

# OFERTA PUBLICĂ DE UTILIZARE A PORTOFELULUI ELECTRONIC Q-WALLET (V 1.5. din 14.02.2019)

Q-wallet este serviciul oferit de către Societatea „QIWI-M” S.R.L. prin intermediul căruia poți face plăți și transfera bani fără existența unui cont bancar direct de pe telefonul tău mobil prin conexiune la internet. Pentru a folosi 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 etapa 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 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. 114/18.05.2012 „Cu privire la serviciile de plată și moneda electronică”*, determinând informațiile și condițiile necesare pentru utilizarea Portofelului Electronic, precum și condițiile de emiter, 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 pentru operațiuni financiare prin intermediul acestuia.
- 1.3** Acceptarea Ofertei are loc prin bifarea unui câmp la deschiderea portofelului și presupune acceptarea necondiționată a regulilor de emiter 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.
- 1.4** Termenul de valabilitate al 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 solicită închiderea Portofelului Electronic în aplicație.
- 1.5** Prin acceptarea prezentei Oferte Utilizatorul își exprimă consimțământul cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, solicitate pentru asigurarea funcționalității serviciului.
- 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** 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 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;
- 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 comercială 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 de acces la Portofelul Electronic, prin intermediul căreia Utilizatorul, are acces la distanță, în vederea efectuării operațiunilor de plată și altor operațiuni;

**Portofel Electronic** - instrument de plată, păstrare și gestionare a monedei electronice, oferit Utilizatorului de către Societate, care poate fi accesat prin intermediul aplicației instalate pe telefonul mobil;

**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 prestate sunt rezervate persoanelor cu vârstă de peste 18 ani;

**Moneda Electronică Q-wallet**- 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** - mijloace bănești în cont și moneda electronică;

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

### **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 Utilizatorului de către Societate prin mesaj SMS, destinat verificării identității Utilizatorului în scopurile legate de utilizarea Sistemului Q-wallet.

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

**Răscumpărare de monedă electronică/Retragere din contul Q-wallet** – operațiunea prin care Utilizatorul, la cererea și din inițiativa sa, primește mijloace bănești la valoarea nominală în schimbul Monedei Electronice aflate în contul său;

**Cont Q-wallet sau Cont de monedă electronică** – cont de monedă electronică deschis în sistemul Q-wallet pe numele Utilizatorului, prin intermediul căruia sunt efectuate operațiuni de plată cu monedă electronică;

**Limite de tranzacționare** – reprezintă nivelul maxim al valorii operațiunilor pe care Utilizatorul le poate efectua prin intermediul unui cont Q-wallet într-un anumit interval de timp (zilnic, lunar și/sau anual), conform prevederilor Capitolului V.

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

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

- depunere de numerar la terminalele de plată;
- transfer prin intermediul internet banking din conturile curente deschise la băncile cu care Societatea are încheiat un contract în acest sens;
- transfer din conturile cu card atașat de tip VISA sau MASTERCARD;
- transfer dintr-un portofel Q-Wallet în alt portofel Q-Wallet.

**3.2** Executarea operațiunilor de plată are loc 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 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;
- de pe cardurile bancare VISA sau MASTERCARD, către Portofelul Electronic al Utilizatorului și viceversa.

**3.4** Retrageri de numerar din Portofelul Electronic se efectuează doar la casieria Societății, urmare identificării Utilizatorului în baza actului de identitate, conform procedurii descrise la Capitolul VI.

**3.5** Pentru executarea operațiunilor de plată, prin intermediul Portofelului Electronic, Societatea poate percepe comisioane conform Tarifelor aprobate. Comisioanele pe care Utilizatorul le va achita pentru serviciile prestate de către Societate sunt publicate pe interfața aplicației 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.

**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 transferului 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 Aplicației. Inițierea unei rambursări de către Societate este posibilă în cazul în care:

- a) plata 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
- c) o plată are caracter ilegal, este suspectă sau încalcă prezentul acord.

**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. DESCHIDERA ȘI ÎNCHIDERA 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 la unul dintre operatorii de telefonie mobilă din RM;
- Acceptarea Ofertei prin accesarea butonului ”Accept”;
- Transmiterea codului de confirmare prin SMS OTP în adresa Utilizatorului de către sistemul Q-wallet;
- Autentificarea în sistem prin logare cu aplicarea parolei de acces sau a codului OTP pe care Utilizatorul l-a primit prin mesajul SMS;
- Alegerea opțiunii de autentificare a accesului la aplicație: autentificarea de sistem sau parola de autentificare setată în aplicație. În cazul primei variante, Utilizatorul 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 introducere repetată.

**4.2** Din momentul setării metodei de autentificare a Parolei, 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 echipat cu funcțiile respective).

**4.4** Utilizarea aplicației „Q-wallet” este gratuită. Totuși, operatorul de telefonie mobilă ar putea să aplice taxe Utilizatorului în cazul conectării la roaming, prin urmare, responsabilitatea pentru aceste taxe îi revine Utilizatorului.

**4.5** Închiderea Portofelului Electronic la inițiativa Utilizatorului se efectuează în felul următor:

- a) accesarea paginii – web a Societății: [www.qiwi.md](http://www.qiwi.md) din aplicația de pe telefonul mobil sau tabletă;

- b) completarea de către Utilizator a cererii de închidere a Portofelului Electronic cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data de închidere solicitată și expedierea acesteia on-line în adresa Societății.

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

**4.6** La închiderea Portofelului Electronic, mijloacele bănești din Portofelul Electronic se restituie Utilizatorului. Restituirea fondurilor poate fi efectuată prin retrageri de numerar la casieria Societății sau transferarea acestora la contul bancar indicat de către Utilizator, conform condițiilor de răscumpărare a monedei electronice stipulate în Capitolul VI.

## V. CATEGORIILE DE PORTOFELE ȘI LIMITELE DE TRANZACȚIONARE

**5.1** Urmare a deschiderii în sistem a contului 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 contului Q-Wallet. Această categorie oferă următoarele limite de tranzacționare:

- valoarea maximă depozitată - 5000 lei
- limita per tranzacție - 5000 lei
- limita zilnică - 5000lei
- limita lunară - 5000 lei
- retragere de numerar – nedisponibil
- transfer P2P (portofele electronice, carduri bancare) – nedisponibil
- servicii disponibile spre achitare - parțial (restricții cu privire la utilizarea unor servicii)

În cazul în care Utilizatorul depășește oricare dintre limitele de tranzacționare, contul Q-wallet se suspendă. Pentru a avea posibilitatea de a efectua operațiuni de plată peste limitele stabilite, Utilizatorul poate opta pentru o categorie superioară a Portofelului Electronic. În acest sens, Utilizatorul urmează să parcurgă procedura de înregistrare corespunzătoare categoriei de Portofel Electronic selectată.

**5.3** Categoria **Optim** se atribuie Portofelului prin comunicarea rezultatului, în decurs de 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 a actului de identitate valabil al utilizatorului (buletin de identitate/ pașaport/ permis de ședere în Republica Moldova);
- c) interviul cu operatorul suport clienți prin intermediul videoconferinței Viber sau Skype, utilizând o cameră de luat vederi de înaltă rezoluție, cu prezentarea originalului actului de identitate valabil al utilizatorului (buletin de identitate/ pașaport/ permis de ședere în Republica Moldova).

Această categorie oferă următoarele limite de tranzacționare:

- valoarea maximă depozitată - 20000 lei
- limita per tranzacție - 15000 lei
- limita zilnică - 15000 lei
- limita lunară - 30000 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 vizitei personale a acestora la oficiul societății și parcurgerea procedurii de identificare stabilite pentru această categorie.

**5.4** Categoria **Premium** este cea mai avantajoasă, deoarece nu are limite de sume și servicii nedisponibile pentru achitare. Pentru această categorie superioară se aplică măsuri standard de cunoaștere a Utilizatorului. Utilizatorul întreprinde următoarele acțiuni:

- a) completarea formularului de identificare din aplicația sa;
- b) solicitarea unei programari la oficiul societății, unde urmează semnarea acestui formular cu prezentarea actului de identitate valabil (buletin de identitate/ pașaport/ permis de ședere în Republica Moldova).

Această categorie oferă următoarele limite de tranzacționare:

- valoarea maximă depozitată - 50 000 lei
- limita per tranzacție - nelimitat
- limita zilnică - nelimitat
- limita lunară - nelimitat
- 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.

## **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.

**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 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.

**6.8** 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 specială: [fraud@qiwi.md](mailto:fraud@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 privind operațiunile efectuate cu Portofelul Electronic în format 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.

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

7.2.1. Societatea își rezervă dreptul de a bloca utilizarea Portofelului Electronic pentru Utilizator 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. În cazurile menționate deblocarea Portofelului Electronic, înainte de blocare și, cel târziu, în termene cât mai scurte după blocarea Portofelului Electronic, Societatea informează, Utilizatorul Portofelului Electronic printr-un mesaj SMS, despre blocarea 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, este obligat să întreprindă toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță Datele de autentificare.

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), pînă 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 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).

**9.6** 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 asuma responsabilitatea pentru imposibilitatea de a se conforma obligațiilor prevăzute în prezenta Ofertă, ca rezultat al oricărei cauze aflate înafara controlului său, incluzând dar nelimitându-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 bifării de către acesta, la înregistrarea în Sistemul Q-wallet, a acordului cu condițiile Ofertei care este valabil până în momentul închiderii Portofelului Electronic atribuit Utilizatorului în cauză și stingerii tuturor obligațiilor financiare dintre părți.

**NOTĂ: În perioada până la 30 martie, 2019, sistemul Q-wallet va funcționa în regim de proiect pilot. În această perioadă orice deficiență va fi asumată complet și remediată de către „QIWI-M” S.R.L., utilizatorii fiind exonerati de responsabilitățile condiționate de defecțiunile tehnice.**