



Рамочный договор
об использовании Платежного счета
/ действует с 01.10.2022 г. /

„PAYNET SERVICES” S.R.L., действующая на основании Устава, в дальнейшем именуемая «Компания», с одной стороны, и физическое лицо, которое было идентифицировано после успешного завершения процедуры открытия Платежного счета, далее именуемое с другой стороны, как «Пользователь», далее совместно именуемые «Стороны», согласились заключить настоящий Рамочный договор об использовании Платежного счета (далее именуемый «Рамочный договор»).

1. Общие положения

1.1. Настоящий Рамочный договор составлен в соответствии с требованиями:

- а) Закона о платежных услугах и электронных деньгах №114 от 18.05.2012 г. (далее - Закон №114/2012);
- б) Закона о предотвращении и борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма №308 от 22.12.2017 г. (далее Закон №308/2017);
- в) Закона о защите персональных данных № 133 от 08.07.2011 г. (далее Закон № 133/2011).

1.2. Настоящий Рамочный договор предназначен для регулирования правовых отношений между Компанией и Пользователем, связанных с открытием, обслуживанием и закрытием Платежного счета.

1.3. Заключение Пользователем настоящего Рамочного договора подразумевает принятие Пользователем его положений, а также Условий использования платежных услуг «Paynet», опубликованных на сайте Компании www.paynet.md и в мобильном приложении «Paynet Кошелек».

1.4. Для открытия и использования Платежного счета в Системе Paynet Пользователь должен предоставить правдивую информацию, которая позволит его идентифицировать, в соответствии с положениями пунктов 3.2.1 и 3.2.2 настоящего Рамочного договора.

1.5. Общая информация о Компании "Paynet Services" S.R.L.:

- фискальный код / IDNO 1013600036596;
- юридический адрес: MD-2038, бул. Дечебал 6, мун. Кишинев, Республика Молдова;
- лицензия на выпуск электронных денег серии ВNM №. 000586 от 10.12.2015 и, предоставлено решением о выдаче Административного Совета НБМ от 31.10.2014 г.;
- орган, ответственным за надзор за Компанией, является Национальный Банк Молдовы;
- интернет-страница: www.paynet.md;
- контактные телефоны: (+373 22) 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 деньги на/с Платежного счета.

1.6. Компания руководствуется в своей деятельности действующим законодательством Республики Молдова, регламентами Национального Банка Молдовы и своими внутренними положениями.

1.7. Если Пользователь в качестве платежного инструмента для доступа к Платежному счету, будет использовать одну или несколько Платежных карт (физических и/или виртуальных), выпущенных Компанией и прикрепленных к данному Платежному счету - условия их использования описаны в «Правилах использования платежных карт физическими лицами», опубликованные Компанией на сайте www.paynet.md и в приложении «Paynet Кошелек», а положения настоящего Рамочного договора будут также применяться соответствующим образом.

2. Используемые понятия

2.1. **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.

2.2. **Платежный счет** - платежный счет, открытый Компанией на имя Пользователя в Системе Paynet, который используется для хранения денежных средств и выполнения Платежных операций, выполняемых на / с этого счета в соответствии с действующим законодательством.

2.3. **Пользователь** - физическое лицо, обладатель Платежного счета, 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.

2.4. **Плательщик** - владелец Платежного счета, который авторизует Платежное поручение (инициирует или разрешает выполнение Платежных операций) с своего Платежного счета, или, в зависимости от обстоятельств, третье лицо, которое производит Платеж в пользу Пользователя.

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

2.6. Платежная операция - любая операция, связанная с пополнением, снятием, переводом денежных средств, оплатой товаров / услуг, а также другие операции, выполняемые через Платежный счет, которые предусмотрены настоящим Рамочным соглашением.

2.7. Средства доступа - физические устройства для доступа к Платежному счету (мобильный телефон, компьютер, планшет, Платежная карта и т.д.).

2.8. Платежное поручение - поручение Плательщика или Получателя, адресованное Компании для выполнения Платежной операции.

2.9. 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 Платежному счету в Системе Paynet;

- **Код** - одноразовый код, отправляемый Компанией Пользователю посредством SMS-сообщения, предназначенный для аутентификации Пользователя в целях, связанных с доступом к Платежному счету 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 мобильное приложение «Paynet Кошелек» для аутентификации Пользователя при доступе к Системе Paynet и авторизации Платежных операций в с использованием Платежного счета в данном приложении.

3. Открытие Платежного счета. Процедура идентификации пользователя

3.1. Платежный счет может быть открыт онлайн или в офисе Компании с физическим присутствием Пользователя.

3.2. Чтобы открыть Платежный счет, Пользователь должен будет пройти следующие шаги, связанные с процедурой регистрации в Системе Paynet и его идентификации:

а) Пользователь заходит онлайн на сайт www.paynet.md или в мобильное приложение «Paynet Кошелек»;

б) Пользователь открывает Электронный кошелек Paynet согласно отображаемым инструкциям. В рамках этой процедуры Пользователь указывает номер мобильного телефона в специальной форме для входа в систему, которая будет представлять собой Логин для доступа и дальнейшей идентификации Пользователя в Системе Paynet. Пользователь также установит другие Данные доступа (Пароль и по желанию Ключевое слово). При использовании мобильного приложения «Paynet Кошелек» Пользователю необходимо будет установить ПИН-код, и при желании Пользователь может установить биометрическую аутентификацию (отпечаток пальца или сделать face-ID (идентификация лица)) для аутентификации и авторизации последующих Платежных операций.

в) в электронном кошельке Paynet, который открыл, Пользователь выберет модуль идентификации для открытия Платежного счета и заполнит все поля отображеного формулара, указав свои идентификационные данные и другую связанную информацию.

г) Пользователь загрузит в Систему Paynet отсканированную версию или фотокопию своего удостоверяющего личность действующего документа;

д) Система Paynet отправит Пользователю Код подтверждения посредством SMS-сообщения на номер мобильного телефона, который был указан в качестве Логина;

е) Пользователь введет в Систему Paynet полученный Код подтверждения;

ж) Пользователь проведет видеоконференцию с представителем Компании через одну из систем связи: Viber, Whatsapp, Skype по контактным номерам которые указаны на сайте www.paynet.md и в мобильном приложении «Paynet Кошелек», чтобы завершить процесс идентификации или лично явиться в офис Компании и завершить процедуру идентификации путем представления для проверки Компании оригинала действующего документа, удостоверяющего его личность, а также заполнения и подписания «Анкеты для клиента - физического лица» с указанием его идентификационных данных и другой сопутствующей информацией.

з) В результате проверки информации, представленной Пользователем, и согласия Компании на открытие Платежного счета:

- Компания и Пользователь заключают настоящий Рамочный договор с его подписанием обеими Сторонами в случае, если завершение идентификации Пользователя произошло в результате его посещения офиса Компании;

- если завершение идентификации Пользователя произошло в режиме онлайн посредством видеоконференции, открытие Платежного счета для Пользователя означает заключение Пользователем и Компанией настоящего Рамочного договора.

3.3. Во время процедуры идентификации Пользователя будут применяться следующие правила:

а) Компания имеет право отказать в открытии Платежного счета или в продолжении деловых отношений, а также отказаться от выполнения любой Платежной операции, если Пользователь не представит документы и/или информацию, запрошенную Компанией, или предоставит ложные и недостоверные данные и/или представленные документы неполные или неверные.

б) Если Пользователь не будет фактическим бенефициаром (выгодоприобретающим собственником) Платежного счета и/или если Пользователь является политически уязвимым лицом (PEP), для соответствующего

Пользователя возможно открыть Платежный счет только после его личного посещения офиса Компания и прохождения процедуры регистрации Платежного счета с обязательной идентификацией бенефициара(-ов) этого Платежного счета.

в) Пользователь обязан обновить информацию, предоставленную при открытии Платежного счета, и сообщить Компании о последующем изменении личных данных в течение 30 календарных дней с момента их изменения. В связи с этим Пользователь предоставит Компании документы, подтверждающие изменение.

г) После идентификации Пользователя последующее изменение его данных в Системе Paynet возможно только с согласия Компании.

д) Меры предосторожности применяются Компанией в соответствии с действующей правовой базой и в соответствии с внутренними правилами в области предотвращения и борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма.

3.4. Доступ к Платежному счету будет открыт для Пользователя в течение одного рабочего дня после завершения процедур открытия Платежного счета, описанных в п. 3.2 настоящего Рамочного договора.

3.5. С момента открытия Платежного счета электронный Paynet Кошелек , ранее открытый Пользователем для этой цели, автоматически изменит свой статус в этот Платежный счет, и последующий вход Пользователя в Систему Paynet будет осуществляться с использованием Данных доступа, ранее установленных для доступа к этому электронному кошельку.

4. Проведение Операций через Платежный счет.

4.1. Следующие Платежные операции могут быть выполнены через Платежный счет:

- а) оплата товаров и услуг;
- б) переводы денежных средств;
- в) снятие наличных с Платежного счета;
- г) пополнение Платежного счета с банковской карты VISA или MASTERCARD, наличными, посредством перевода и из международных переводов денежных средств;
- д) другие виды операций.

4.2. Типы Платежных операций, которые могут быть выполнены через Платежный счет, транзакционные лимиты и применяемые стандартные комиссии подробно описаны в следующих документах: «Условия использования электронных кошельков Paynet и Платежных счетов для физических лиц», «Тарифы платежного счета и кошелька Paynet» и «Тарифы карт Paynet», которые опубликованы на сайте www.paynet.md и в мобильном приложении «Paynet Кошелек». Транзакционные лимиты и комиссии, которые применяются в отношении Платежному счету, могут отличаться от стандартных, в зависимости от Тарифного плана, применимого к данному Платежному счету, и которые представлены Пользователю в его личном кабинете привязанному к Платежному счету в Системе Paynet.

4.3. 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).

4.4. За выполнение Платежных операций посредством Платежного счета, Компания взимает комиссию по ставкам, установленным на тот момент, на основании Тарифного плана который применяется к Платежному счету.

4.5. Авторизация Платежных операций Пользователем осуществляется с использованием Данных доступа в зависимости от среды, в которой выполняется Платежная 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.

4.6. 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).

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

4.8. Моментом получения Платежного поручения от Пользователя считается время получения Платежного поручения Системой Paynet, что подтверждается электронным уведомлением (например, посредством SMS-сообщения, электронной почты или другого типа электронного сообщения), или, при необходимости, распечатав квитанцию на бумаге (например, на почтовом терминале, установленном у продавца), за исключением случаев, когда выполнение Платежного поручения должно начаться в определенный день или в конце определенного периода (запланированные Платежи).

4.9. В случае наличия на Платежном счете достаточных средств для выполнения Платежного поручения Пользователя, Платежная операция будет выполнена Компанией в режиме реального времени в Системе Paynet или в срок, установленный Пользователем, если тип 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.

4.10. В случае выполнения Пользователем условий, указанных в пунктах 4.8–4.9 настоящего Рамочного договора, Платежная операция считается принятой к исполнению Компанией.

4.11. При необходимости Компания может применять лимиты транзакций для выполнения Платежных операций в соответствии с требованиями Закона №308/2017.

5. Закрытие Платежного счета. Растворжение Рамочного договора

5.1. Закрытие Платежного счета означает прекращение действия настоящего Рамочного договора.

5.2. Действие настоящего Рамочного договора может быть прекращено:

а) по общему соглашению Сторон, зафиксированного в Соглашении о растворении, составленном в письменной форме и подписанным обеими Сторонами;

б) путем растворения в одностороннем порядке Компанией с отправкой Пользователю письменного уведомления, через SMS-сообщение или по электронной почте не менее чем за 2 месяца до даты растворения. Данное растворение будет выполнено для Пользователя бесплатно.

в) по запросу Пользователя закрыть Платежный счет/расторгнуть настоящий Рамочный договор, направив Компании в письменной форме Запрос на закрытие Платежного счета за 10 (десять) календарных дней до запрошенной даты закрытия. В этом случае закрытие Платежного счета/расторжение будет произведено для Пользователя бесплатно.

г) в качестве исключения из положений пункта 5.2, подпункта в) настоящего Рамочного договора, Пользователь может посредством приложения «Paynet Кошелек» запросить в онлайн режиме закрытие своего Платежного счета/расторжение настоящего Рамочного договора с немедленным вступлением в силу без необходимости предварительного уведомления, которая будет проведена с соблюдением следующих условий:

и. В случае, если у Пользователя на Платежном счете находится сумма равная 50 леям или меньше, при инициировании операции по закрытию Платежного счета, Система Paynet сообщит ему о сумме финансовых средствах на этом счете и предложит ему их использовать. Если Пользователь продолжит операцию по закрытию Платежного счета, не использовав указанные финансовые средства, Компания удержит эту сумму в качестве комиссии за закрытие данного Платежного счета.

II. В случае, если у Пользователя на Платежном счете находится сумма более 50 леев, при инициировании операции по закрытию Платежного счета, Система Paynet сообщит ему о сумме финансовых средств на этом счете и предложит ему их использовать. Если Пользователь не потратит эти финансовые средства, данный Платежный счет будет невозможно закрыть посредством приложения «Paynet Кошелек».

III. В случае, если на момент инициирования операции по закрытию Платежного счета через этот счет проходят еще незавершенные Платежные операции или в отношении данного Платежного счета применяются ограничительные меры, Система Paynet откажет в выполнении операции по закрытию Платежного счета, проинформирует об этом Пользователя и предложит ему обратиться в Службу клиентской поддержки Компании для получения разъяснений в отношении данного отказа и, в зависимости от обстоятельств для дальнейших инструкций.

д) в виде исключения из положений пункта 5.2. подпунктов б)-г) настоящего Рамочного договора, в случае неисполнения договорных обязательств одной из Сторон (в том числе, если Компания выявляет значительный риск в результате продолжения договорных отношений с Пользователем и/или Пользователь мошенническим образом использует услуги Компании и/или у Компании есть подозрения относительно цели и/или характера транзакций, выполняемых на Платежном счете Пользователя), другая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Рамочный договор, уведомив другую Сторону не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты растворения (Компания отправляет Пользователю письменное уведомление, через SMS-сообщение или по электронной почте, а Пользователь отправляет Компании письменный Запрос на закрытие Платежного счета).

5.3. Если Пользователь просит Компанию закрыть Платежный счет, он обязан выплатить Компании все долги, связанные с использованием этого Платежного счета. В связи с этим Пользователь разрешает Компании списать сумму этой задолженности с данного Платежного счета.

5.4. Закрытие Платежного счета невозможно, если в отношении средств на Платежном счете применены ограничительные меры в соответствии с действующим законодательством (блокировка, арест, приостановка и т.д.), которые препятствуют закрытию Платежного счета.

5.5. После закрытия Платежного счета средства с него будут возвращены Пользователю, принимая во внимание положения пункта 5.2 подпункта г), в случае отсутствия в их отношении подозрений в незаконной деятельности или в случае, если органы, уполномоченные законом, не наложили на них арест (не будут возвращены только арестованные суммы до тех пор, пока наложенный на них арест не будет отменен), наличными денежными средствами в офисах Платежных агентов Компании или посредством перевода на банковский счет, указанный Пользователем, открытый в любом лицензированном банке Республики Молдова.

6. Права и обязанности Сторон

6.1. Компания имеет следующие обязательства:

6.1.1. Обеспечить, чтобы персонализированные элементы безопасности доступа к Платежному счету не были доступны другим лицам, кроме Пользователя, который имеет право использовать Платежный счет;

6.1.2. Обеспечить, что в любое время доступны соответствующие средства, которые позволят Пользователю уведомлять Компанию о случаях потери, кражи, незаконного присвоения Кодов доступа, которые позволяют

несанкционированный доступ к его Платежному счету, Средствами доступа к нему или любое другое несанкционированное их использование, а также потребовать разблокировать Платежный счет, если причины для его блокировки были устранины. Компания предоставляет Пользователю выделенные номера телефонов для сообщений в перечисленных выше случаях: (+373 22) 885808, (+373 22) 885809, (+373) 78999998, (+373) 68425125, а также специальный адрес электронной почты: support @ paynet. md, для случаев, когда потребуется предоставить дополнительную информацию для расследования случаев, указанных выше.

6.1.3. Блокировать использование Платежного счета после уведомления его Пользователя об утрате, краже, присвоении Данных доступа и/или Средств доступа или любом другом их несанкционированном использовании.

6.1.4. Обязанности Компании в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Платежных операций:

а) если Платежное поручение инициировано Пользователем в качестве Плательщика и принято к исполнению Системой Paynet, Компания несет ответственность за его правильное исполнение;

б) если Компания неправильно выполнила Платежное поручение, инициированное Пользователем в качестве Плательщика, она незамедлительно возместит данному Пользователю сумму, которая является предметом не выполненной или неправильно выполненной Платежной операции, и, при необходимости, восстановит Платежный счет, в то состояние в котором он находился бы, если бы данная Платежная операция не состоялась;

в) если Компания действует как поставщик платежных услуг Пользователя в качестве Получателя платежа, она обязана немедленно предоставить данному Пользователю сумму, являющуюся предметом Платежной операции, как только она ее получит, путем зачисления соответствующей суммы на его Платежный счет.

6.1.5. Компания предоставит Пользователю ежемесячно и бесплатно Выписки по счету, которые будут содержать информацию обо всех операциях, выполненных с Платежным счетом Пользователя, в электронном формате в Системе Paynet. Доступ к Выписке по счету Пользователь может получить и через мобильное приложение «Paynet Кошелек».

6.2. Компания имеет следующие права:

6.2.1. Компания оставляет за собой право заблокировать использование Платежного счета по объективным причинам, связанным с:

а) безопасностью Платежного счета;

б) подозрением в несанкционированном или мошенническом использовании Платежного счета.

6.2.2. В случае блокировки Платежного счета, перед блокировкой или сразу после блокировки Платежного счета, Компания информирует Пользователя Платежного счета с помощью SMS-сообщения о причинах такой блокировки, если предоставление этой информации не наносит ущерба соображениям безопасности или запрещено действующими нормативными актами.

6.2.3. Компания разблокирует возможность использования Платежного счета, если причины блокировки перестают существовать.

6.2.4. Компания оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять настоящий Рамочный договор, условия и лимиты использования Платежных счетов, а также применяемые комиссии, уведомив об этом Пользователя, путем публикации данной информации на сайте: www.paynet.md и в мобильном приложении «Paynet Кошелек» не менее чем за 2 месяца до предполагаемой даты их вступления в силу. Изменения считаются принятыми Пользователем по умолчанию, если он не расторгнет настоящий Рамочный договор до даты их вступления в силу. В данных случаях прекращения действия настоящего Рамочного договора, Пользователь не несет никаких затрат или штрафов.

6.3. Пользователь имеет следующие обязательства:

6.3.1. Использовать Платежный счет в соответствии с условиями и мерами безопасности, изложенными в настоящем Рамочном-договоре.

6.3.2. Не использовать услуги, предоставляемые Компанией, в операциях по отмыванию денег или финансированию терроризма.

6.3.3. Информировать Компанию, как только ему станет известно о случаях потери, кражи, незаконного присвоения Данных доступа и Средств доступа к Платежному счету, а также о любом другом несанкционированном использовании Платежного счета, с передачей по запросу Компании дополнительной информации, необходимой для проведения расследований.

6.3.4. Пользователь, как только он получает доступ к Платежному счету, обязан принять все разумные меры для обеспечения безопасности своих Данных доступа.

6.3.5. Если Пользователь не обеспечил безопасность элементов безопасности Данных доступа к Платежному счету, он несет убытки, связанные с любой несанкционированной платежной операцией, возникшей в результате возникновения чрезвычайной ситуации (потеря, кража или незаконное присвоение платежа). инструмент), но не более 2500 лей;

6.3.6. Пользователь несет все убытки, связанные с любой несанкционированной Платежной операцией, если эти убытки являются результатом мошенничества, умышленного несоблюдения или серьезной небрежности одного или нескольких его обязательств в соответствии с положениями пунктов 6.3.1-6.3.4, 7.1. и 7.2 настоящего Рамочного договора. В таких случаях правило о сумме, указанное в пункте 6.3.5 настоящего Рамочного договора, не применяется.

6.3.7. После уведомления Компании в соответствии с положениями пункта 6.3.3 настоящего Рамочного договора, Пользователь, являющийся держателем Платежного счета, не несет никакой материальной ответственности, возникшей в результате возникновения чрезвычайной ситуации, описанной в пунктах 6.1.2 и 6.3.3 настоящего Рамочного договора, за исключением случаев, когда сам Пользователь действовал обманным путем.

6.4 Пользователь имеет следующие права:

6.4.1. Принимать или не принимать новые условия, предложенные Компанией для изменения условий настоящего Рамочного договора, а также соответствующих тарифов. Несогласие Пользователя с изменениями, предложенными Компанией, будет принято до даты, предложенной Компанией для их вступления в силу, путем закрытия Платежного счета и, соответственно, расторжения настоящего Рамочного договора в соответствии с процедурой указанной в пункте 5 настоящего Рамочного договора.

6.4.2. Для совершения Платежных операций через Платежный счет, Пользователь имеет доступ к следующей информации:

а) виды платежных услуг, которые предоставляет Компания, и применяемые тарифы.

б) Данные доступа;

в) в случае получения переводов или платежей в иностранной валюте - справочный курс обмена, применяемый Компанией.

6.4.3 Исправление Платежной операции возможно только в том случае, Пользователь проинформирует Компанию в кратчайшие сроки, но не позднее, чем через 13 месяцев с даты дебетования Платежного счета, о том, что он обнаружил Платежную операцию, что было выполнено ошибочно Системой Paynet, не было авторизовано Пользователем или было авторизовано, но не было выполнено должным образом.

6.4.4. В случае обнаружения каких-либо нарушений в процессе обслуживания, Пользователь может подать письменную жалобу в Компанию с описанием обнаруженных нарушений.

6.4.5. Компания рассматривает жалобу Пользователя в соответствии со своими внутренними процедурами и сообщает о своем решении не позднее 15 дней с даты получения жалобы. Если Компания не рассмотрела жалобу вовремя или если Пользователь не согласен с сообщенным решением, он имеет право уведомить соответствующий надзорный орган или подать иск в компетентный суд против Компании.

7. Меры безопасности

7.1. После регистрации в Системе Paynet Пользователь обязан:

а) запоминать и хранить в секрете Данные доступа;

б) использовать Пароль таким образом, чтобы его не видели и / или не опознавали другие лица;

в) запрашивать выполнение Платежных операций непосредственно у продавца или в офисах Платежных агентов Компании только в его присутствии;

г) запрашивать квитанцию о совершенных транзакциях и тщательно проверять указанную в ней информацию (дату, номер счета, сумму транзакции) если он выполняет Платежную операцию непосредственно у продавца или платежного агента;

д) не разглашать конфиденциальную информацию о Платежном счете с помощью различных средств связи;

е) незамедлительно проверить остаток на Платежном счете в случае сбоя Платежной операции;

ж) хранить все квитанции о Платежных операциях и сверять их с Выпиской по счету.

7.2. В случае подозрения в компрометации Данных доступа или в случае потери или кражи Средств доступа к Платежному счету, Пользователь должен немедленно уведомить об этом Компанию и запросить блокировку Платежного счета.

7.3. Если Пользователь нашел Средство доступа, которое он ранее объявил потерянным или украденным, разблокировка Платежного счета возможна только после расследования сотрудниками Компании обстоятельств, при которых Средство доступа было обнаружено, и оплаты комиссии, согласно действующим тарифам. Если после исследования Компания пришла к выводу, что Платежный счет не может быть разблокирован, Пользователь не имеет права использовать его.

7.4. Компания ограничивает количество неправильных попыток ввода пароля до трех. При вводе неправильного пароля три раза подряд, доступ к Платежному счету блокируется и он не может быть использован. Разблокировать Платежный счет можно, введя правильный Пароль после прошествия более 15 минут с момента блокировки доступа к Платежному счету, или позвонив в Службу эксплуатации и поддержки Компании, сообщив оператору следующие данные доступа:

- Логин;

- Ключевое слово (если ранее было задано пользователем).

7.5. Если Пользователь не может вспомнить Пароль для доступа к Платежному счету, а лимит неудачных попыток не был превышен и Платежный счет не был заблокирован, он может установить новый Пароль. Эта процедура будет выполняться путем выполнения следующих шагов:

- переход по ссылке «Восстановить пароль» на сайте: www.paynet.md;

- 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.

8. Уведомления. Обработка персональных данных

8.1. Все уведомления, адресованные Пользователю в связи с использованием Платежного счета, будут передаваться посредством различных каналов связи. В связи с этим, Пользователь в результате открытия Платежного счета автоматически соглашается на получение от Компании информационно-рекламных сообщений на его

электронную почту и посредством SMS-сообщений или путем их публикации в его личном кабинете для доступа к Платежному счету в Системе Paynet.

8.2. Установление и развитие деловых отношений между Компанией и Пользователем подразумевает обработку персональных его данных в связи с оказываемыми Пользователю платежными услугами.

8.3. Инициируя процедуру открытия Платежного счета и предоставления его идентификационных данных Компании, Пользователь дает согласие на обработку и хранение своих персональных данных Компанией и ее Платежными агентами, таких как: общие идентификационные данные (имя, фамилия, отчество, число, месяц и год рождения; идентификационный номер (IDNP), гражданство, статус резидента или нерезидента, изображение и т. д.); контактные данные (домашний адрес/адрес проживания, номер мобильного телефона, электронная почта), информация о занимании государственной должности за последние 12 месяцев (статус политически значимого лица), данные удостоверения личности, отпечаток пальца или face ID (распознавание лица), подпись, данные о фактических бенефициарах Платежного счета, род занятий и место работы, данные о финансовых средствах доступных на Платежном счете, в том числе их передача третьим сторонам с целью предоставления платежных услуг, взыскания задолженности и исследования рынка при условии: обеспечения их безопасности в пределах, предусмотренных порядком внутренней безопасности Компании, в том числе Положением об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, Законом №133/2011 и других нормативных актов.

8.4. Персональные данные, предоставленные Пользователем, могут обрабатываться Компанией любым способом, предусмотренным действующим законодательством, Компания имеет право раскрывать/передавать их, в том числе за границу, органам которые вправе контролировать деятельность Компании, лицам / органам, уполномоченным в соответствии с законом запрашивать/получать такую информацию, судам, нотариусам, судебным приставам, адвокатом а также другим субъектам в соответствии с действующим законодательством.

8.5. Предоставив в Компанию свое Заявление об открытии Платежного счета, Пользователь подтверждает, что он был проинформирован о своих правах (право доступа к данным, вмешательство в них и возражения), предусмотренных Главой III (ст. 12-18) Закона № 133/2011.

9. Заключительные положения

9.1. Компания несет ответственность за сохранение конфиденциальности Платежных операций, осуществляемых через Платежный счет в Системе Paynet, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Республики Молдова.

9.2. Компания несет ответственность за сохранность имеющихся финансовых средств на Платежном счете Пользователя.

9.3. Стороны освобождаются от ответственности друг перед другом за неисполнение положений настоящего Рамочного договора, в случае возникновения случаев обоснованных препятствий, которые напрямую препятствуют их исполнению.

9.4. Пользователь может запросить объяснения относительно решения проблем, возникших при использовании Платежного счета, отправив запрос по электронной почте: support@paynet.md или по контактным данным Компании, указанным на сайте: www.paynet.md и в приложении «Paynet Кошелек».

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

9.6. 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.

9.7. Настоящий Рамочный договор вступает в силу с момента открытия Платежного счета для Пользователя и действует в течение неограниченного периода до момента его расторжения и закрытия Платежного счета Пользователя.

9.8. Настоящий Рамочный договор составлен на русском языке. Языками общения между Компанией и Пользователем по всем вопросам, связанным с исполнением положений настоящего Рамочного договора, являются румынский, русский и английский.

9.9. Настоящий Рамочный договор размещен на сайте www.paynet.md и в приложении «Paynet Кошелек», чтобы Пользователь мог получить к нему доступ и загрузить его в любое время.

9.10. Стороны руководствуются положениями действующих нормативных актов Республики Молдова по всем вопросам, связанным с исполнением положений настоящего Рамочного договора и прямо не предусмотренных в его тексте.