

# OFERTA PUBLICĂ DE UTILIZARE A PORTOFELULUI ELECTRONIC Q-WALLET (V 2.0. în vigoare până pe 30.06.2024)

Portofelul Electronic Q-wallet este serviciul oferit de către Societatea „QIWI-M” S.R.L. prin intermediul căruia poți face plăți, transfera bani și gestiona moneda electronică emisă de către „QIWI-M” SRL, fără existența unui cont bancar, direct de pe telefonul tău mobil prin conexiune la internet.

Pentru a utiliza serviciul dat și a avea portofelul mereu la îndemână este necesar să descarci gratuit aplicația „Q-wallet” din [App Store](#) sau [Google Play](#) și să parcurgi procedura de înregistrare.

Odată înregistrat, Q-wallet atașează numărului tău de telefon mobil un cont virtual, în care banii tăi sunt disponibili în monedă electronică.

Vei putea face plăți către furnizorii de utilități publice și servicii, transfera și primi bani instantaneu și cu beneficii pentru tine și nu numai.

Pentru utilizarea serviciului este necesar să citești cu atenție și să accepți Oferta publică în totalitate.

## I. DISPOZIȚII GENERALE

**1.1** Prezenta Ofertă publică de utilizare a Portofelului Electronic Q-wallet (în continuare Oferta), este elaborată în conformitate cu cerințele *Legii nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică*, a *Legii nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului*, precum și ale altor acte normative aplicabile, determinând informațiile și condițiile necesare pentru utilizarea Portofelului Electronic, precum și condițiile de emite, răscumpărare a monedei electronice și oferta de servicii de plată.

**1.2** Prezenta Ofertă reglementează relațiile juridice și financiare dintre „QIWI-M” S.R.L în calitate de Societate emitentă de monedă electronică (denumită în continuare Societate) și Utilizator, aferente utilizării Portofelului Electronic Q-wallet, inclusiv pentru operațiuni financiare executate prin intermediul acestuia.

**1.3** Acceptarea Ofertei are loc prin bifarea unui câmp la deschiderea portofelului și presupune acceptarea necondiționată a regulilor de emite și răscumpărare a monedei electronice și a ofertei de plăți a Societății și reprezintă, de fapt, încheierea unui Acord privind utilizarea Portofelului Electronic Q-wallet.

**1.3.<sup>1</sup>** Utilizatorul are dreptul de a primi în orice moment al relației contractuale, la cerere, condițiile contractuale ale Ofertei pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil.

**1.4** Acordul se încheie pe o perioadă nelimitată, până la închiderea Portofelului electronic.

**1.5** Prin acceptarea prezentei Oferte Utilizatorul își exprimă consimțământul cu privire la prelucrarea, de către Societate, a datelor sale cu caracter personal cu asigurarea securității lor, conform procedurilor interne a Societății și a actelor normative și legislative aplicabile în vigoare. Prin acceptarea prezentului Acord, Utilizatorul confirmă că a fost informat despre drepturile sale (dreptul la informare, de acces la date, de intervenție asupra lor, de opoziție, de a nu fi supus unei decizii individuale și de retragere a consimțământului privind prelucrarea datelor cu caracter personal) prevăzute de legislația în vigoare.

**1.6** La prelucrarea datelor cu caracter personal, Societatea se obligă să respecte regimul de confidențialitate a datelor, să întreprindă măsurile organizatorice și tehnice necesare pentru

protecția datelor cu caracter personal împotriva accesului ilicit sau întâmplător, împotriva distrugerii, modificării, blocării, copierii, răspândirii, precum și împotriva altor acțiuni ilicite.

**1.7** La acceptarea prezentului Acord, Utilizatorul își exprimă acordul necondiționat pentru prelucrarea datelor cu caracter personal de către Societate, care includ, dar nu se limitează la, următoarele acțiuni: colectarea, sistematizarea, acumularea, păstrarea, precizarea, utilizarea, actualizarea, precum și transmiterea terțelor părți, inclusiv transfrontalieră, în scopul executării acordurilor bilaterale încheiate privind prestarea serviciilor de plată, cu condiția asigurării respectării de către acești terți a confidențialității datelor personale primite, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația statului în care activează terții.

**1.8** Informații generale 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 emitere a monedei electronice seria A MMI nr. 000471 din 31.05.2018, eliberată prin decizia CE al BNM din 23.05.2018;
- Autoritatea de supraveghere a activității Societății este Banca Națională a Moldovei;
- Pagina-web: [www.qiwi.md](http://www.qiwi.md) ;
- Telefoane de contact: 022-844-300, 022-844-301;
- Adresa de e-mail: [support@qiwi.md](mailto:support@qiwi.md).

## II. NOȚIUNI SI TERMENI UTILIZAȚI

În sensul prezentei Oferte se utilizează următoarele noțiuni:

**Societate emitentă de monedă electronică (Societate)** – societate comercială, alta decât banca, ce deține licență în temeiul *Legii nr. 114 /18.05.2012 „Cu privire la serviciile de plată și moneda electronică”*, pentru emiterea monedei electronice;

**Aplicația Q-wallet** - aplicație prin intermediul căreia Utilizatorul are acces de la distanță la Portofelul Electronic, în vederea efectuării operațiunilor de plată și altor operațiuni;

**Portofel Electronic** - instrument de plată deschis în sistemul Societății pe numele Utilizatorului, prin intermediul căruia Utilizatorul efectuează operațiuni de plată cu Monedă Electronică și care poate fi accesat prin intermediul aplicației Q-wallet instalate pe telefonul mobil;

**Utilizator** - persoană fizică care, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, este deținătoare a Portofelului Electronic, precum și a Monedei Electronice și utilizează serviciile de plată prestate de către Societate în calitate de plătitor, beneficiar al plății, sau în ambele calități, dar și alte servicii aferente. Serviciile prestate sunt disponibile persoanelor cu vârsta de peste 18 ani.

**Moneda Electronică** - valoare monetară stocată electronic, emisă de către Societate, reprezentând o creanță asupra acesteia, care poate fi folosită în scopul efectuării unor operațiuni de plată și este acceptată de o alta persoană decât emitentul. Valoarea nominală a acesteia este echivalentă cu valoarea leului moldovenesc;

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

**Fonduri** - moneda electronică aflată în gestiunea Utilizatorului;

**Operațiune de plată** – orice operațiune care este reflectată în Portofelul Electronic, privind alimentarea contului, transferarea fondurilor, retragerea de numerar, achitarea mărfurilor și serviciilor, precum și alte operațiuni care sunt prevăzute de prezenta Ofertă.

**Autentificare** – procedură care permite Societății să verifice identitatea Utilizatorului sau valabilitatea utilizării instrumentelor de plată, inclusiv utilizarea elementelor de securitate personalizate ale Utilizatorului.

**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 în Q-wallet cu scopul protejării datelor Portofelului Electronic.

**Codul OTP (one time password)** - cod de unică folosință, transmis Utilizatorului de către Societate prin mesaj SMS, destinat verificării numărului de telefon de pe care s-a solicitat instalarea aplicației Q-wallet.

**Codul „Cash by Code”** – cod de unică folosință generat în aplicația Q-wallet care aparține și se află în posesia Utilizatorului. Acest cod poate fi utilizat pentru retragerea numerarului de către Beneficiar, din inițiativa și cu participarea nemijlocită a Utilizatorului, cu condiția respectării Condițiilor de utilizare a serviciului „Cash by Code”.

**Mijloc de acces** – telefonul mobil cu aplicația Q-wallet.

**Răscumpărare de monedă electronică/Retragere din Portofelul Electronic**– operațiunea prin care Utilizatorul, la cererea și din inițiativa sa, primește mijloace bănești la valoarea nominală în schimbul Monedei Electronice ;

**Limite de tranzacționare** – reprezintă nivelul maxim al valorii operațiunilor pe care Utilizatorul le poate efectua prin intermediul Portofelului Electronic Q-wallet într-un anumit interval de timp (zilnic, lunar și/sau anual), în dependență de categoria Portofelului Electronic.

### III. DESCRIEREA PORTOFELULUI ELECTRONIC Q-WALLET.

**3.1** Alimentarea Portofelului Electronic Q-wallet se poate realiza prin :

- depunere de numerar;
- transfer de monedă electronică emisă/acceptată de Societate;
- intermediul internet banking;
- carduri bancare;
- transfer prin sistemele de transferuri internaționale.

**3.2** Executarea operațiunilor de plată are loc în cazul în care, consimțământul plătitorului pentru executarea unei operațiuni de plată este exprimat prin intermediul oricărui 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 ca intermediar între utilizatorul serviciilor de plată și furnizorul bunurilor și serviciilor.

**3.3** Prin intermediul Portofelului Electronic Q-wallet se pot efectua transferuri de fonduri:

- din Portofelul Electronic al Utilizatorului către alt Portofel Electronic din cadrul Sistemului Q-wallet;
- din Portofelul Electronic al Utilizatorului către conturile de plăți deschise în bănci sau la prestatori de servicii de plată acceptați de către Societate.

**3.4** Retragerile de numerar din Portofelul Electronic se efectuează la solicitarea Utilizatorului la:

1. la casieria Societății, urmare identificării Utilizatorului în baza actului de identitate, conform procedurii descrise la Capitolul VI;
2. cu utilizarea codului unic (Cash by Code) la locațiile (bancomatele) partenerilor Societății.

**3.5** Pentru executarea operațiunilor de plată prin intermediul Portofelului Electronic Societatea percepe comisioane conform Tarifelor aprobate. Comisioanele pe care Utilizatorul le va achita pentru serviciile prestate de către Societate sunt publicate pe pagina – web a Societății <https://qiwi.md/tarife/> și pe interfața aplicației anterior executării confirmării operațiunii de către Utilizator și pot fi modificate la discreția Societății.

**3.6** Societatea va informa Utilizatorul referitor la mărimea comisionului, până la finalizarea plății. Utilizatorul poate renunța la finalizarea plății prin accesarea butonului “*anulare*” sau “*precedent (înapoi)*”, dar nu mai târziu de accesarea butonului “*achitați*”.

**3.7** Acordarea consimțământului de autorizare și efectuare a operațiunilor de plată se realizează cu utilizarea Datelor de autentificare sau prin introducerea corectă a Codului „Cash by Code” la utilizarea serviciului „Cash by Code”.

**3.8** În cazul în care Utilizatorul a efectuat un transfer eronat, acesta va contacta imediat Serviciul suport clienți din cadrul Societății pentru a cere anularea tranzacției și, eventual, restituirea fondurilor transferate eronat.

**3.9** Restituirea fondurilor va fi posibilă doar cu acordul destinatarului spre care Utilizatorul a ordonat transferul eronat. Societatea nu este 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.

**3.10** Este în responsabilitatea Utilizatorului și a Beneficiarului plății de a soluționa orice dispută sau pretenție apărută în legătură cu plățile efectuate prin intermediul Portofelului Electronic Q-wallet.

Inițierea unei rambursări de către Societate este posibilă în cazul în care:

- a) plata efectuată prin intermediul Portofelului Electronic 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 discreția Societății, când exista suficiente motive de a crede, că o plată nu a fost autorizată de către Utilizator.

**3.11** În cazul existenței între Utilizator și Beneficiarul plății a unei dispute, Societatea va furniza, în măsura în care se consideră că este posibil, informațiile pe care le deține pentru a facilita soluționarea situației de dispută.

#### **IV. DESCHIDEREA ȘI ÎNCHIDEREA PORTOFELULUI ELECTRONIC**

**4.1** La deschiderea Portofelului Electronic Utilizatorul va parcurge următorii pași:

- Descărcarea gratuită a aplicației „Q-wallet” pe telefonul mobil;
- Completarea solicitării de înregistrare a Portofelului Electronic cu indicarea numărului de telefon mobil activ;
- Acceptarea Ofertei prin accesarea butonului ”Accept”;
- Recepționarea prin SMS a codului OTP transmis de către sistemul Q-wallet în adresa Utilizatorului;
- Autentificarea în sistem prin logare cu aplicarea parolei de acces sau a codului OTP recepționat;
- Alegerea opțiunii de autentificare a accesului la aplicație: autentificarea de sistem sau parola de autentificare setată în aplicație. În primul caz, Utilizatorul se va autentifica cu

parola de sistem, iar în cazul selecției opțiunii a doua – va seta parola de acces la aplicație prin introducere repetată.

**4.2** Din momentul setării metodei de autentificare, Utilizatorul poartă responsabilitate personală pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul Portofelului Electronic.

**4.3** De asemenea, pentru autentificare se poate folosi tehnologia de recunoaștere a amprentei digitale sau alte metode biometrice de autentificare (dacă telefonul este dotat cu funcțiile respective).

**4.4** Utilizarea aplicației Q-wallet este gratuită, până la închiderea Portofelului Electronic la decizia Societății, conform p. 4.7, cu excepția costurilor suportate direct de Utilizator, aferente utilizării serviciilor internet care se tarifează de către operatorul de internet sau telefonie mobilă al Utilizatorului, inclusiv a taxelor pentru conectarea la roaming.

**4.5** Închiderea Portofelului electronic poate fi efectuată:

- la inițiativa Utilizatorului;
- la decizia Societății.

**4.6** Închiderea Portofelului Electronic la inițiativa Utilizatorului semnifică rezilierea de către acesta a prezentului Acord și se efectuează prin depunerea unei cereri de închidere a portofelului în oficiul Societății sau expedierea, la adresa de e-mail [id@qiwi.md](mailto:id@qiwi.md), a cererii de închidere a portofelului semnată cu semnătura electronică prin portalul [MSign](#).

Cererea de închidere a Portofelului Electronic se acceptă cu condiția că Societatea și Utilizatorul nu au pretenții financiare aferente utilizării Portofelului Electronic unul față de celălalt.

La închiderea Portofelului Electronic, mijloacele bănești din cont se restituie Utilizatorului conform condițiilor de răscumpărare a monedei electronice stipulate în Capitolul VI.

**4.7** Închiderea Portofelului Electronic la decizia Societății se efectuează în cazul în care:

- în cont nu au fost înregistrate operațiuni o perioadă de minim 6 luni, consecutiv.
- există suspiciuni de utilizare frauduloasă a Portofelului Electronic.

Societatea va informa Utilizatorul despre intenția de a închide Portofelul Electronic printr-un mesaj expediat acestuia în aplicația Q-wallet, cu cel puțin 2 luni înainte. În cazul în care soldul monedei electronice aferente Portofelului Electronic indică valoarea 0 (zero), Portofelul Electronic se închide imediat. În cazul în care soldul monedei electronice aferente Portofelului Electronic indică o valoare mai mare de 0 (zero), Utilizatorul are la dispoziție 2 luni, de la expedierea mesajului de informare în aplicația Q-wallet, pentru a utiliza fondurile disponibile sau a le retrage în numerar, după parcurgerea procedurii de identificare. În cazul în care, după expirarea termenului de 2 luni de la expedierea mesajului de informare în aplicația Q-wallet, soldul monedei electronice aferente Portofelului Electronic indică o valoare mai mare de 0 (zero), Societatea aplică o taxă lunară de întreținere a Portofelului Electronic în mărime de 50 (cinczeci) MDL și la epuizarea soldului Portofelul Electronic se închide automat.

## **V. CATEGORIILE DE PORTOFELE ȘI LIMITELE DE TRANZACȚIONARE**

**5.1** Urmare a înregistrării în sistemul Q-wallet Utilizatorului i se pun la dispoziție următoarele categorii de Portofele Electronice:

- **Mini**
- **Optim**
- **Premium**

**5.2** Categoria **Mini** se atribuie Portofelului Electronic automat la înregistrarea în sistemul Q-wallet. Această categorie nu oferă posibilitatea de a achita careva servicii sau de a efectua operațiuni de plată cu utilizarea Portofelului Electronic.

**5.3** Pentru a avea posibilitatea de a achita servicii sau de a efectua operațiuni de plată, Utilizatorul poate opta pentru categoria de Portofel Electronic **Optim** sau **Premium** prin parcurgerea procedurii de înregistrare corespunzătoare categoriei selectată.

**5.4** Categoria **Optim** se atribuie Portofelului prin comunicarea rezultatului, în decurs de până la 3 zile lucrătoare, din momentul parcurgerii următoarelor etape:

- a) completarea on-line a formularului în aplicație;
- b) încărcarea în sistem (upload), în unul din formatele PDF, PNG, TIF sau JPEG, a fotografiei și a variantei scanate color a actului de identitate valabil al utilizatorului (buletin de identitate cu fișa de însoțire);
- c) interviul cu operatorul suport clienți prin intermediul videoconferinței Telegram sau WhatsApp, utilizând o cameră de luat vederi de înaltă rezoluție, cu prezentarea originalului actului de identitate valabil al utilizatorului (buletin de identitate al cetățeanului Republicii Moldova cu fișa de însoțire).

Această categorie oferă următoarele limite de tranzacționare:

- valoarea maximă depozitată - 20000 lei
- limita per tranzacție - 20000 lei \*
- limita zilnică - 20000 lei
- limita lunară - 60000 de lei
- retragere de numerar - disponibil
- transfer P2P (portofele electronice, carduri bancare) - disponibil
- servicii disponibile spre achitare - toată gama de servicii

Categoria **Optim** nu se atribuie în cazul în care Utilizatorul solicitant nu este beneficiarul efectiv al contului dat și / sau dacă este persoană expusă politic. Pentru Utilizatorii în cauză se deschid doar Portofele Electronice de categoria **Premium**, ca urmare a parcurgerii procedurii de identificare stabilite pentru această categorie.

*\*cu excepția serviciilor care au limite per tranzacție stabilite de către furnizor*

**5.5** Categoria **Premium** este cea mai avantajoasă, deoarece oferă limite de tranzacționare mai mari și toate serviciile sunt disponibile pentru achitare. Pentru această categorie superioară se aplică măsuri standarde de cunoaștere a Utilizatorului și anume:

- a) identificarea Utilizatorului în oficiul Societății, prin:
  - prezentarea actului de identitate valabil (buletin de identitate al cetățeanului Republicii Moldova cu fișa de însoțire / permis de ședere în Republica Moldova);
  - completarea și semnarea chestionarului de identificare a Utilizatorului.
- b) completarea și semnarea chestionarului de identificare a Utilizatorului cu semnătura electronică (numai pentru Republica Moldova), prin:
  - semnarea chestionarului de identificare cu semnătura electronică, prin portalul [MSign](#);
  - expedierea la adresa de e-mail [id@qiwi.md](mailto:id@qiwi.md), în formatele PDF, PNG, TIF sau JPEG, a variantei scanate color a actului de identitate valabil al utilizatorului (buletin de identitate cu fișa de însoțire/ permis de ședere în Republica Moldova) și a chestionarului semnat electronic;



- interviul cu operatorul suport clienți prin intermediul videoconferinței Telegram sau WhatsApp, utilizând o cameră de luat vederi de înaltă rezoluție, cu prezentarea originalului actului de identitate valabil al utilizatorului (buletin de identitate/ permis de ședere în Republica Moldova).

Această categorie oferă următoarele limite de tranzacționare:

- valoarea maximă depozitată - 50 000 lei
- limita per tranzacție – 50 000 lei \*
- limita zilnică – 350 000 lei
- limita lunară – 350 000 lei
- retragere de numerar - disponibil
- transfer P2P (portofele electronice, carduri bancare) - disponibil
- servicii disponibile spre achitare - toată gama de servicii

**5.5** Societatea poate aplica suplimentar și alte limite în conformitate cu cerințele legislației în vigoare.

*\*cu excepția serviciilor care au limite per tranzacție stabilite de către furnizor*

## **VI. CONDIȚIILE DE EMITERE ȘI RĂSCUMPĂRARE A MONEDEI ELECTRONICE**

**6.1** Societatea emite Moneda Electronică la valoarea nominală, la primirea fondurilor în Portofelul Electronic deschis de către Utilizator. În cazul primirii fondurilor din străinătate în valută străină, emiterea Monedei Electronice 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.

**6.2** La cererea Utilizatorului, Societatea va răscumpăra în orice moment și la valoarea nominală, Moneda Electronică pe care acesta o deține. Această procedură se realizează prin transferul monedei electronice din Portofelul Electronic la un cont bancar deschis la banca licențiată din Republica Moldova cu care Societatea a încheiat contract în acest sens, sau retragerea mijloacelor bănești, în numerar, la casieria Societății sau la bancomatele partenerilor Societății în baza Codului special „Cash by Code”.

**6.4** În cazul în care se solicită răscumpărarea înainte de încetarea prezentei Oferte, Utilizatorul poate cere răscumpărarea Monedei Electronice integral sau parțial.

**6.5** În cazul în care se solicită răscumpărarea de către Utilizator a Monedei Electronice la data încetării prezentei Oferte sau în termen de până la un an după încetarea Ofertei, se răscumpără valoarea integrală a Monedei Electronice deținute.

**6.6** Eliberarea numerarului la sediul Societății se efectuează doar persoanelor identificate.

**6.7** Răscumpărarea, contra numerar, a Monedei Electronice *în oficiu* are loc în felul următor:

- a) Utilizatorul completează în aplicația Q-wallet Cererea de retragere și indică suma care urmează a fi retrasă;
- b) Utilizatorul se prezintă, în decurs de 3 zile din momentul expedierii Cererii de retragere, la sediul Societății cu actul de identitate și telefonul mobil pentru a retrage mijloacele bănești;
- c) Eliberarea numerarului în oficiul Societății se va efectua în limita sumei disponibile în cont;
- d) Operatorul va finaliza tranzacția în aplicația sa și va elibera banii în numerar Utilizatorului.

- e) La finalul tranzacției de eliberare a numerarului în oficiul Societății Utilizatorul va semna dispoziția de plată.
- 6.7<sup>1</sup>** Răscumpărarea, contra numerar, a Monedei Electronice *cu utilizarea serviciului Cash by Code* furnizat de către Societate presupune întrunirea următoarelor aspecte:
- a) Respectarea prevederilor Condițiilor de utilizare a Serviciului „Cash by Code”.
  - b) Relația dintre Utilizator și Societate în legătură cu utilizarea / prestarea serviciului „Cash by Code” este reglementată de prezenta Ofertă, inclusiv și Condițiile de utilizare a serviciului „Cash by Code”.
  - c) Anterior utilizării serviciului „Cash by Code”, Utilizatorul este obligat să ia cunoștință de Condițiile de utilizare a serviciului „Cash by Code” publicate pe pagina – web a Societății: [www.qiwi.md](http://www.qiwi.md).
  - d) Prin utilizarea serviciului „Cash by Code”, Utilizatorul confirmă că acceptă Condițiile de utilizare a serviciului „Cash by Code” și Tarifele aferente acestui serviciu.
- 6.8** Pentru răscumpărarea monedei electronice din Portofelul electronic, Societatea percepe comisioane conform Tarifelor publicate pe pagina – web a Societății: [www.qiwi.md](http://www.qiwi.md) și în aplicația Q – wallet.

## **VII. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

### **7.1 Societatea are următoarele obligații:**

**7.1.1** 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;

**7.1.2** Să se asigure că în orice moment sunt disponibile mijloacele 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 Utilizatorului următoarele numere de telefon 022-844-300, 022-844-301, precum și adresa e-mail: [support@qiwi.md](mailto:support@qiwi.md), pentru cazurile când va fi necesară furnizarea informațiilor suplimentare de investigare a situațiilor specificate mai sus;

**7.1.3** Să împiedice orice utilizare a Portofelului Electronic după notificarea de către Utilizator despre pierderea Portofelului Electronic, furt, însușire a codurilor care permit accesarea lui, sau despre orice altă utilizare neautorizată a acestuia.

**7.1.4** Să asigure Utilizatorului acces la extrasul în format electronic privind operațiunile efectuate cu utilizarea Portofelului Electronic.

**7.1.5** 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 din cauza altor acțiuni ilegale.

**7.1.6** Societatea asigură că, după momentul primirii ordinului de plată, suma operațiunii de plată este creditată în contul prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății cel mai târziu pînă la sfîrșitul următoarei zile lucrătoare.

**7.1.7** Moment al primirii ordinului de plată este momentul în care ordinul de plată transmis direct de către Utilizator este recepționat de către Societate. Contul Q-wallet al Utilizatorului nu se debitează înainte de primirea ordinului de plată. În cazul în care momentul primirii nu este într-o zi lucrătoare pentru Societate, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare.



## **7.2 Societatea are următoarele drepturi:**

**7.2.1.** Societatea își rezervă dreptul de a bloca utilizarea Portofelului Electronic din motive obiective, legate de:

- a. securitatea Portofelului Electronic;
- b. suspiciuni de fraudă sau alte acțiuni ilegale de utilizare neautorizată a Portofelului Electronic.

**7.2.2** Societatea informează Utilizatorul înainte de blocare sau, cel târziu, în termene cât mai scurte după blocarea Portofelului Electronic, despre blocarea posibilității de utilizare a acestuia și despre motivele acestei blocări, cu excepția cazurilor în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de actele normative în vigoare.

**7.2.3** Societatea deblochează Portofelul Electronic sau, după caz, deschide un nou Portofel Electronic, odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.

## **7.3 Utilizatorul are următoarele obligații:**

**7.3.1** Să utilizeze Portofelul Electronic în conformitate cu condițiile prezentei Oferte;

**7.3.2** Să respecte prevederile prezentei Oferte publice;

**7.3.3** 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 și la solicitarea Societății va transmite informații suplimentare necesare pentru efectuarea investigației, .

**7.3.4** Utilizatorul, îndată ce primește acces la Portofelul Electronic / generează codul „Cash by Code”, este obligat să întreprindă toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță Datele de autentificare/ codul „Cash by Code”.

**7.3.5** În cazul în care Utilizatorul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate ale Portofelului electronic utilizat, el suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), până la suma de 2500 de lei.

**7.3.6** Utilizatorul suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform pct. 7.3, 8.1 și 8.2 din prezenta Ofertă. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la pct. 7.3.5 din prezentul capitol nu se aplică.

**7.3.7** După notificarea efectuată în conformitate cu pct. 7.3.3 Utilizatorul nu poartă nicio răspundere patrimonială care rezultă din producerea unei situații de urgență, cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos.

**7.3.8** Utilizatorul garantează că este o persoană capabilă să-și asume drepturile și obligațiile în limitele acest Oferte.

## **7.4 Utilizatorul are următoarele drepturi:**

**7.4.1** Să accepte sau nu 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 Tarifele aferente.

**7.4.2** Pentru a putea efectua operațiuni de plată prin intermediul Portofelului Electronic, Utilizatorul are acces la următoarele informații:

- a. tipurile de servicii de plată care sunt prestate de Societate și tarifele aplicate.
  - b. datele de autentificare, inclusiv Login-ul său (Codul său Unic de Identificare);
- 7.4.3** Utilizatorul poate obține corectarea unei operațiuni de plată din partea Societății doar 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 greșeală de către Sistemul Q-wallet, nefiind autorizată de către Utilizator sau a fost autorizată, dar nu a fost executată corespunzător.

## **VIII. MĂSURI DE SECURITATE**

**8.1** 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;

**8.2** 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, contactând în acest sens Societatea.

**8.3** 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 circumstanțelor în care acesta a fost găsit. Dacă, după investigările efectuate, Societatea a ajuns la concluzia că Portofelul Electronic nu poate fi deblocat, Utilizatorului i se retrag drepturile de acces la acesta.

**8.4** Societatea limitează, până 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 Portofelul Electronic sau prin lansarea procedurii de resetare a parolei – accesând funcționalitatea din fereastra de autentificare.

**8.5** 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.

## **IX. DISPOZIȚII FINALE**

**9.1** Societatea este responsabilă de păstrarea confidențialității operațiunilor de plată efectuate prin intermediul Sistemului Q-wallet, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

**9.2** Societatea este responsabilă de integritatea mijloacelor existente în Portofelul Electronic al Utilizatorului.

**9.3** Societatea își rezervă dreptul să modifice prezenta Ofertă 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, înainte de data propusă a intrării în vigoare a modificărilor respective.

**9.4** 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](http://www.qiwi.md).

**9.5** Prin înregistrarea în aplicație și acceptarea condițiilor acestei Oferte, Utilizatorul acceptă să primească de la Societate, în format electronic, comunicatele, avizele și informațiile aferente utilizării Portofelului Electronic. Comunicările pot fi postate în aplicație și trimise prin e-mail la adresa de e-mail indicată de către Utilizator la înregistrare. Toate comunicările vor fi considerate a fi în "scris" și că au fost primite sau accesate de către Utilizator. Utilizatorul este responsabil pentru tipărirea, stocarea și întreținerea propriilor înregistrări ale comunicațiilor, inclusiv copiile prezentei Oferte. Utilizatorul are posibilitatea de a contacta Societatea pentru clarificări privind funcționarea aplicației la adresa de e-mail [support@qiwi.md](mailto:support@qiwi.md).

**9.5<sup>1</sup>** Utilizatorul poate depune orice reclamație privind utilizarea Portofelului Electronic în scris la adresa poștală a Societății sau la adresa de e-mail [support@qiwi.md](mailto:support@qiwi.md). Societatea va examina reclamația Utilizatorului și va comunica decizia sa în cel mult 15 zile lucrătoare de la primirea reclamației. În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 15 zile lucrătoare din motive independente de voința Societății, aceasta este obligată să transmită un răspuns provizoriu, în care indică explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care Utilizatorul va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.

**9.6** Utilizatorul și Societatea vor depune toate eforturile în vederea soluționării amiabile a tuturor litigiilor ce țin de executarea prevederilor prezentei Oferte.

**9.7** 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.

**9.8** Prezenta Oferta Publica 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.

**9.9** În situații de force - major Societatea nu își asumă responsabilitatea pentru imposibilitatea de a se conforma obligațiilor prevăzute în prezenta Ofertă, ca rezultat al oricărei cauze aflate înafara controlului său, incluzând dar nelimitând-se la evenimente neprevăzute, condiții meteorologice nefavorabile, acțiunea sau inacțiunea guvernului, a altor rețele sau a altor autorități competente de care Societatea nu este responsabilă.

**9.10** Prezenta Ofertă intră în vigoare, pentru Utilizator, din momentul confirmării de către acesta prin bifare, la înregistrarea în Sistemul Q-wallet, a acordului cu condițiile Ofertei. Acordul este valabil până în momentul închiderii Portofelului Electronic atribuit Utilizatorului în cauză și stingerii tuturor obligațiilor financiare dintre părți.