile efectuate cu Cardul până la data ultimei accesări a SADD Paynet.

31.5. Să informeze Deținătorii prin notificare și/sau prin publicarea pe pagina web a Societății www.paynet.md, toate modificările intervenite cu privire la prezentele Reguli sau Tarifele Societății. În cazul în care survin modificări privind prevederile și/sau clauzele contractuale, Societatea va notifica Deținătorul de Card cu 2 luni înainte de data propusă de intrare a lor în vigoare prin publicarea acestora pe pagina web a Societății www.paynet.md, urmând ca Deținătorul să răspundă până la expirarea acestui termen, cu privire la acceptarea sau refuzul noilor condiții. Dacă Deținătorul nu transmite către Societate opțiunea sa în scris privind dezacordul cu modificările propuse, se consideră că acesta acceptă în mod tacit modificările survenite. În cazul refuzului de a accepta modificările propuse, Clientul are dreptul să înceteze în mod gratuit valabilitatea Contractului-cadru privind utilizarea Contului de plată Paynet, prin depunerea unei cereri în scris privind închiderea Contului de plată/Cardului.

31.5.1. Modificările survenite cu privire la Cursul valutar special, pot fi aplicate imediat și fără nici o notificare prealabilă.

31.5.2. Dacă modificările aduse comisioanelor aferente Operațiunilor sunt în avantajul Deținătorului, acestea pot fi aplicate fără notificare prealabilă.

31.5.3. În cazul modificărilor impuse prin legislație, acestea vor intra în vigoare odată cu intrarea în vigoare a actului legislativ/normativ.

31.6. Să înlocuiască, la cererea Deținătorilor, contra cost, Cardurile reclamate ca pierdute, furate, demagnetizate, deteriorate (inclusiv deteriorate din cauza calității scăzute a plasticului).

31.7. Să asigure funcționarea în regim non-stop a liniei telefonice a Serviciului Suport Clienți (tel. (+373 22) 88 58 08; (+373 22) 88 58 09; (+373) 78 999 998; (+373) 68 425 125). Un mijloc de comunicare suplimentar, oferit de Societate pentru suportul Deținătorilor, este cutia poștală electronică support@paynet.md.

31.8. Să pună la dispoziția Deținătorului Tarifele actualizate pe pagina web a Societății www.paynet.md.

31.9. Societatea este răspunzătoare față de Deținătorul de Card, în oricare dintre următoarele situații:

- neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Operațiunilor Deținătorului, cu excepțiile prevăzute de lege.
- pentru valoarea Operațiunilor efectuate ulterior anunțării corespunzătoare a Societății despre pierderea, furtul, distrugerea, blocarea, compromiterea sau suspiciunea de compromitere a datelor Cardului.

32. **Drepturile Deținătorului de card**

32.1. Să efectueze Operațiuni cu Carduri pe teritoriul Republicii Moldova sau în străinătate, inclusiv pe internet, beneficiind de servicii de Autorizare non-stop a Operațiunilor cu Cardul, în limita disponibilului de mijloace financiare din Contul de plată la care este atașat Cardul, cu respectarea eventualelor plafoane de tranzacționare stabilite.

32.2. Să îi fie pus la dispoziție Extrasul de cont lunar pentru verificarea Operațiunilor efectuate, conform prevederilor prezentelor Reguli.

32.3. Să conteste în mod justificat și întemeiat orice Operațiune neautorizată sau executată incorect înregistrată în Contul său, de îndată ce a luat la cunoștință cu Operațiunea dată, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării Contului său, cu excepţia situaţiilor în care, dacă este cazul, Societatea nu şi-a îndeplinit obligaţia de a furniza sau de a face disponibile informaţiile legate de această Operaţiune (în cazul când Societatea nu i-a pus la dispoziție Extrasul de cont), și să primească rezultatul soluționării reclamației. Societatea poate percepe comisioane conform Tarifelor, pentru examinarea și/sau soluționarea contestațiilor Deținătorului.

32.4. Să beneficieze de Serviciul Suport Clientelă.

32.5. Să beneficieze de promoțiile disponibile aferente produselor activate la Cardurile pe care le deține, dacă corespunde condițiilor promoționale.

32.6. Să solicite Societății emiterea, blocarea sau deblocarea Cardurilor sale.

32.7. Deținătorul beneficiază și de alte drepturi prevăzute de lege, în calitatea sa de utilizator al serviciilor de plată.

33. **Obligațiile, declarațiile și responsabilitatea Deținătorului de card:**

33.1. Să utilizeze cu bună credință Cardul în conformitate cu prevederile prezentelor Reguli și cele legale, fără a aduce prejudicii de orice natură.

33.2. Să anunțe Societatea despre orice refuz nejustificat de acceptare a Cardului de către Comercianți sau de către unități bancare.

33.3. Deținătorul de card este de acord cu debitarea din Contul său a contravalorii Operațiunilor efectuate cu Cardurile eliberate la solicitarea sa pe numele său sau a altor persoane, contravaloare care reprezintă atât valoarea Operațiunilor cât și cea a taxelor și comisioanelor aferente (comisioanele datorate Societății, costurile aferente cursului valutar, etc.).

33.4. Deținătorul de card mandatează Societatea să perceapă din orice Conturi ale sale deschise la Societate, sumele datorate Societății în legătură cu utilizarea Cardului și efectuarea Operațiunilor, inclusiv cele care rezultă din Overdraft nesancționat. Mandatul acordat Societății poate fi exercitat de către aceasta fără formalități suplimentare.

33.5. Deținătorul de card va suporta din disponibilitățile existente în Conturile sale deschise la Societate, comisionul stabilit de Societate pentru contestațiile pe care le inițiază și care în urma verificărilor sunt soluționate nefavorabil.

33.6. Deținătorul va despăgubi Societatea pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli în cazul în care se constată că acestea au rezultat din încălcarea prevederilor stipulate în prezentele Reguli, sau în urma stabilirii responsabilității Deținătorului pentru contestațiile inițiate.

33.7. Să ia toate măsurile pentru asigurarea siguranței Cardului în sensul protejării acestuia împotriva pierderii sau deteriorării, a furtului cardului fizic sau a datelor acestuia.

33.8. Să nu transmită Cardul sau codurile de securitate altor persoane, respectiv să nu le divulge altor persoane.

33.9. Să nu păstreze codurile de securitate, în special PIN-codul în același loc cu Cardul.

33.10. Să nu divulge nimănui parolele de unică folosință (OTP) recepționate prin SMS sau prin alte canale de comunicare.

33.11. Să nu păstreze datele de identificare ale Cardului (numărul cardului, codul CVV/CVC, codul PIN, data expirării cardului) precum și datele de identificare aferente aplicațiilor SADD Paynet (log-in/parolă) într-o formă ce poate fi ușor recunoscută și accesată de persoane neautorizate.

33.12. În situația în care Cardul este pierdut, furat, însușit de către o altă persoană și/sau elementele de securitate personalizate ale Cardului sunt compromise, înregistrarea în Contul de plată a unor tranzacții neautorizate de către Deținătorul de card sau se constată o altă formă de utilizare neautorizată a acestuia, Deținătorul, imediat ce se constată acest fapt, este obligat:

a. să blocheze Cardul prin notificarea Societății prin Serviciul Suport Clienți, la unul din numerele de telefon (+373 22) 88 58 08, (+373 22) 88 58 09, (+373) 78 999 998, (+373) 68 425 125. Serviciul este disponibil non-stop;

b. să blocheze Cardul - prin SADD Paynet.

c. să blocheze accesul persoanelor terțe la Contul său din SADD Paynet, prin notificarea Societății prin Serviciul Suport Clienți, la numărul de telefon (+373 22) 88 58 08, (+373 22) 88 58 09, (+373) 78 999 998, (+373) 68 425 125. Serviciul este disponibil non-stop.

33.13. Să utilizeze Cardul în conformitate cu condițiile de emitere și utilizare a acestuia, având în vedere măsurile de prevenire a fraudelor.

33.14. Să mențină versiunea actuală a programelor autorizate anti-virus instalate la calculatorul personal și/sau telefonul mobil utilizate pentru realizarea Operațiunilor sau administrarea datelor aferente Cardului.

33.15. În cazul în care Deținătorul de card nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate ale Cardului, acesta suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea Cardului), în limita de 500 lei.

33.16. Deținătorul de card suportă toate pierderile legate de orice Operațiune neautorizată, dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată sau din neglijență gravă a obligațiilor privind utilizarea Cardului în conformitate cu condițiile de emitere și de utilizare a acestuia și a obligațiilor indicate în acest Capitol. În astfel de cazuri, suma maximă menționată în pct. 33.15 din prezentele Reguli nu se aplică.

33.17. După notificarea Societății în conformitate cu pct. 33.12, Deținătorul de card nu poartă nici o răspundere patrimonială care rezultă din producerea unei situații de urgență, cu excepția cazului când a acționat în mod fraudulos.

33.18. Deținătorul de card are și alte obligații și responsabilități prevăzute în acest Capitol, în special, și în prezentele Reguli, în general.

33.19. Să informeze Societatea despre modificările operate în datele sale de identificare, indicate în Cererea de emiterea a Cardului și în Contractul-cadru de utilizare a Contului de plată, în termen de cel mult 10 (zece) zile din data efectuării acestor modificări.

Capitolul 4. Blocarea Cardului

34. Societatea are dreptul de a refuza Autorizarea Operațiunilor cu Cardul, a bloca Cardul/Cardurile atașate Contului de plată și să refuze emiterea unui nou Card din motive obiective legate de:

a) securitatea Cardului și suspiciuni legate de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
b) recepționarea alertelor de la Sistemul de plată Mastercard care conțin informația despre compromiterea Cardului;
c) suspiciuni de implicare a Clientului/Deținătorului în acțiuni frauduloase;
d) în caz de Overdraft neautorizat și insuficiența de mijloace bănești pentru achitarea acestuia;
e) constatarea sporirii semnificative a riscului asociat incapacității Deținătorului de a executa obligațiile de plată pe care le are față de Societate;
f) încetarea relațiilor contractuale dintre Societate și Client/Deținător;
g) prin hotărârea organelor împuternicite în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

35. În cazurile descrise mai sus, Societatea va notifica Deținătorul de card, dacă este posibil, înainte de blocare, sau ulterior întreprinderii măsurilor specifice fiecărui caz în parte, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de actele normative, inclusiv cu rezervarea dreptului Societății de a raporta Deținătorul către instituțiile și organele abilitate.

Capitolul 5. Închiderea Cardului de plată

36. Fiecare parte are dreptul de a solicita unilateral închiderea Cardului și a Contractului-cadru privind utilizarea Contului de plată Paynet aferent, pe baza unei notificări scrise prezentată celeilalte părți. Închiderea Cardului/rezoluțiunea Contractului-cadru privind utilizarea Contului de plată Paynet de către Client/Deținător, operează prin depunerea unei cereri scrise privind închiderea Contului/Cardului, și este executată efectiv de Societate după trecerea a 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii Cererii (termen aplicabil și în cazul închiderii Contului/Cardului prin acordul comun al Părților). În situația în care închiderea Contului/Cardului se întemeiază pe prevederile pct. 38 din prezentele Reguli, Societatea va rezoluționa raportul juridic privind Cardul de plată/Contul, prin închiderea acestuia, cu efect imediat, fără preaviz. Încetarea valabilității Contractului-cadru privind utilizarea Contului de plată Paynet devine efectivă doar după achitarea tuturor obligațiilor de plată ale Clientului deținător față de Societate.

37. Încetarea relației de afaceri presupune închiderea Cardurilor de plată și a Contului de plată.

38. Societatea are dreptul de a închide un Card și Contul aferent acestuia, fără nici o altă formalitate în următoarele situații:

a) incorectitudinea datelor de identificare personale declarate de către Client/Deținătorul de card;
b) Deținătorul de card efectuează Operațiuni a căror valoare excedă disponibilitățile din Contul la care este atașat Cardul, în condițiile în care, în urma notificării Deținătorului utilizând datele de contact declarate Societății, acesta nu acoperă overdraftul nesancționat debitului creat în termen de cel mult 5 zile lucrătoare;
c) Deținătorul de card/Clientul efectuează Operațiuni frauduloase de natura celor efectuate în mod intenționat cu rea-voință pentru obținerea de foloase necuvenite sau pentru înșelarea Societății sau a beneficiarului plății;
d) Deținătorul de card/Clientul încalcă regulile de utilizare a Cardurilor prevăzute în prezentele Reguli.

39. În cazul expirării termenului de valabilitate al Cardului, acesta va fi închis automat de către Societate. În cazul în care Cardul a expirat, iar Contractul-cadrul de utilizare a Contului nu a fost rezoluționat, Clientul este în drept să solicite de la Societate emiterea unui nou Card.

40. Contul de plată poate fi închis doar dacă au fost închise toate Cardurile atașate la acesta.

41. În caz că Clientul/Deținătorul de card se va abona la careva servicii, ce necesită plată periodică (de regulă lunară) de abonament, ce se încasează în mod automat on-line de la Client/Deținătorul de card de către agentul economic ce prestează serviciile date de pe contul Clientul/Deținătorul de card în baza datelor Cardului ce le-a indicat la momentul abonării la aceste servicii și la momentul când se solicită efectuarea plății de abonament automată pentru serviciile date, Client/Deținătorul de card nu va dispune de fonduri suficiente în Contul de plată la care este atașat Cardul său pentru efectuarea plății date, respectiv plata nu se va realiza, Societatea va informa imediat despre acest fapt Clientul/Deținătorul de card, precum și privind faptul că în caz de neachitare Cardul va fi închis prin intermediul notificărilor de tip Push și inline în cabinetul său personal aferent Contului de plată ce l-a deschis în SADD Paynet, ce pot fi vizualizate prin intermediul aplicației ”Paynet Portofel” și a paginii web: www.paynet.md.

42. Ținând cont de faptul că fiecare agent economic își setează în mod individual periodicitatea de încasare a plății de abonament și respectiv de solicitare de efectuare automatizată a plății date, în caz că pe parcursul unei luni calendaristice au avut loc cumulativ 20 de solicitări de efectuare automatizată a plății de abonament indiferent de numărul de agenți economici ce solicită efectuarea acestor plăți, la a 21 solicitare de plată ce nu va fi achitată, Cardul Clientul/Deținătorul de card dat se va închide în mod automat de către Societate și Clientul/Deținătorul de card va fi informat despre acest fapt imediat, conform procedurii descrise în pct. 41.

43. Închiderea Contului/Cardului, sau încetarea relației de afaceri, nu absolvă Clientul/Deținătorul de card de obligațiile asumate și neexecutate față de Societate.

Capitolul 6. Măsuri de securitate și de prevenire a fraudelor

44. Deținătorul trebuie permanent să mențină versiunea actuală a programelor autorizate (licențiate) anti-virus instalate la calculatorul personal și/sau telefonul mobil utilizate pentru realizarea Operațiunilor sau administrarea datelor aferente Cardului.

45. Deținătorul trebuie să asigure păstrarea Cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea sau furtul, clonarea sau compromiterea acestuia, precum și modificarea datelor înscrise pe Card. Este strict interzisă transmiterea/afișarea elementelor de securitate personalizate ale Cardului, prin intermediul canalelor nesecurizate: email, mesaje sms, pagină internet fără protocol securizat https://, etc.

46. Deținătorul trebuie să asigure securitatea elementelor de securitate a Cardurilor și anume: memorarea sau păstrarea în secret a acestora, utilizarea lor astfel încât să nu poată fi văzute/identificate de către alte persoane. Este strict interzisă comunicarea/divulgarea elementelor de securitate (de ex.: prin telefon, mesaje sms, email, internet sau oricare alte canale) către orice persoană terță, inclusiv nici către angajații Societății, nici către Sistemul de plată ”MasterCard”, nici către reprezentanții organelor legislative, etc. Este interzisă înscrierea PIN-codului nemijlocit pe Card sau purtarea/păstrarea Cardului și PIN-codului împreună.

47. În cazul în care Cardul a fost găsit după ce Societatea a fost notificată despre pierderea/furtul Cardului sau divulgarea PIN-lui, ori după ce Deținătorul a notificat Societatea despre compromitere/tentative neautorizate, Deținătorul nu are dreptul să utilizeze acest Card.

48. Deținătorul, la efectuarea Operațiunii cu Cardul în mediul real, se obligă să solicite efectuarea acesteia nemijlocit în prezența sa. În scopul efectuării Operațiunilor cu Cardul, unele organizații comerciale care acceptă Carduri, sunt în drept să ceară prezentarea buletinului de identitate, pașaportului sau oricare alt document oficial valabil, care ar putea confirma identitatea Deținătorului.

49. Deținătorul trebuie să solicite chitanță/cec pentru fiecare Operațiune efectuată la Comercianți sau casierie. Solicitarea chitanței la bancomate este opțională. Deținătorul trebuie să fie prudent să nu uite Cardul după finalizarea Operațiunii.

50. În cazul în care Cardul este utilizat în scopul achitării mărfurilor/serviciilor sau ridicării numerarului la casieriile bancare sau a agenților de plată a Societății, Deținătorul este obligat inițial să verifice, până la finalizarea Operațiunii, corectitudinea sumei și valutei Operațiunii și doar după aceasta să introducă PIN-ul pentru autorizare. După efectuarea Operațiunii, Deținătorul va verifica dacă în chitanță/cec sunt prezente și indicate corect datele privind numărul Cardului, suma și valuta Operațiunii, data efectuării acesteia și doar după aceasta să semneze cecul la solicitare..

51. Deținătorul se obligă cel puțin o dată pe lună să confrunte cecurile și alte documente care confirmă efectuarea Operațiunilor, cu Operațiunile din Extrasul de cont lunar, și să le păstreze timp de 13 luni.

52. Deținătorul, prin intermediul aplicațiilor mobile SADD Paynet, are posibilitatea să blocheze/limiteze de sine stătător Cardurile – acțiune care exercită influență doar asupra Autorizării Operațiunii cu Cardul.

53. În cazul blocării sumei Operațiunii în Contul de plată, această blocare poate fi anulată de către Societate, la propria ei discreție, până la expirarea termenului de 30 zile.

Capitolul 7. Dispoziții finale

54. Societatea asigură confidențialitatea informației privind Deținătorul.

55. Societatea își rezervă dreptul de a refuza Deținătorului în emiterea Cardului sau Cardurilor suplimentare, cu/fără explicarea cauzei refuzului. În acest caz, Deținătorul nu este eliberat de răspunderea financiară pentru Operațiunile cu Cardul deja efectuate.

56. Societatea are dreptul să aplice derogări de la prezentele Reguli în cazul în care Cardul emis dispune de funcționalități specifice unui produs de card anumit.

57. Societatea își rezervă dreptul de a modifica prezentele Reguli în mod unilateral.