

OFERTA PUBLICĂ DE UTILIZARE A PORTOFELULUI ELECTRONIC Q-WALLET (V 1.2. din 29.06.2018)

I. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1** Prezenta Oferta Publica de utilizare a Portofelului Electronic Q-WALLET, este elaborata în conformitate cu prevederile 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 emisie și răscumpărare a monedei electronice și oferta de servicii de plăți.
- 1.2** Prezenta Oferta Publica reglementează relațiile juridice și financiare dintre ”QIWI-M” S.R.L in calitate de Societate emitentă de monedă electronică (denumită în continuare ”Societate”) și Utilizator, aferente utilizării Portofelului Electronic pentru operațiuni financiare prin intermediul acestuia.
- 1.3** Acceptarea ofertei are loc prin bifarea câmpului respectiv la deschiderea portofelului si , presupune acceptarea necondiționată a regulilor de emisie și răscumpărare a monedei electronice și a ofertei de plăți ale Societății, și reprezintă, de fapt, încheierea unui Acord privind utilizarea Portofelului Electronic Q-wallet. Termenul de valabilitate a Acordului constituie un an de la prima alimentare a Portofelului Electronic, și se prelungește în mod automat pe perioade succesive de un an, în cazul în care Utilizatorul nu solicita închiderea Portofelului Electronic in aplicație.
- 1.4** Prin acceptarea prezentei Oferte publice Utilizatorul își acordă consimțământul cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, solicitate pentru asigurarea funcționalității serviciului.
- 1.5** Informații despre Societatea ”QIWI-M” S.R.L.:
- Adresa juridica: MD-2059 str. Petricani 32, mun. Chișinău, R Moldova;
 - Adresa oficiului: MD-2009, str. Pan Halippa 9, mun. Chișinău R. Moldova;
 - Licența de emisie a monedei electronice seria A MMI nr. 000471 din 31.05.2018, acordată prin decizia de eliberare a CE al BNM din 23.05.2018;
 - Autoritatea de supraveghere a activității Societății este Banca Națională a Moldovei;
 - Pagina-web: www.qiwi.md ;
 - Telefone de contact: 022-844-300, 022-844-301;
 - e-mail: support@qiwi.md

II. NOȚIUNI SI TERMENI UTILIZAȚI:

- 2.1** *Societate emitentă de monedă electronică* – societate comercială, ce deține licență, în conformitate cu Legea ”Cu privire la serviciile de plată și moneda electronică” nr. 114 din 18.05.2012, pentru emiterea monedei electronice;
- 2.2** *Aplicația Q-WALLET*- sistem de acces la Portofelul Electronic, prin intermediul căruia Utilizatorul, prin utilizarea aplicației instalate la telefonului mobil, are acces la distanță, în vederea efectuării Operațiunilor de Plată și altor operațiuni.

- 2.3 Portofel Electronic** - instrument de plată, păstrare și gestionare a monedei electronice, oferit de către Societate Utilizatorului, care poate fi accesat prin intermediul aplicației instalate la telefon mobil.
- 2.4 Utilizator/Client** - persoană fizică care, în conformitate cu Legislația Republicii Moldova, este deținătoare a Portofelului Electronic, precum și a Monedei Electronice Q-WALLET, care folosește serviciile de plată prestate de către Societate în calitate de plătitor, beneficiar al plății, sau în ambele calități, dar și alte servicii aferente. Serviciile furnizate sunt rezervate persoanelor peste 18 ani sau minorilor de peste 14 ani care au consimțământul părinților de a utiliza acest serviciu.
- 2.5 Moneda Electronică Q-WALLET**- valoare monetară stocată electronic, emisă de Societate, reprezentând o creanță asupra acesteia, care poate fi folosită în scopul efectuării unor operațiuni de plată și este acceptată de o altă persoană decât emitentul. Valoarea nominală a acesteia este echivalentă cu valoarea leului 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.
- 2.8 Operațiune de Plată** – orice operațiune care este reflectată în Portofelul Electronic, privind alimentarea contului cu fonduri, retragerea fondurilor, achitarea mărfurilor/serviciilor, precum și alte operațiuni care sunt prevăzute de prezenta Oferta Publica.
- 2.9 Date de autentificare:**
- Login** – Cod Unic de Identificare în cadrul Q-wallet, echivalent cu numărul de telefon mobil al Utilizatorului.
- Parolă** - combinație secretă de litere, cifre ori simboluri, setată de către Utilizator în momentul înregistrării la Q-wallet cu scopul protejării datelor Portofelului Electronic.
- Codul OTP (one time password)**- cod de unică folosință, transmis de către Societate Utilizatorului prin mesaj SMS, destinat verificării identității Utilizatorului în scopurile legate de utilizarea Sistemului Q-wallet.
- 2.10 Mijloc de acces** – telefonul mobil cu aplicația Portofelul Electronic Q-wallet.
- 2.11 Marca** se refera la faptul ca denumirea „Q-wallet”, oricum ar fi reprezentata, inclusiv reprezentările stilizate, toate logo-urile si simbolurile asociate si combinații ale acestora cu oricare cuvânt sau simbol grafic, folosite pe site si aplicații, este marca înregistrata a QIWI-M S.R.L.
- 2.12 Răscumpărare de monedă electronică/Retragere din contul Q-wallet**– operațiunea prin care, Utilizatorul, la cererea și din inițiativa sa, primește în schimbul unei sume de Monedă Electronică aflate în contul său echivalentul în MDL al acesteia, în numerar;
- 2.13 Cont Q-wallet sau Cont de monedă electronică** – înseamnă contul de plăți de Monedă Electronică deschis în sistemul Q-wallet pe numele Utilizatorului, în care sunt evidențiate disponibilitățile sale de Monedă Electronică și prin care sunt efectuate de către acesta operațiunile de plată cu Monedă Electronică (operațiuni de transfer-credit cu Monedă Electronică);
- 2.14 Limite de tranzacționare** – reprezintă nivelul maxim al valorii Operațiunilor pe care Utilizatorul le poate desfășura într-un anumit interval de timp (zilnic, lunar și/sau anual) conform prevederilor Capitolului VI.

III. DESCHIDEREA SI ÎNCHIDEREA PORTOFELULUI ELECTRONIC

3.1 Deschiderea Portofelului Electronic se efectuează după cum urmează:

- Utilizatorul descarcă gratuit aplicația „Q-wallet” pe telefonul mobil.
- Utilizatorul completează solicitarea de înregistrare a Portofelului Electronic cu indicarea numărului sau de telefon mobil activat la unul din operatorii de telefonie mobilă din RM;
- Numărul de telefon mobil va constitui Login-ul pentru identificarea ulterioară a Utilizatorului în Sistemul Q-wallet.
- Utilizatorul acceptă prezenta Oferta publică printr-o bifă;
- Sistemul Q-wallet transmite Utilizatorului un SMS OTP de confirmare cu Codul pe care Utilizatorul îl va introduce în sistem pentru logare și care va constitui parola de autentificare;
- În continuare utilizatorul alege una din opțiuni de autentificare a accesului la aplicație: autentificarea de sistem sau parola de autentificare setată în aplicație. În cazul primei variante, este rugat să se autentifice cu parola de sistem, iar în cazul selecției opțiunii a doua – este invitat să seteze parola de acces la aplicație prin introducerea repetată.

3.2 Din momentul setării metodei de autentificare a și a Parolei, Utilizatorul poartă responsabilitate personală pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul Portofelului Electronic.

3.3 Puteți folosi, de asemenea, tehnologia de recunoaștere a amprentei digitale sau alte metode biometrice de autentificare (acolo unde este funcționalitatea respectivă pe telefon) în scopul verificării plăților și prevenirea fraudei.

3.4 Societatea nu taxează utilizarea acestei aplicații. Totuși, operatorul Utilizatorului de telefonie mobilă ar putea să aplice taxe în cazul utilizării aplicației inclusiv potențiale taxe de roaming. Utilizatorul este responsabil pentru aceste taxe.

3.5 Închiderea Portofelului Electronic se efectuează prin solicitarea de închidere de către Utilizator prin intermediul aplicației.

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

3.7 La închiderea Portofelului Electronic mijloacele bănești din Portofelul Electronic se restituie Utilizatorului la casieria Societății unde pot fi efectuate retrageri de Fonduri, sau prin transfer la contul bancar indicat de către Utilizator conform condițiilor de răscumpărare a monedei electronice p.5.2.2.

IV. DESCRIEREA SERVICIILOR DE PLATA.

4.1 Alimentarea Portofelul Electronic:

- Prin terminalele QIWI
- Prin internet banking al băncilor din contul curent bancar cu care societatea are încheiat un contract în acest sens
- Prin cardurile bancare, inclusiv VISA și MASTERCARD

4.2 Executarea operațiunilor de plată în cazul în care consimțământul plătitorului pentru executarea unei operațiuni de plată este exprimat prin intermediul oricăror dispozitive de comunicație electronică, digitale sau informatice, și în cazul în care plata este efectuată către operatorul sistemului sau al rețelei informatice sau de comunicație electronică ce acționează exclusiv ca intermediar între utilizatorul serviciilor de plată și furnizorul bunurilor și serviciilor

4.3 Transferuri:

- din Portofelul Electronic a Utilizatorului către alt Portofel Electronic din cadrul Sistemului Q-Wallet;
- de pe cardurile bancare, inclusiv VISA și MASTERCARD, către Portofelul Electronic a Utilizatorului și viceversa.

4.4 Retrageri de Fonduri din Portofelul Electronic se efectuează doar la casieria Societății, cu prezentarea buletinului de identitate conform procedurii descrise la p.5.2.

4.5 Pentru executarea Operațiunilor de Plată, prin intermediul Portofelului Electronic, Societatea poate percepe comisioane conform tarifelor aprobate. Suma comisioanelor și limitele de cheltuieli care le va achita Utilizatorul pentru serviciile prestate de către Societate este publicată pe interfața aplicației și pot fi modificate la discreția Societății. Societatea va informa Utilizatorul referitor la suma comisionului, până la finalizarea procesului de prestare a serviciului de plată. Utilizatorul își poate retrage consimțământul în orice moment prin accesarea butonului “anulare” sau “precedent (înapoi)”, dar nu mai târziu de momentul irevocabilității, și anume accesarea butonului “a plăti” sau “de acord”.

4.6 Acordarea consimțământului de autorizare și efectuare a Operațiunilor de Plată se realizează cu utilizarea Datelor de autentificare

4.7 În cazul în care Utilizatorul înregistrat transferă în mod eronat o sumă de monedă electronică spre un destinatar, va trebui să apeleze imediat departamentul Relații cu Clienții pentru a cere anularea tranzacției și, eventual, reversarea transferului eronat. Restituirea fondurilor se va putea face numai cu acordul destinatarului spre care Utilizatorul a ordonat transferul în mod eronat. Societatea nu poate fi ținută responsabilă pentru situația în care destinatarul nu este de acord să returneze suma primită în mod eronat, Utilizatorul având acțiune directă împotriva acestuia pentru recuperarea fondurilor.

4.8 Este în responsabilitatea Utilizatorului și a beneficiarului plății, de a rezolva orice dispută sau pretenție apărută în legătură cu orice plăți efectuate prin intermediul Aplicației sau cumpărarea/vânzarea de bunuri sau servicii. Inițierea unei rambursări este posibilă totuși în cazul în care

- a) plată efectuată prin intermediul aplicației Q-wallet este rambursată de către o instanță, autoritate de reglementare sau de altă terță parte care acționează în conformitate cu legislația în vigoare,
- b) la propria discreție a Societății, când exista suficiente motive de a crede, că o plată nu a fost autorizată de Utilizator, sau
- c) o plată are caracter ilegal, este suspectă sau încalcă prezentul acord.

În cazul în care între Utilizator exista o dispută cu un beneficiar al plății, Societatea furnizează informații pe care le deține, care pot fundamenta revendicarea și astfel încercând să ajute în măsura în care se consideră, ca este posibil.

V. CONDIȚIILE DE EMITERE, RĂSCUMPĂRARE A MONEDEI ÎN/DIN PORTOFELUL ELECTRONIC

5.1. Societatea 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. În cazul primirii Fondurilor din străinătate, în valută străină, emiterea 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 Societatea QIWI-M, afișat pe interfața aplicației.

5.2. La cererea Utilizatorului, Societatea 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 banca licențiată din Republica Moldova care a încheiat contract în acest cu Societatea, sau de ridicare a mijloacelor bănești, în numerar, doar la casieria societății

5.2.1. Societatea aplică comisioane în valoare de 3% din suma 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);

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.

5.2.2. 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.

5.2.3. Răscumpărarea valorii monetare a Monedei Electronice contra numerar poate avea loc numai cu condiția identificării obligatorii a Utilizatorului după o procedura stabilită de către Societate. În cazul, când utilizatorul deține un portofel de tip standard, el va trebui să parcurgă procedura de identificare.

5.2.4. Răscumpărarea monedei are loc după cum urmează:

- Utilizatorul se prezintă cu buletinul de identitate sau pașaport și telefonul mobil la casieria Societății pentru a solicita eliberarea mijloacelor bănești.
- Casierul verifică actul de identitate. Eliberarea mijloacelor bănești solicitate de către Utilizator va fi efectuată numai în cazul identificării cu succes a Utilizatorului.
- După identificarea de către Operator, utilizatorului i se propune să scaneze cu aplicația Q-Wallet un cod QR special.
- În fereastra tranzacției utilizatorul va indica suma care urmează să fie răscumpărata de către Societate.
- După confirmarea tranzacției cu parola, dar și în cazul suficienței de fonduri în cont, utilizatorul va primi un răspuns de confirmare a tranzacției (similar cazului de achitare pentru mărfuri și servicii). Contul Q-wallet va fi debitat cu suma solicitată pentru care Utilizatorul primește numerar, dar și cu comisionul aferent acestei tranzacții. Acest comision se reține direct din contul Q-wallet. Utilizatorul nu plătește cu bani în numerar la casierie.
- Operatorul va finaliza tranzacția la terminalul său și va elibera banii clientului.
- La finalul tranzacției Clientul semnează o dispoziție de plată și ia o copie a acesteia.

VI. ÎNCHIDEREA PORTOFELULUI ELECTRONIC

- 6.1.** 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.qiwi.md, a aplicației pentru telefon mobil sau tabletă și completării formularului respectiv.
- 6.2.** Închiderea Portofelului Electronic se efectuează cu condiția că Societatea și Utilizatorul nu au pretenții financiare, privind administrarea portofelului, unul față de celălalt.
- 6.3.** La închiderea Portofelului Electronic mijloacele bănești din Portofelul Electronic se restituie Utilizatorului la oficiul Societății, sau prin transfer la contul bancar indicat de către Utilizator.

VII. LIMITE DE TRANZAȚIONARE

7.1. La momentul înregistrării contului Q-wallet, tuturor utilizatorilor le este atribuit Portofelul Electronic Standard,

- **Portofelul Electronic Standard** oferă următoarele limite de tranzacționare:
 - a) valoarea maximă depozitată electronic nu depășește suma de 5000 de lei;
 - b) valoarea transferurilor lunare nu depășește suma de 5000 de lei, iar pentru instrumentele de plată care pot fi utilizate doar pe teritoriul Republicii Moldova, aceasta poate fi majorată pînă la 10000 de lei;

În cazul în care Utilizatorul depășește oricare dintre limitele de tranzacționare standard, contul Q-wallet al acestuia va fi blocat. Pentru deblocarea contului Q-wallet, Utilizatorul are obligația de a se prezenta la sediul societății cu actul de identitate prezentat în original, în vederea aplicării măsurilor de cunoaștere a Utilizatorului și atribuirii Utilizatorului Portofelul clasa Premium, conform secțiunii mai jos.

- **Portofelul Electronic Premium** oferă următoarele limite de tranzacționare :
 - a) valoarea maximă depozitată electronic în orice moment de timp pînă la 50 000 de lei;
 - b) valoarea transferurilor în cont și din cont pînă la 20 000 lei/zilnic;
 - c) operațiuni nelimitate de răscumpărare de monedă electronică;

Pentru această clasă superioară de tranzacționare se vor aplica măsuri suplimentare de cunoaștere a Utilizatorului (KYC). În acest sens, Utilizatorul va completa formularul de identificare din aplicația sa și va solicita o programare la oficiul societății, unde urmează să semneze acest formular și acordul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. Operatorul va obține copia de pe actul de identitate prezentat în original de către Utilizator.

7.2. Suplimentar, Societatea poate să aplice și alte limite în conformitate cu cerințele Legii Nr. 308 din 22.12.2017 “Cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului”

VIII. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

8.1. Societatea are următoarele obligații:

- 8.1.1. 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;
- 8.1.2. 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 Societatea pune la dispoziția nr. de telefon dedicate pentru comunicarea cazurilor enumerate mai sus: 022-844-300, 022-844-301;, precum și adresa e-mail specială: fraud@qiwi.md, pentru cazurile când va fi necesară furnizarea informațiilor suplimentare pentru investigația cazurilor specificate mai sus.
- 8.1.3. 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.
- 8.1.4. Să asigure Utilizatorului acces la extrasul privind operațiunile efectuate cu Portofelul Electronic în format electronic.
- 8.1.5. Societatea nu poartă răspundere pentru refuzul prestării serviciului de către beneficiarul plății în cazul blocării contului utilizatorului, din motive de fraudă, suspiciuni de fraudă sau altor acțiuni ilegale.

8.2. Societatea are următoarele drepturi:

- 8.2.1. Societatea își rezervă dreptul de a bloca posibilitatea de utilizare a Portofelului Electronic pentru Utilizator din motive obiective, legate de:
 - a. securitatea Portofelului Electronic;
 - b. suspiciuni de fraudă sau altor acțiuni ilegale de utilizare neautorizată a Portofelului Electronic.
- 8.2.2. În cazurile menționate de blocare a Portofelului Electronic, înainte de blocare și, cel târziu, în termeni cât mai scurți după blocarea Portofelului Electronic, Societatea 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.
- 8.2.3. Societatea deblochează Portofelul Electronic sau, după caz, deschide un nou Portofel Electronic, odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.

8.3. Utilizatorul are următoarele obligații:

- 8.3.1. Să utilizeze Portofelul Electronic în conformitate cu condițiile prezentei oferte;
- 8.3.2. Să informeze Societatea, 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 Societății, a informației suplimentare necesare pentru efectuarea investigației.

- 8.3.3.** Utilizatorul, îndată ce primește acces la Portofelul Electronic, este obligat să întreprindă toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță Datele de autentificare.
- 8.3.4.** Utilizatorul garantează că este o persoană capabilă să-și asume drepturile și obligațiile în limitele acest Oferte.
- 8.4.** Utilizatorul are următoarele drepturi:
- 8.4.1.** Să accepte sau să nu accepte noile condiții propuse de către Societate de modificare a prezentei Oferte Publice de utilizare a Portofelului Electronic deschis în cadrul Sistemului Q-wallet, precum și a Tarifelor aferente.
- 8.4.2.** Pentru a putea efectua Operațiuni de Plată prin intermediul Portofelului Electronic, Utilizatorul are acces la următoarele informații:
- tipurile de servicii de plată care sunt prestate de Societate și Tarifele aplicate.
 - Datele de autentificare, inclusiv Login-ul său (Codul său Unic de Identificare);
- 8.4.3.** Utilizatorul poate obține corectarea unei Operațiuni de Plată din partea Societății numai dacă informează Societatea, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării Contului Q-wallet, despre faptul că a constatat o Operațiune de Plată care a fost efectuată din greșală de Sistemul Q-wallet, nefiind autorizată de către Utilizator sau a fost autorizată, dar nu a fost executată corespunzător.

IX. MĂSURI DE SECURITATE

- 9.1.** După înregistrarea în Sistemul Q-wallet Utilizatorul este obligat:
- să memorizeze și să păstreze în secret Parola de autentificare la aplicație, dacă se utilizează mecanismul intern de autentificare;
 - să utilizeze Parola astfel încât să nu fie văzută și/sau identificată de către alte persoane;
 - să nu divulge informații confidențiale privind Portofelul Electronic ce îi este atribuit;
 - să verifice imediat soldul Portofelului Electronic în cazul eșuării tranzacției;
- 9.2.** 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 Societatea.
- 9.3.** În cazul în care Utilizatorul a găsit mijlocul de acces, pierdut sau furat, deblocarea Portofelului Electronic este posibilă doar după investigarea de către angajații Societății a împrejurărilor în care a fost găsit mijlocul de acces. Dacă, după cercetările efectuate, Societatea a ajuns la concluzia că Portofelul Electronic nu poate fi deblocat, Utilizatorul nu are dreptul să-l utilizeze.
- 9.4.** Societatea 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 lansarea procedurii de resetare a parolei – accesând funcționalitatea din fereastra de autentificare.
- 9.5.** 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.

X. DISPOZIȚII FINALE

- 10.1.** Utilizatorul se obligă să respecte prevederile prezentei Oferte Publice.
- 10.2.** Societatea este responsabilă de păstrarea confidențialității Operațiunilor de plată efectuate prin intermediul Sistemului Q-wallet, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația Republicii Moldova.
- 10.3.** Societatea este responsabilă de integritatea mijloacelor existente în Portofelul Electronic al Utilizatorului.
- 10.4.** Societatea 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 Electronic ce îi este atribuit, conform procedurii indicate în capitolul 6 din prezenta oferta publică înainte de data propusă a intrării în vigoare a modificărilor respective.
- 10.5.** Utilizatorul poate solicita explicații privind soluționarea problemelor survenite la utilizarea Portofelului Electronic ce îi este atribuit prin intermediul poștei electronice sau numerelor de telefon indicate pe pagina web: www.qiwi.md.
- 10.6.** Utilizatorul și Societatea vor depune toate eforturile în vederea soluționării amiabile a tuturor litigiilor ce țin de executarea prevederilor prezentei Oferte Publice.
- 10.7.** 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.
- 10.8.** Prezenta Oferta Publică a fost redactată în limba română. În cazul în care există diferențe între sensurile versiunilor traduse și versiunea în limba română, sensul versiunii în limba română va prevala. Toată comunicarea pe durata utilizării aplicației va fi menținută în limba română.
- 10.9.** Atunci când utilizați aplicația sau ne trimiteți e-mail-uri, comunicați cu noi electronic. Prin înregistrarea în aplicație și acceptând termenii acestei Oferte Publice, acceptați să primiți de la noi notificări pe cale electronică. Vom furniza în format electronic, toate comunicațiile, inclusiv, fără a se limita la, acordurile referitoare la aplicație, modificările sau modificarea unor astfel de acorduri sau orice politici aplicabile, prezentări de informații, avize, informații despre plăți, declarații, răspunsurile la cereri și alte comunicări către clienți pe care am putea și trebuie să le furnizăm conform legii (în mod colectiv, "Comunicare"). Comunicările pot fi postate în aplicație și trimise prin e-mail la adresa de e-mail înregistrată în informațiile despre cont. Toate comunicările vor fi considerate a fi în "scris" și ca au fost primite sau accesate de către dumneavoastră. Sunteți responsabil pentru tipărirea, stocarea și întreținerea propriilor înregistrări ale comunicațiilor, inclusiv copii ale prezentului acord. Această condiție nu afectează drepturile statutare. Ne puteți contacta privind aplicația și serviciile sale prin trimiterea unui e-mail la support@qiwi.md.
- 10.10.** Forța Majoră: QIWI-M S.R.L. nu își asuma responsabilitatea pentru imposibilitatea de a se conforma obligațiilor prevăzute în acești termeni și condiții, ca rezultat al oricărei cauze aflate în afara controlului său, incluzând dar nelimitându-se la evenimente fortuite, condiții meteorologice nefavorabile, acțiunea sau inacțiunea guvernului, a altor rețele sau a altor autorități competente de care Societatea nu este responsabilă.

- 10.11.** Prezenta Oferta Publică intră în vigoare pentru Utilizator din momentul bifării de către acesta a acordului cu condițiile acestuia la înregistrarea în Sistemul Q-wallet și sunt valabile până în momentul închiderii Portofelului Electronic atribuit Utilizatorului în cauză și stingerii tuturor obligațiilor financiare dintre părți.
- 10.12.** **In perioada pina la 30 martie, 2019, sistemul Q-Wallet va funcționa in regim de proiect pilot. In aceasta perioada orice disfuncțiuni vor fi asumate complet de către QIWI-M S.R.L., utilizatorii fiind scutiți de orice responsabilități condiționate de disfuncționalități tehnice.**