

**ACORDUL GENERAL PRIVIND SERVICIILE DE PLATĂ  
PRESTATE DE CĂTRE „QIWI-M” S.R.L PERSOANELOR FIZICE**

**Versiunea 1.2 (în vigoare din 06.05.2026)**

**1. DISPOZIȚII GENERALE**

- 1.1.** Prezentul Acord reprezintă un contract-cadru încheiat între „QIWI-M” S.R.L și Client.
- 1.2.** Prezentul Acord stabilește termenii și condițiile principale privind relațiile dintre Client și „QIWI-M” S.R.L (în continuare Societate) atunci când Clientul se înregistrează în Sistem, deschide un Cont QMoney și utilizează alte servicii furnizate de Societate.
- 1.3.** Clientul va examina prezentul Acord înainte să decidă să se înregistreze în Sistem, să deschidă un Cont QMoney și/sau să utilizeze alte Servicii furnizate de Societate.
- 1.4.** Condițiile de prestare de către Societate a serviciilor specifice sunt stabilite prin Suplimente la Acord. Condițiile stabilite în Suplimente sunt dispoziții speciale care prevalează asupra prevederilor Acordului. Atunci când Clientul începe să utilizeze servicii specifice reglementate de acorduri separate, se aplică respectivele Suplimente adiționale la Acord. În cazul în care este necesară confirmarea suplimentară a identității Clientului sau sunt necesare acțiuni și/sau documente suplimentare, serviciile noi vor fi activate numai după întreprinderea / prezentarea acestora.
- 1.5.** Relația dintre Societate și Client în legătură cu furnizarea de servicii este reglementată de prezentul Acord, Suplimente, actele normative în vigoare, inclusiv legislația specifică protecției consumatorului și reglementările Băncii Naționale a Moldovei.
- 1.6.** Informații generale despre Societate:
  - Denumirea juridică: „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 emitent 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);
  - Adresa de e-mail: [office@qiwi.md](mailto:office@qiwi.md).
- 1.7.** Deschiderea contului QMoney și utilizarea serviciilor prestate de către Societate reprezintă acceptarea de către Client a prezentului Acord și/sau a Suplimentelor.
- 1.8.** Acest Acord este scris și disponibil pentru Client în limba română. În cazul în care prezentul Acord este tradus într-o altă limbă, traducerea va fi furnizată doar în scopul înțelegerii documentului, însă versiunea în limba română va rămâne versiunea oficială.

**1.9.** Prezentul Acord intră în vigoare din momentul înregistrării Clientului în Sistem și este valabil pe un termen nelimitat până la momentul rezoluțiunii acestuia și închiderii Profilului.

**1.10.** Definiții și interpretare:

**Date personale** – orice informație legată de persoana fizică a cărei identitate este cunoscută sau care poate fi determinată direct sau indirect prin utilizarea unui cod personal (număr de identificare național) și a uneia sau mai multor caracteristici fizice, fiziologice, psihologice, economice, culturale sau sociale specifice individuale.

**Zi lucrătoare** – o zi, stabilită de Societate, în care Societatea oferă serviciile sale;

**Monedă Electronică (Monedă QMoney)** – valoare monetară stocată electronic, emisă de către Societate, reprezentând o creanță asupra acesteia, care poate fi utilizată în scopul efectuării unor operațiuni de plată prin Sistem. Valoarea nominală a acesteia este echivalentul monedei a cărei valoare nominală o reprezintă;

**Beneficiar al plății** – o persoană fizică sau juridică, o altă organizație sau sucursala acesteia, specificată în Ordinul de plată ca beneficiar al fondurilor din operațiunea de plată.

**Extras de cont** – un document întocmit și furnizat de Societate, care include informații despre operațiunile de plată executate pe o anumită perioadă de timp în contul Clientului.

**Tarife** – lista taxelor, comisioanelor și altor costuri de bază percepute de către Societate de la Client pentru utilizarea serviciilor de plată și puse la dispoziția Clientului pe pagina web a Societății, în Profilul Clientului sau în Suplimentul dedicat unui anumit Serviciu. Tarifele Societății constituie parte integrantă a contractului-cadru încheiat dintre Societate și Client.

**Client** – orice persoană fizică care s-a înregistrat în Sistem și a creat un Profil în Sistem.

**Identificare Client** – stabilirea și verificarea identității Clientului în conformitate cu procedurile stabilite de Societate.

**Ordin de plată** – dispoziție a Plătitorului sau a Beneficiarului plății adresată prestatorului său de servicii de plată pentru executarea unei operațiuni de plată.

**Operațiune de plată** – acțiune inițiată de Plătitor sau de Beneficiarul plății, de depunere, transferare sau retragere de fonduri.

**Serviciu de plată** – activitate desfășurată de către Societate, care oferă posibilitatea executării unei sau mai multor operațiuni de plată și care include:

- serviciu care permite depunerea și/sau retragerea de numerar din cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea și gestionarea unui cont de plăți;
- executarea operațiunilor de plată, inclusiv transferul de fonduri la un cont de plăți deschis în Sistem sau la un alt prestator de servicii de plată;
- executarea operațiunilor de plată în cazul în care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit pentru un utilizator al serviciilor de plată;
- emiterea și / sau acceptarea instrumentelor de plată și acceptarea operațiunilor de plată;

- servicii operaționale și conexe legate de serviciile de plată, inclusiv: operațiuni de schimb valutar, stocarea și procesarea datelor.

**Instrument de plată** – orice procedură, dispozitiv electronic sau informațional (card de plată, aplicație mobilă sau web, etc.) și/sau proceduri tehnice (coduri PIN, TAN, alte tipuri de parole) sau funcționale (transferul de cred, debitare directă, incaso) acceptate de Sistem, care permite Clientului să inițieze / efectueze operațiuni de plată din contul de plăți.

**Plătitor** – o persoană fizică sau juridică, care este titularul unui Cont și care autorizează un ordin de plată (inițiază sau permite executarea unui ordin de plată) din acel cont sau persoană care dă un ordin de plată în cazul în care nu există un Cont.

**Cont QMoney (Cont)** – un cont deschis în Sistem în numele Clientului și utilizat pentru efectuarea plăților și a altor operațiuni de plată. Un cont este deschis doar după identificarea Clientului.

**Aplicația QMoney** – o aplicație destinată gestionării Contului, instalată și utilizată pe dispozitive mobile.

**Profil** – rezultatul înregistrării în sistemul informatic, în timpul căruia sunt salvate datele personale ale Clientului înregistrat, se creează un nume de conectare și se definesc drepturile Clientului în sistem.

**Limbi acceptate** – una din limbile disponibile în Sistem.

**Legislație aplicabilă** - orice act normativ, lege, regulament, hotărâre, ordin, decizie, prescripție, aviz, ghid, act individual, nomenclator, etc., emis de către o autoritate publică competentă a Republicii Moldova sau o autoritate asimilată acesteia, care are aplicabilitate directă sau indirectă și este obligatorie în cadrul relației între Client și Societate.

**Supliment** – un acord suplimentar, încheiat în baza prezentului Acord, între Societate și Client privind utilizarea serviciilor suplimentare furnizate de Societate. Suplimentul este parte componentă a prezentului Acord.

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

**Sistem** – soluții software (sistem automatizat de deservire la distanță) de tip internet-payments și mobile-payments ce permite Clientului, prin intermediul unei soluții informatice, a unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație să aibă acces de la distanță la mijloacele aflate în contul său de plăți în scopul obținerii de informații privind starea contului de plăți și a tranzacțiilor realizate, efectuării tranzacțiilor în numele și la ordinul deținătorului din contul mijloacelor aflate în contul de plăți;

**Consimțământ** – acceptul Plătitorului de a efectua o operațiune de plată exprimat în conformitate cu procedura prevăzută de prezentul Acord.

**Identificator unic** – combinație de litere, cifre ori simboluri comunicate Clientului de către Societate (codul IBAN, etc.) și care urmează să fie furnizată de Client în scop de identificare, fără ambiguitate, a altui utilizator al serviciilor de plată și/sau a contului său de plăți pentru o operațiune de plată.

## 2. ÎNREGISTRAREA ÎN SISTEM ȘI CREAREA UNUI PROFIL

- 2.1. Pentru a începe utilizarea serviciilor oferite de Societate, Clientul trebuie să se înregistreze în Sistem.
- 2.2. Societatea are dreptul să refuze înregistrarea noului Client fără a indica motivul. Cu toate acestea, Societatea asigură că refuzul de înregistrare se va baza întotdeauna pe motive semnificative și întemeiate pe care Societatea își rezervă dreptul să nu le dezvăluie.
- 2.3. La înregistrarea în Sistem, Clientului îi este creat un Profil. În Sistem Clientului i se deschide un singur Profil. Profilul este personal și numai Clientul are dreptul să îl utilizeze.
- 2.4. Înregistrarea cu succes a Clientului în Sistem constituie confirmarea faptului că Clientul a acceptat și se angajează să respecte termenii și condițiile prezentului Acord.
- 2.5. Înainte de deschiderea Contului sau la prestarea unor servicii de plată, Societatea are obligația să verifice identitatea Clientului conform procedurilor stabilite de către Societate. Verificarea identității Clientului poate fi efectuată [online](#) sau cu prezența fizică [în oficiul](#) Societății.
- 2.6. Societate deschide conturi și prestează servicii de plată persoanelor care au împlinit vârsta de 18 ani (optsprezece ani). În cazul în care Clientul are vârsta sub 18 ani (optsprezece ani), Clientul va prezenta consimțământul scris al reprezentanților legali ai Clientului (părinți / tutore / custode) pentru a utiliza serviciile oferite de Societate.
- 2.7. Dacă Clientul nu furnizează documentele și informațiile solicitate pentru verificarea identității, Societatea va refuza deschiderea contului sau prestarea serviciilor.
- 2.8. Clientul poate gestiona contul conectându-se la Profil cu numele de autentificare personal și parola și, după necesitate, aplicând mai mulți factori de autentificare.
- 2.9. Clientul confirmă că informația prezentată Societății, inclusiv pentru înregistrarea în Sistem, este corectă, veridică și actuală și în caz că este necesară modificarea sau completarea datelor, Clientul va furniza numai date veridice și corecte. Clientul suportă orice pierdere care poate apărea ca urmare a furnizării datelor neveridice.
- 2.10. Societatea nu va deschide și nu va opera conturi anonime sau sub nume fictive pentru care identitatea titularului nu este cunoscută și nu poate fi verificată în mod corespunzător.
- 2.11. Societatea are dreptul de a solicita informații suplimentare și/sau documente referitor la Client sau operațiunile de plată executate de Client. Societatea are dreptul de a solicita copii ale documentelor prezentate autentificate notarial și/sau traduse oficial cel puțin într-una dintre limbile acceptate de către Societate. Toate documentele și informațiile sunt furnizate în profilul Clientului. În cazul în care Clientul nu furnizează informațiile suplimentare și / sau documentele solicitate într-un termen rezonabil stabilit de Societate, Societatea are dreptul să suspende furnizarea către Client a tuturor sau a unei părți a Serviciilor.
- 2.12. Clientul poate confirma (semna) documente prin mijloace electronice de comunicare la distanță acceptate de Societate și/sau sub formă de document electronic semnat cu semnătură electronică conform legislației în vigoare.
- 2.13. Clientul trebuie să actualizeze, din propria inițiativă și/sau la cererea Societății, informațiile, actele și/sau documentele furnizate anterior.

- 2.14. Clientul va primi o notificare privind înregistrarea în Sistem, furnizarea unui serviciu nou, sau reluarea furnizării serviciilor suspendate la adresa de e-mail indicată de către Client.
- 2.15. În cazul în care, din cauza unor date inexacte, Clientul a creat mai multe Profile în Sistem, el va informa imediat Societatea despre necesitatea închiderii Profilelor create eronat, în caz contrar Societatea are dreptul să blocheze toate Profilele Clientului pe motiv de suspiciune de fraudă.
- 2.16. Societatea este în drept să transmită, conform prevederilor legale în vigoare, informațiile despre tranzacțiile complexe și neordinare, tranzacțiile suspecte și alte tranzacții, către Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și, după caz, altor autorități competente.
- 2.17. Clientului îi este adus la cunoștință faptul că tranzacțiile efectuate prin conturi intră sub incidența prevederilor cadrului legal și regulamentar aplicabil în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, iar la efectuarea oricărei operațiuni prin conturi, care poate genera suspiciuni, Societatea este în drept să ia toate măsurile impuse de legislația aplicabilă, fără a fi obligată, în nici o situație, la acordarea de despăgubiri, dacă prin măsurile impuse de aplicarea legislației în vigoare s-ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/altor persoane.
- 2.18. Schimbul valutar se efectuează la cursul de schimb stabilit de Societate valabil la momentul conversiei și este actualizat și publicat în mod constant în Profilul Clientului sau pe pagina web a Societății. Cursul de schimb valutar se aplică imediat și fără notificare separată a Clientului.

### **3. CONDIȚII DE EMITERE ȘI RĂSCUMPĂRARE A MONEDEI ELECTRONICE**

- 3.1. Societatea emite Moneda Electronică la valoarea nominală, la primirea fondurilor. În cazul primirii fondurilor din străinătate în valută străină, emiterea monedei electronice se efectuează la valoarea nominală a echivalentului în lei moldovenești, utilizându-se cursul valutar al leului moldovenesc stabilit de Societate valabil la data primirii fondurilor, sau la valoarea nominală a fondurilor primite în valută străină.
- 3.2. Metoda de depunere sau transfer a fondurilor în Cont, inclusiv instrucțiunea de utilizare, poate fi selectată de Client în Profil.
- 3.3. Valoarea nominală a Monedei Electronice corespunde valorii sumelor depuse sau transferate în Cont.
- 3.4. Moneda Electronică deținută în Cont nu constituie un depozit, iar Societatea nu plătește, în nicio circumstanță, dobândă pentru Moneda Electronică deținută în Cont și nu oferă alte beneficii asociate cu perioada de timp în care se stochează Moneda Electronică.
- 3.5. La cererea Clientului, Societatea răscumpără, în orice moment și la valoarea lor nominală sau în echivalentul în lei moldovenești al valorii lor nominale în valută străină, valoarea monetară a monedei electronice pe care o deține.
- 3.6. Clientul va răscumpăra Moneda Electronică prin generarea unui Ordin de plată pentru transferul fondurilor din Cont într-un cont deschis la alt prestator de servicii de plată, prin efectuarea operațiunilor de plată din Cont prin metodele/instrumentele disponibile în Sistem sau prin retragerea fondurilor în numerar. Societatea are dreptul de a aplica limite tranzacționale pentru răscumpărarea Monedei Electronice deținute în Cont.

- 3.7. La răscumpărarea Monedei Electronice nu se aplică condiții specifice, acestea fiind identice cu condițiile prevăzute pentru transferul de fonduri și alte operațiuni de plată efectuate din Cont.
- 3.8. La răscumpărarea Monedei Electronice din Cont nu se aplică nicio taxă sau comision suplimentar. Clientul achită comisionul stabilit de Societate pentru un transfer sau retragere de fonduri, în dependență de metoda selectată de Client.
- 3.9. În cazul în care Clientul recurge la rezilierea Acordului și/sau solicită închiderea Profilului și/sau conform Acordului Societatea încetează să-i ofere servicii Clientului și/sau recurge la închiderea Profilului Clientului din Sistem, fondurile deținute de către Client în Cont sunt transferate în contul Clientului la alt prestator de servicii de plată sau retrași în numerar de către Client.
- 3.10. În cazul în care la răscumpărare nu se reușește să fie transferate fondurile Clientului din motive independente de Societate, Clientul va fi informat imediat despre aceasta și se va solicita indicarea unui alt cont sau furnizarea informațiilor suplimentare necesare pentru executarea operațiunii de plată.
- 3.11. Răscumpărarea monedei electronice de la rezidenți are loc doar în lei moldovenești. În cazul răscumpărării monedei electronice a cărei valoare nominală este în valută străină, se aplică cursul valutar stabilit de Societate valabil la data răscumpărării fondurilor respective.
- 3.12. Moneda electronică se utilizează pe teritoriul Republică Moldova ca echivalent al monedei a cărei valoare nominală o reprezintă, cu respectarea prevederilor legislației privind reglementarea valutară.

## **4. FUNCȚIONAREA CONTURILOR. OPERAȚIUNILE DE PLATĂ**

### **4.1. Principiile de utilizare a Contului**

- 4.1.1. Conform prezentului Acord, un Cont este deschis pentru Client pe o perioadă nedeterminată de timp.
- 4.1.2. Clientul poate depune, transfera și deține bani în Contul său în scopul utilizării acestora pentru efectuarea transferurilor la o dată viitoare, a transferurilor locale și internaționale de fonduri, a plăților pentru bunuri, servicii și utilități publice și a efectuării altor operațiuni legate de transferurile de fonduri.
- 4.1.3. Clientul poate crea și dispune de mai multe Conturi în Profil. Conturile pot fi multi-valutare. Clientul va selecta valutele disponibile în Sistem.
- 4.1.4. Societatea va executa operațiunile de plată prin intermediul Contului Clientului în strictă conformitate cu actele legislative și normative în vigoare.
- 4.1.5. Clientul poate gestiona Contul prin internet, conectându-se la Profil cu numele personal de conectare și parola printr-un browser web sau prin Aplicația QMoney, după necesitate efectuând o autentificare suplimentară prin introducerea unui cod de securitate primit prin SMS sau prin introducerea codului generat de o aplicație independentă de generare a codurilor (de exemplu Google Authenticator).
- 4.1.6. Clientul trebuie să întreprindă toate măsurile de securitate necesare la accesarea Profilului și gestiunea Contului, inclusiv să acceseze doar paginile oficiale ale Societății și să se asigure că codul de securitate unic primit prin SMS sau generat de aplicația independentă este utilizat în mod

corespunzător în Profilul Clientului. Societatea nu este responsabilă pentru pierderile Clientului cauzate de intrarea în posesie și utilizarea frauduloasă de către terți a codului de securitate unic sau a accesării paginilor web false create de terți.

- 4.1.7. În scopul respectării legislației naționale în domeniul prevenirii spălării banilor, combaterii terorismului și punerii în aplicare a sancțiunilor internaționale, în cazul tranzacțiilor efectuate prin Sistem, la solicitarea Societății, Clientul are obligația să prezinte toate documentele justificative solicitate de Societate.
- 4.1.8. Clientul acceptă că orice acțiune pentru realizarea căreia utilizează tehnici de comunicare la distanță nesecurizate, se vor face pe propria lui răspundere, Societatea neasumându-și nicio responsabilitate în cazul apariției unor eventuale fraude.
- 4.1.9. Prin intermediul Contului Clientului se pot executa operațiunile de plată:
- în alt cont al Clientului;
  - în contul altui utilizator din Sistem;
  - către conturi la alți prestatori de servicii de plată din Republica Moldova;
  - către conturile din alte sisteme de plăți electronice indicate în Sistem;
  - alte servicii disponibile în Sistem.
- 4.1.10. Lista prestatorilor de servicii de plată și a sistemelor electronice de plată către care pot fi efectuate operațiuni de plată, precum și comisioanele aplicate și termenele de executare a operațiunilor de plată sunt specificate în Profilul Clientului și / sau la executarea operațiunii de plată.
- 4.1.11. În cazul în care la executarea operațiunii de plată Clientul indică date ale Beneficiarului incorecte și/sau identificator unic greșit, și operațiunea de plată este executată în conformitate cu datele furnizate de Client (de exemplu, se indică un număr greșit al contului), se consideră că Societatea și-a îndeplinit obligațiile în mod corespunzător.
- 4.1.12. Clientul este obligat să inițieze o operațiune de plată în conformitate cu instrucțiunile specificate în Sistem și valabile în momentul transferului. În cazul în care Clientul este Beneficiar, acesta este obligat să furnizeze Plătitorului informații detaliate și precise astfel încât Ordinul de plată pentru operațiunea de plată să fie în conformitate cu instrucțiunile din Sistem și valabile în momentul transferului.
- 4.1.13. În cazul în care Societatea nu va putea credita în contul Beneficiarului fondurile primite în baza Ordinului de Plată (de exemplu, contul Beneficiarului este închis, numărul IBAN indicat nu există sau alte motive), Societatea va returna suma tranzacției Plătitorului în cel mult două zile lucrătoare. În acest caz, se pot aplica tarife pentru returnarea unui ordin de plată, conform Tarifelor Societății.
- 4.1.14. În cazul în care Beneficiarul este identificat, dar nu este posibilă creditarea fondurilor din cauza erorilor comise de Plătitor la întocmirea Ordinului de Plată, iar Plătitorul solicită returnarea fondurilor, Ordinul de Plată poate fi anulat și fondurile pot fi restituite Plătitorului, dar numai la cererea scrisă a Plătitorului și în cazul în care Beneficiarul este de acord să returneze fondurile Plătitorului, aplicându-se taxele pentru anularea Ordinului de plată stabilite de Societate.
- 4.1.15. La înregistrarea în Sistem, în dependență de Profil, Societatea stabilește limite de tranzacționare. Clientul poate solicita modificarea limitelor de tranzacționare în conformitate cu condițiile

Sistemului. Clientul va fi notificat despre aplicarea noilor limite prin e-mail. Prezenta dispoziție a acordului nu este aplicabilă în cazul conturilor pentru care se stabilesc limite fixe.

- 4.1.16. Clientul poate verifica în Profil soldul și istoricul operațiunilor în Cont, inclusiv informațiile despre toate comisioanele și taxele deduse din contul Clientului pe o anumită perioadă de timp.
- 4.1.17. Condițiile și modul de gestionare a Contului prin intermediul Aplicației QMoney este descris în regulile de utilizare a aplicației QMoney.
- 4.1.18. Autorizarea ordinului de plată în Sistem este un consimțământ al Clientului pentru executarea operațiunii de plată și nu poate fi anulat (anularea ordinului de plată este posibilă numai până la începerea executării ordinului de plată).
- 4.1.19. Ordinul de plată este considerat executat atunci când Societatea a transferat suma ordinului de plată în contul prestatorului de servicii de plată al Beneficiarului. Societatea nu este responsabilă de metoda și termenul de înregistrare a fondurilor primite în contul Beneficiarului de către prestatorul de servicii de plată al Beneficiarului.

## **4.2. Primirea și acceptarea ordinului de plată**

- 4.2.1. Moment al primirii Ordinului de plată este momentul în care Ordinul de plată transmis direct de către plătitor este recepționat de către Societate.
- 4.2.2. În cazul în care momentul primirii Ordinului de plată nu este într-o zi lucrătoare pentru Societate, Ordinul de plată se consideră primit în ziua lucrătoare următoare.
- 4.2.3. Dacă moneda plății nu coincide cu moneda contului Clientului, Societatea va converti moneda plății, utilizând cursul de schimb valutar stabilit de Societate și adus la cunoștința Clientului înaintea efectuării tranzacției.
- 4.2.4. 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 până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare. Termenul respectiv poate fi prelungit cu o zi lucrătoare pentru operațiunile de plată inițiate prin ordine de plată pe suport de hârtie.
- 4.2.5. Ordinul de plată se va accepta spre executare dacă:
  - a) este întocmit în conformitate cu cerințele stabilite de Societate;
  - b) este autorizat de Client;
  - c) disponibilul de mijloace bănești în contul Clientului este suficient pentru executarea plății și încasarea comisioanelor aferente;
  - f) asupra Contului /disponibilului din Contul Clientului nu sunt aplicate suspendări/sechestre privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege;
  - g) ordinul de plată este însoțit de documente justificative corespunzătoare scopului plății, în cazurile prevăzute de legislația în vigoare;

- h) plata nu contravine prevederilor actelor normative în vigoare, inclusiv celor în domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.
- 4.2.6. Se consideră autorizată operațiunea de plată pentru care Clientul și-a exprimat consimțământul prin efectuarea de acțiuni specifice stabilite de Societate care au ca finalitate transmiterea către Societate a ordinelor de plată aferente operațiunilor efectuate prin intermediul Sistemului.
- 4.2.7. În cazul în care Clientul prezintă mai multe ordine de plată autorizate, a căror sumă totală (inclusiv comisioanele aferente) depășește soldul disponibil al contului Clientului, Societatea va executa ordinele de plată în ordinea primirii lor și în limita soldului disponibil din cont.
- 4.2.8. Societatea nu are în nici un caz obligația de a verifica codul unic de identificare, numele titularului contului indicat ca beneficiar de către Client în Ordinul de plată și nici numărul Contului acestuia, efectuând plata în contul indicat în Ordinul de plată, conform indicațiilor Clientului.
- 4.2.9. Ordinele de plată transmise către Societate vor fi executate pe contul și riscul Clientului, care va suporta consecințele rezultate din neînțelegeri sau erori, cu excepția cazurilor în care Societatea este ținută responsabilă, conform legislației.
- 4.2.10. Societatea nu poate garanta revocarea cu succes a unui Ordin de plată, dacă suma tranzacției a fost deja creditată în contul beneficiarului plății, revocarea fiind posibilă numai cu acordul Beneficiarului plății. În acest caz, se aplică taxele pentru anularea ordinului de plată în conformitate cu Tarifele Societății.
- 4.2.11. În toate cazurile, atunci când Societatea recepționează un Ordin de plată, dar fondurile nu pot fi creditate din cauza erorilor din Ordinul de plată sau insuficiența informațiilor și nici Plătitorul și nici Beneficiarul nu au contactat Societatea pentru modificarea Ordinului de plată sau returnarea fondurilor, Societatea întreprinde toate măsurile posibile pentru a obține informații exacte aferente operațiunii de plată și pentru a executa Ordinul de plată.
- 4.2.12. În cazul în care este imposibilă modificarea Ordinului de plată și/sau returnarea fondurilor Plătitorului și în cazurile în care este imposibil să se identifice Beneficiarul plății conform datelor indicate sau corectate, fondurile sunt stocate la Societate până la obținerea datelor suplimentare care vor permite returnarea sau creditarea fondurilor Beneficiarului.
- 4.2.13. După ce operațiunea de plată autorizată de către Client a fost executată de către Societate, iar suma este debitată din contul Clientului, Societatea va pune la dispoziția acestuia o referință care să îi permită Clientului identificarea fiecărei operațiuni de plată, beneficiarul plății (dacă este cazul), valoarea și moneda în care s-a realizat operațiunea de plată, costul operațiunii de plată, precum și cursul de schimb utilizat (dacă este cazul) și data debitării contului.
- 4.2.14. Clientul este obligat să notifice Societatea dacă a observat că au fost creditați sau deduși bani din Cont din greșeală sau în alte moduri care nu au un temei legal. Clientul nu are dreptul să dispună de banii care nu îi aparțin. În cazul în care banii sunt creditați în contul Clientului din greșeală sau în alte moduri care nu au temei legal, Societatea are dreptul de a deduce banii din Contul Clientului fără acceptul acestuia. Dacă suma din Contul Clientului este insuficientă pentru a debita banii creditați din greșeală, Clientul se obligă, în mod necondiționat, să restituie Societății banii creditați în Cont din greșeală în termen de 2 (două) zile lucrătoare de la primirea solicitării din partea Societății. În

cazul în care Clientul nu restituie banii creditați din greșeală în timp, Clientul va achita Societății penalități zilnice de 0,05% pentru fiecare zi de întârziere.

- 4.2.15. Societatea are dreptul să înregistreze și să stocheze orice Ordin de plată expediat și să înregistreze și să stocheze informații despre toate Operațiunile de plată executate de Client. Înregistrările menționate în prezenta clauză pot fi distribuite de către Societate Clientului și (sau) terților, care au dreptul să intre în posesia acestor date în baza legislației.
- 4.2.16. Dacă banii transferați în baza Ordinului de plată sunt returnați din motive care nu țin de controlul Societății (datele indicate în ordinul de plată sunt incorecte, contul beneficiarului este închis, plățile nu se pot finaliza din cauza prestatorilor de servicii intermediari, etc.), suma returnată se va credita în Contul Clientului. Comisioanele plătite de către Plătitor pentru executarea Ordinului de plată nu se restituie de către Societate, iar alte taxe și costuri legate de returnarea banilor vor fi debitate din Contul Clientului.

### **4.3. Refuzul executării ordinului de plată**

- 4.3.1. Societatea poate refuza executarea unui Ordin de plată dacă acesta nu întrunește cerințele stabilite de Societate și de legislația aplicabilă.
- 4.3.2. Societatea are dreptul să nu execute un Ordin de plată, dacă dispozițiile acestuia sunt considerate de către Societatea frauduloase sau cu potențial fraudulos.
- 4.3.3. Societatea poate refuza executarea Ordinului de plată sau poate solicita informații suplimentare în cazul unei suspiciuni rezonabile că Ordinul de plată sau documentele prezentate de Client, sau de un reprezentant autorizat al Clientului, nu sunt conforme cu cerințele prevăzute de legislație și / sau de Societate, sau Societatea are îndoieli rezonabile cu privire la autenticitatea și veridicitatea documentelor menționate.
- 4.3.4. Înainte de executarea Ordinului de plată emis de Client, Societatea are dreptul de a solicita Clientului documente care justifică sursa legală a fondurilor aferente Ordinului de plată. În cazul în care Clientul nu prezintă documentele solicitate, Societatea are dreptul de a refuza executarea Ordinului de plată.
- 4.3.5. Societatea va informa imediat Clientul cu privire la refuzul executării Ordinului de plată cu excepția cazului în care notificarea este imposibilă din punct de vedere tehnic sau interzisă de legislație.
- 4.3.6. Societatea nu acceptă și nu execută Ordine de plată în cazul în care asupra fondurilor din Cont este aplicat sechestrul sau dacă operațiunile efectuate de Societate sunt suspendate în baza unui temei legal.

### **4.4. Autorizarea și anularea operațiunii de plată**

- 4.4.1. Operațiunea de plată este considerată autorizată numai dacă Plătitorul și-a exprimat Consimțământul.
- 4.4.2. Consimțământul de a executa o operațiune de plată sau o serie de operațiuni de plată se acordă în modul stabilit de Societate. Consimțământul exprimat în scris trebuie să fie semnat de Client sau de reprezentantul Clientului sau de împuterniciți. Consimțământul exprimat în formă electronică va fi exprimat prin semnătură electronică, parolă, coduri și/sau alte mijloace de confirmare. Consimțământul de a executa o operațiune de plată poate fi exprimat și prin intermediul Beneficiarului plății. În lipsa unui astfel de consimțământ, operațiunea de plată este considerată ca fiind neautorizată.

- 4.4.3. Consimțământul exprimat prin orice metodă prevăzută de prezentul Acord se consideră exprimat corespunzător de către Client, având aceeași valabilitate legală ca și documentul pe suport de hârtie (Consimțământul) semnat de Client sau reprezentantul Clientului și fiind acceptat ca dovada în soluționarea litigiilor dintre Societate și Client în instanțe și alte instituții.
- 4.4.4. Clientul nu va putea contesta sau nega operațiunea de plată executată de Societate, dacă Ordinul de Plată a fost autorizat prin consimțământul Clientului.
- 4.4.5. Un ordin de plată transmis direct de către Client nu poate fi revocat după momentul în care acesta a fost primit de către Societate. Clientul își poate retrage consimțământul în orice moment, dar nu mai târziu de momentul irevocabilității.
- 4.4.6. Dacă o plată a fost inițiată de către Beneficiar sau prin intermediul Beneficiarului (de exemplu, plata prin intermediul unui card de plată), Clientul nu poate revoca Ordinul de plată după ce Ordinul de plată a fost trimis spre executare sau dacă Clientul a acordat Beneficiarului consimțământul pentru efectuarea operațiunii de plată.
- 4.4.7. Clientul este de acord că, la efectuarea operațiunilor de plată, Societatea va transmite informațiile specificate în Ordinul de plată (inclusiv datele personale ale Clientului) persoanelor direct implicate și legate de executarea operațiunii de plată.
- 4.4.8. Ordinele de plată care sunt transmise spre executare cu o dată viitoare, pot fi anulate cel târziu cu o zi înainte de ziua convenită spre executarea plății.
- 4.4.9. Societatea creditează fondurile într-un Cont și debitează fondurile dintr-un Cont în conformitate cu identificatorul unic indicat în Ordinul de plată. Societatea are dreptul, dar nu și obligația, să verifice dacă identificatorul unic din ordinul de plată primit de Societate, corespunde numelui și prenumelui deținătorului Contului.
- 4.4.10. În cazul în care Societatea a debitat sau creditat Contul în baza identificatorului unic indicat în Ordinul de plată, Ordinul de plată este considerat executat în mod corespunzător. În cazul în care Societatea verifică Ordinul de plată și stabilește o discrepanță evidentă între identificatorul unic și numele sau codul fiscal al deținătorului Contului, Societatea are dreptul de a refuza executarea unei astfel de operațiuni de plată.

#### **4.5. Depunerea și Retragera numerarului**

- 4.5.1. Clientul are dreptul de a depune și retrage numerar în Cont în condițiile stabilite de Societate. Locațiile, termenii, valutele, limitele și tarifele de depunere a numerarului sunt specificate în Sistem și pe pagina web a Societății.
- 4.5.2. Clientul va verifica banii pe care dorește să îi depună în Cont înainte de depunerea acestora și imediat după primire, la retragerea numerarului din Cont și, în caz de constatare a divergențelor la reflectarea operațiunilor cu numerar, va informa imediat Societatea.
- 4.5.3. La depunerea numerarului în Cont în moneda respectivului Cont, Societatea asigură disponibilitatea sumei imediat după momentul primirii fondurilor.

#### **4.6. Operațiuni de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorect**

- 4.6.1. Societatea nu poartă răspundere pentru acele operațiuni de plată ordonate de Client, care nu pot fi procesate din cauza: indisponibilității mijloacelor în Contul Clientului, a erorilor comise la completarea Ordinului de plată, a ilegalității operațiunilor, a dispozițiilor executorii ale organelor împuternicite prin lege sau a lipsei documentelor justificative, aferente operațiunii de plată (dacă legislația în vigoare impune prezentarea unor astfel de documente).
- 4.6.2. Clientul are obligația să monitorizeze și să verifice în extrasele de cont corectitudinea tuturor înregistrărilor efectuate de Societate în conturile sale și să comunice imediat orice operațiune de plată neautorizată sau executată incorect.
- 4.6.3. Clientul 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 său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător. Termenul de 13 luni nu este aplicabil în situația în care Societatea nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această operațiune de plată.
- 4.6.4. Dacă un cont al Clientului este creditat eronat cu o sumă, Clientul nu are dreptul să retragă sau să utilizeze în orice alt fel această sumă, în totalitate sau parțial. Dacă Clientul retrage sau utilizează în orice fel suma creditată din greșeală sau o parte din aceasta, Clientul se obligă să ramburseze Societății suma respectivă.
- 4.6.5. Dacă eroarea este comisă de Societate, Societatea are dreptul, fără a fi necesară înștiințarea sau obținerea unei autorizări de la Client, să corecteze eroarea. Corectarea erorii va fi reflectată și adusă la cunoștință Clientului prin extrasul de cont.
- 4.6.6. Dacă eroarea este comisă de Client, Societatea va corecta eroarea după obținerea unei autorizări prealabile de la Client. Corectarea erorii va fi reflectată în extrasul de cont al Clientului.

## **5. TARIFE**

- 5.1. Tarifele de deschidere și administrare a Contului, precum și alte tarife și comisioane de bază aplicate de către Societate la furnizarea serviciilor sunt specificate pe pagina web a Societății, în Profilul Clientului sau în Suplimentul dedicat unui anumit Serviciu.
- 5.2. Comisioanele percepute pentru serviciile furnizate de Societate sunt deduse din Contul Clientului la efectuarea operațiunilor de plată. În cazul în care soldul contului Clientului este mai mic decât suma operațiunii de plată indicată de Client și comisionul perceput de Societate, operațiunea de plată nu va fi executată.
- 5.3. În cazul în care, pentru utilizarea unui anumit instrument de plată și/sau serviciu de plată, Societatea solicită un comision, aceasta informează pe Client despre valoarea acestuia până la inițierea operațiunii de plată. Clientul are obligația de a plăti comisioanele respective doar dacă valoarea totală a acestora i-a fost comunicată înainte de inițierea operațiunii de plată.
- 5.4. Clientul se obligă să asigure mijloace suficiente în Contul său pentru deducerea comisionului.
- 5.5. Dacă Societatea reduce Tarifele de bază, noile tarife se vor aplica fără a se ține seama de informarea prealabilă a Clientului.
- 5.6. Comisionul se achită în valuta indicată în Acord și/sau în Suplimentul la Acord.

5.7. În cazul în care Clientul nu s-a autentificat în Profil și nu a efectuat tranzacții prin Cont mai mult de 6 luni, Societatea va considera că Profilul și Contul (conturile) Clientului sunt inactive. În cazul în care Clientul are contul (conturile) și Profilul inactiv, Societatea are dreptul de a rezilia Acordul și de a închide Profilul și Contul (conturile), informând Clientul cu 2 luni înainte de reziliere. Dacă, cel puțin un cont inactiv are fonduri în el, Societatea va lăsa Profilul activ și va închide doar conturile inactive fără sold. Dacă Profilul Clientului și Conturile cu sold rămân inactive timp de 6 luni, Societatea va aplica comisioane pentru administrarea conturilor inactive conform Tarifelor. La epuizarea soldului contul inactiv se închide automat.

## **6. NOTIFICAREA ȘI COMUNICAREA PĂRȚILOR**

- 6.1. Clientul confirmă că este de acord ca notificările Societății să fie furnizate Clientului prin publicarea lor pe pagina web a Societății, expedierea prin e-mail și/sau plasarea în Profilul Clientului. Clientul confirmă că notificările expediate de Societate în oricare dintre modalitățile menționate mai sus vor fi considerate ca furnizate în mod corespunzător și recepționate de Client. Dacă notificările transmise de Societate nu au legătură cu modificarea substanțială a Acordului, se consideră că Clientul a primit notificarea în termen de 24 de ore de la momentul în care au fost puse la dispoziția Clientului prin modalitățile menționate mai sus.
- 6.2. Adresările Clientului (cererile, înștiințările, reclamațiile sau petițiile) se consideră primite în ziua depunerii sau transmiterii acestora, dacă sunt prezentate în zile lucrătoare între orele 8:30 și 17:00 (ora Chișinăului). Adresările transmise în afara zilelor lucrătoare și /sau în afara orelor menționate mai sus, se consideră recepționate la ora 8:30 (ora Chișinăului) a următoarei zile lucrătoare.
- 6.3. Societatea informează Clientul cu privire la modificările esențiale ale Acordului cu, cel puțin, 2 luni înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor. Notificarea se va considera recepționată de către Client la momentul publicării pe pagina-web a Societății, plasării în Profilul Clientului sau expedierea notificării pe e-mail.
- 6.4. Societatea nu va informa clientul cu privire la modificările ne-esențiale ale Acordului, cum ar fi corectările de stil și gramaticale, reformulările și alte modificări efectuate pentru o mai bună înțelegere a prevederilor Acordului și care nu produc efect negativ asupra Clientului.
- 6.5. Pentru a proteja fondurile Clientului împotriva posibilelor acțiuni ilegale ale unor terțe persoane, Clientul se angajează să informeze imediat Societatea în scris despre furtul sau pierderea actelor sale de identitate.
- 6.6. Societatea va notifica Clientul, prin email și prin mesaje în Profil, în cazul suspiciunilor de fraudă sau a unei fraude reale ori în cazul unor amenințări la adresa securității asociate serviciilor de plată prestate Clientului.
- 6.7. Societatea va informa Clientul în prealabil, prin email și prin mesaje în Profil, despre defecțiunile tehnice cunoscute și posibile ale Sistemului și ale sistemelor sau echipamentelor terților pe care Societatea le utilizează pentru furnizarea serviciilor de plată.
- 6.8. Cazurile în care Societatea limitează temporar accesul la Sistem, dar nu mai mult de 24 (douăzeci și patru) ore, din cauza lucrărilor de mentenanță și dacă Societatea informează Clientul despre astfel de

cazuri cu cel puțin 6 (șase) ore înainte de sistarea accesului la Sistem, nu vor fi considerate tulburări sau dificultăți de funcționare a Sistemului.

## **7. MODIFICĂRI ALE ACORDULUI**

- 7.1. Societatea își rezervă dreptul de a modifica prezentul Acord, în tot sau în parte, oricând va considera oportun, prin notificarea Clientului cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data propusă pentru modificare, acestea fiind puse la dispoziția Clientului pe pagina web a Societății sau prin alte metode de comunicare agreeate cu Societatea. Modificările la Acord vor produce efecte între Societate și Client la expirarea termenului de 2 (două) luni de la notificare, cu excepția situației în care Clientul a notificat Societatea în scris ori pe email cu privire la neacceptarea modificărilor, în intervalul anterior menționat.
- 7.2. Termenul de preaviz de 2 (două) luni indicat la pct. 7.1. nu se aplică și modificările la Acord intră în vigoare fără a fi necesară preavizarea Clientului, în următoarele situații:
- în cazurile prevăzute în prezentul Acord;
  - la modificarea neesențială a Acordului;
  - atunci când modificările sunt impuse în legătură cu aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective;
  - atunci când modificările privind nivelul comisionului este în avantajul Clientului;
  - încetarea sau sistarea unuia din produsele sau serviciile oferite de Societate din cauza unor circumstanțe care nu pot fi controlate de Societate;
  - atunci când Societatea introduce unele servicii, funcționalități și/sau produse noi.
- 7.3. Modificarea sau încetarea unuia din produsele sau serviciile utilizate de către Client nu afectează valabilitatea celorlalte produse sau servicii sau a prezentului Acord.
- 7.4. În cazul în care Clientul respinge modificările prezentului Acord, atât Clientul cât și Societatea au dreptul de a rezolvi Acordul. Clientul își poate exercita gratuit acest drept începând cu data de la care s-ar fi aplicat modificările.
- 7.5. Suplimentele la Acord se modifică în conformitate cu procedura stabilită în respectivul Supliment. În cazul în care nu se prevede nicio procedură de modificare în Supliment, se aplică procedura de modificare și notificare prevăzute în prezentul Acord.
- 7.6. În cazul în care Clientul nu informează Societatea despre neacceptarea modificărilor înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor, se consideră că Clientul este de acord cu modificările aduse Acordului/Suplimentului și modificările intră în vigoare la data specificată de intrare în vigoare.

## **8. SUSPENDAREA SERVICIILOR ȘI REZILIEREA ACORDULUI (ÎNCHIDEREA PROFILULUI)**

- 8.1. Societatea, la discreția sa și luând în considerare situația specifică, acordând prioritate executării legislației aplicabile în vigoare și intereselor Clientului, are dreptul de a întreprinde unilateral și fără o notificare prealabilă una sau mai multe dintre următoarele măsuri:
- să suspende executarea unuia sau mai multor Ordine de plată;

- să suspende furnizarea către Client a tuturor serviciilor sau a unei părți a acestora;
- să limiteze accesul Clientului la Profil;
- să rețină fondurile Clientului care fac obiectul unui litigiu;
- să blocheze Contul (adică să suspende total sau parțial operațiunile de plată din cont);
- să refuze să furnizeze Servicii;
- să returneze fondurile blocate din Contul Clientului către Plătitor.

8.2. Măsurile indicate în pct. 8.1. din Acord pot fi aplicate numai în următoarele cazuri excepționale:

- în cazul în care Clientul încalcă în mod esențial Acordul sau Suplimentele sale, sau există o amenințare reală de încălcare a Acordului sau a Suplimentelor sale de către Client;
- dacă activitățile Clientului care utilizează Contul au un potențial de a aduce atingere reputației de afaceri a Societății;
- în cazul în care Clientul nu reușește să finalizeze procedurile de identificare necesare sau să furnizeze informațiile solicitate de Societate, sau Clientul prezintă informații care nu sunt conforme cu cerințele prevăzute de legislația în vigoare sau de Societate, sau există suspiciuni cu privire la veridicitatea și autenticitatea documentelor prezentate către Societate, de asemenea, dacă Societatea are suspiciune rezonabilă că Clientul nu respectă cerințele prevăzute în prezentul Acord;
- dacă, din cauza prestării în continuare a serviciilor și a activității desfășurate de Client, pot fi prejudiciate esențial interesele persoanelor terțe;
- din motive justificate în mod obiectiv legate de siguranța banilor din Cont și / sau este suspectată utilizarea neautorizată sau frauduloasă a banilor din Cont;
- dacă Societatea deține informații sau are suspiciuni despre furtul sau pierderea elementelor de securitate personalizate (inclusiv instrumentele de confirmare a identității) și care au devenit cunoscute sau pot fi folosite de terțe persoane, sau dacă sunt suspiciuni rezonabile că fondurile pot fi utilizate ilegal de către terți sau Contul poate fi folosit pentru activități ilegale;
- dacă Societatea obține informații confirmate despre decesul Clientului;
- dacă Clientul practică activități interzise de legislație.

8.3. Societatea va informa Clientul despre măsurile aplicate conform p. 8.2. pe parcursul zilei lucrătoare sau imediat în ziua lucrătoare următoare, cu excepția cazurilor în care furnizarea acestor informații ar diminua măsurile de siguranță sau contravine legislației în vigoare.

8.4. În cazul în care există o suspiciune rezonabilă de spălare a banilor, finanțare a terorismului sau altă activitate infracțională executată de către Client sau prin intermediul Contului Clientului, Societatea are dreptul să suspende furnizarea serviciilor în conformitate cu legislația în vigoare.

8.5. În cazul în care Societatea va suspecta în mod rezonabil că sunt efectuate atacuri informatice asupra Contului sau Profilului Clientului, Societatea are dreptul să suspende parțial sau total furnizarea serviciilor către Client fără notificare prealabilă. În acest caz, Societatea va informa ulterior Clientul cu privire la suspendare și va furniza informații suplimentare cu privire la acțiunile ce urmează a fi întreprinse de către Client pentru a relua utilizarea serviciilor.

- 8.6. Contul poate fi blocat la inițiativa Clientului dacă acesta va înainta o cerere corespunzătoare către Societate sau la inițiativa Societății dacă există suspiciuni sau dovezi că fondurile din Cont sunt utilizate sau pot fi utilizate ilegal. În cazul în care contul a fost blocat la inițiativa Clientului, Societatea are dreptul să-l deblocheze numai la solicitarea Clientului.
- 8.7. Societatea nu este răspunzătoare pentru pierderile suportate de Client din cauza suspendării furnizării serviciului, a blocării Contului sau a altor acțiuni, dacă aceste acțiuni au fost întreprinse în conformitate cu prevederile Acordului sau Suplimentelor sale.
- 8.8. Clientul are dreptul să rezilieze Acordul în mod unilateral, notificând Societatea cu cel mult o lună înainte de reziliere. În cazul în care Clientul reziliază Acordul, fondurile deținute în Conturi sunt returnate Clientului prin metoda aleasă de Client în conformitate prezentul Acord.
- 8.9. Rezoluțiunea unilaterală a Acordului nu implică niciun fel de penalități pentru Client, cu excepția cazului în care Acordul a fost în vigoare mai puțin de 6 luni.
- 8.10. Societatea are dreptul de a rezilia unilateral Acordul, notificând Clientul prin mijloacele prevăzute în prezentul Acord, cu cel puțin 2 luni înainte. În cazurile în care se dovedește că Clientul desfășoară, prin intermediul Societății, o activitate ilegală Societatea are dreptul de a rezilia Acordul fără respectarea termenului de 2 luni prevăzut pentru notificarea Clientului.
- 8.11. La încetarea Acordului dintre Societatea și Client, Clientul va răscumpăra moneda electronică deținută în Contul său.

## **9. CONFIDENȚIALITATEA ȘI PROTECȚIA DATELOR**

- 9.1. Prestarea serviciilor de plată de către Societate presupune colectarea și prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clientului în scopul îndeplinirii condițiilor contractuale, precum și a cerințelor de aplicare a măsurilor de precauție privind clienții în conformitate cu prevederile legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.
- 9.2. Politica prelucrării datelor cu caracter personal elaborată de către Societate și acceptată de către Client la înregistrarea în Sistem, guvernează modul în care sunt colectate și utilizate datele cu caracter personal ale Clientului, precum și condițiile de utilizare a informațiilor în cadrul Societății. Societatea se angajează să pună la dispoziția Clientului actualizările acestui document prin publicarea în Profilul Clientului și pe pagina web a Societății.
- 9.3. Prin inițierea procedurii de deschidere a Contului și prezentarea datelor sale de identificare către Societate, Clientul își exprimă consimțământul cu privire la prelucrarea și păstrarea datelor sale cu caracter personal de către Societate cum ar fi: datele generale de identificare (nume, prenume, patronimic, data, luna și anul nașterii; nr. de identificare (IDNP), cetățenia, statutul de rezident sau nerezident, imaginea etc.); date de contact (adresa de domiciliul/reședință, numărul de telefon mobil, email), informație privind deținerea în ultimele 12 luni a unei funcții publice (statutul de persoană expusă politic), datele aferente actului de identitate, după caz amprenta digitală sau face ID (identificare facială), semnătura, date privind beneficiarii efectivi ai Contului, ocupația și locul de muncă, date privind sursa mijloacelor financiare disponibile în Cont, în scopul prestării serviciilor de plată, cu condiția asigurării securității lor în conformitate cu legislația cu privire la protecția datelor cu caracter personal și a altor acte normative aplicabile.

- 9.4. Datele cu caracter personal furnizate de către Client pot fi prelucrate de către Societate în orice modalitate prevăzută de legislația în vigoare, Societatea având dreptul, la necesitate, de a le dezvălui/transfera entităților abilitate cu drept de supraveghere a activității Societății și persoanelor/autorităților abilitate să solicite/primească astfel de informații.
- 9.5. Societatea înregistrează convorbirile telefonice și înregistrările video cu Clientul. Părțile sunt de acord că, conversațiile telefonice, înregistrările video și mesajele transmise pe e-mail și alte metode de comunicare stabilite de prezentul Acord, pot fi considerate probe în soluționarea litigiilor dintre Părți.
- 9.6. Prin acceptarea prezentului Acord, Clientul confirmă că a fost informat privind drepturile sale prevăzute de legislația în vigoare cu privire la protecția datelor cu caracter personal, respectiv dreptul la informare, dreptul de acces, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție, precum și dreptul de retragere a consimțământului cu privire la prelucrarea și păstrarea datelor sale cu caracter personal de către Societate.
- 9.7. Clientul are dreptul să obțină la cerere, fără întârziere și în mod gratuit informații cu privire la datele sale personale prelucrate de către Societate. Pentru întrebări cu privire la prelucrarea, de către Societate, a datelor cu caracter personal sau pentru exercitarea drepturilor legale în legătură cu datele furnizate, Clientul se poate adresa persoanei responsabile cu protecția datelor personale din cadrul Societății la adresa de e-mail [dcp@qiwi.md](mailto:dcp@qiwi.md) și/sau în scris la adresa poștală Chișinău, str. Pan Halippa 9, cod poștal MD-2009.

## 10. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR

### Obligațiile Societății:

- 10.1. Societatea este obligată să execute în mod corespunzător ordinele de plată ale Clientului și/sau reprezentantului acestuia, dar numai în limita disponibilului din Cont și cu respectarea legislației aplicabile și a prevederilor Acordului.
- 10.2. Societatea este obligată să se asigure că elementele de securitate personalizate de acces la Cont nu sunt accesibile altor persoane, cu excepția Clientului, care are dreptul de utilizare a Contului.
- 10.3. Să asigure, în orice moment, disponibilitatea mijloacelor corespunzătoare, care vor permite Clientului să notifice Societatea despre cazurile de pierdere, furt, însușire frauduloasă a datelor care permit accesul neautorizat la Contul Clientului, la mijloacele de acces la Cont, precum și să solicite deblocarea Contului, în cazul în care motivele care au dus la blocarea acestuia au fost eliminate. În acest sens Societatea pune la dispoziția Clientului nr. de telefon 022-844-300, 022-844-301, precum și o adresă e-mail specială: [support@qiwi.md](mailto:support@qiwi.md).
- 10.4. Să sisteze utilizarea Contului, urmare a notificării cu privire la pierderea, furtul, însușirea frauduloasă a datelor de acces la Cont, a mijloacelor de acces la Cont, sau la orice altă utilizare neautorizată a acestora.
- 10.5. Să pună la dispoziția Clientului extrasul de cont, în modul și termenele stabilite de prezentul Acord.

- 10.6. Societatea nu este responsabilă și nu acoperă nici un prejudiciu și/sau pierdere indirectă, inclusiv: daune morale, pierderea reputației, pierderi de oportunități, pierderi de profituri și venituri, pierderea afacerii, cauzată de prestarea sau neprestarea serviciilor aferente prezentului Acord.
- 10.7. Societatea este obligată să ramburseze plătitorului suma aferentă operațiunii neautorizate sau neexecutate și să readucă contul de plăți la situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea respectivă nu ar fi avut loc. Societatea este răspunzătoare pentru toate costurile și dobânzile suportate de utilizator ca urmare a neexecutării sau executării necorespunzătoare a operațiunilor, fără limitări contractuale ale sumei despăgubirii.
- 10.8. În cazul unei operațiuni de plată neexecutate sau executate în mod necorespunzător de către Societate, Societatea rambursează plătitorului, în mod corespunzător și neântârziat, suma care face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau executate în mod necorespunzător și aduce Contul debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată necorespunzătoare nu ar fi avut loc. Rambursarea se efectuează în moneda Contului din care a fost debitată suma operațiunii. Data valutei creditării contului de plăți al plătitorului nu poate fi ulterioară datei la care suma a fost debitată.
- 10.9. În cazul unei operațiuni de plată neexecutate sau executate în mod necorespunzător de către Societate, Societatea acoperă plătitorului toate costurile directe de care plătitorul devine responsabil, inclusiv pentru eventualele dobânzi aplicate plătitorului ca urmare a neexecutării sau executării în mod necorespunzător a operațiunii de plată.
- 10.10. Răspunderea Societății, inclusiv prevăzute în art. 10.9, conform prezentului Acord nu survine în împrejurări extraordinare și neprevăzute, în afara controlului persoanei care le invocă și ale căror consecințe ar fi inevitabile în pofida tuturor eforturilor depuse în acest sens sau în cazul în care Societatea este obligată să respecte prevederile legislației.
- 10.11. În cazul unei operațiuni de plată neautorizate, Societatea rambursează imediat plătitorului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective, cu excepția cazurilor în care Societatea are motive de a suspecta o activitate frauduloasă și raportează aceste motive autorității de supraveghere. Rambursarea se efectuează în moneda Contului din care a fost debitată suma operațiunii.
- 10.12. În termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare aplicată de Client conform art. 10.38 al prezentului Acord, Societatea fie rambursează întreaga sumă a operațiunii de plată, fie refuză rambursarea sumei, indicând motivele refuzului și autoritățile (organele) pe care Clientul le poate sesiza în cazul în care nu acceptă motivele refuzului. Rambursarea se efectuează în moneda contului de plăți din care a fost debitată suma operațiunii iar data valutei creditării pentru contul de plăți al plătitorului nu este ulterioară datei la care suma a fost debitată.
- 10.13. Societatea are și alte obligații prevăzute în prezentul Acord, precum și în Suplimentele specifice.

#### **Drepturile Societății:**

- 10.14. Societatea are dreptul să solicite Clientului prezentarea/actualizarea informațiilor, actelor, documentelor justificative, necesare pentru inițierea/derularea/încetarea relației de afaceri și/sau pentru executarea operațiunilor de plată, precum și să stabilească termenele și forma în care să fie prezentate informațiile și documentele respective, inclusiv să stabilească cerințe suplimentare de prezentare a documentelor justificative, față de cele prevăzute în legislația aplicabilă.

10.15. Societatea are dreptul: să nu execute sau să suspende executarea operațiunii de plată, să returneze fondurile la prestatorul de servicii de plată al plătitorului, să închidă Conturi, să refuze deschiderea Conturilor, și/sau să înceteze relația de afaceri, în oricare dintre următoarele situații:

- Clientul nu prezintă, prezintă incomplet, sau refuză să prezinte documentele și informațiile solicitate acestuia (inclusiv în cazul neactualizării documentelor și informațiilor, ori de câte ori este necesar);
- Clientul face declarații false sau dacă Societatea are suspiciuni cu privire la veridicitatea documentelor furnizate sau a declarațiilor date de către Client;
- Clientul încalcă obligațiile asumate în temeiul prezentului Acord sau Suplimentelor specifice;
- în cazurile când operațiunea de plată ordonată contravine legislației aplicabile;
- precum și în cazuri de fraudă sau în cazul în care nu este posibilă conformarea la cerințele legislației aferente prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv cerințele de precauție privind clienții;
- în alte situații specifice prevăzute de legislația în vigoare sau de instrucțiunile autorităților de supraveghere, fără obligația Societății de a furniza detalii privind motivele deciziei, în măsura în care această comunicare ar încălca interdicțiile prevăzute de legislația în vigoare.

Clientul este responsabil de consecințele ce pot surveni ca urmare a aplicării măsurilor menționate, în cazul în care acestea sunt întemeiate pe circumstanțele descrise în prezentul punct.

10.16. Societatea este în drept să efectueze operațiuni de transfer de fonduri din contul Clientului și să aplice sechestre la conturi, fără a avea instrucțiuni/ aprobare de la Client, și fără a-l notifica prealabil ori ulterior, în cazurile când astfel de operațiuni sunt impuse Societății prin hotărâri judecătorești, ordine incaso și alte titluri executorii prevăzute de legislația în vigoare, precum și la solicitarea autorităților/persoanelor publice investite prin lege cu astfel de competențe.

10.17. Societatea își rezervă dreptul de a bloca Contul conform prevederilor Acordului. În cazurile de blocare a Contului, înainte de blocare sau, imediat, după blocarea Contului, Societatea informează clientul 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. Societatea deblochează Contul dacă motivele de blocare încetează să mai existe.

10.18. Societatea își rezervă dreptul de a-și transfera în orice moment drepturile și obligațiile care decurg din acest Acord către terți, fără consimțământul Clientului, dacă acest transfer de drepturi și obligații nu contravine legislației.

10.19. Societatea are și alte drepturi prevăzute în prezentul Acord, precum și în Suplimentele specifice.

### **Drepturile Clientului:**

10.20. Clientul are dreptul să dispună de sumele din orice Conturi ale sale deschise la Societate conform prezentului Acord, Suplimentelor și legislației aplicabile.

10.21. Clientul are dreptul să i se pună la dispoziție extrasul de cont în conformitate cu prezentul Acord și legislația aplicabilă.

- 10.22. Clientul are dreptul să solicite și să beneficieze de produsele și serviciile de plată, în condițiile stabilite de Societate.
- 10.23. Clientul are dreptul să conteste operațiunile reflectate în extrasul de cont în cazul în care constată erori de înregistrare sau de calcul, omisiuni sau înregistrări dublate, operațiuni de plată neautorizate sau executate incorect care pot genera contestații conform legislației aplicabile și prezentului Acord.
- 10.24. Clientul are dreptul să solicite unilateral închiderea Contului, cu achitarea către Societate a tuturor sumelor pe care le datorează acesteia, inclusiv a comisioanelor aplicabile conform Tarifelor în vigoare.
- 10.25. În orice moment al relației contractuale, Clientul are dreptul să primească, la cerere, condițiile Acordului și alte informații precontractuale pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil.
- 10.26. Clientul are și alte drepturi prevăzute în prezentul Acord, precum și în Suplimentele specifice.
- 10.27. Clientul are dreptul în termen de 8 săptămâni de la data la care fondurile au fost debitate să solicite prin cerere de la Societate rambursare a sumei unei operațiuni de plată autorizate inițiate de/sau prin intermediul unui Beneficiar al plății care a fost deja executată dacă sânt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:
- a) autorizația nu specifică suma exactă a operațiunii de plată la momentul în care a fost dată;
  - b) suma operațiunii de plată a depășit suma la care s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil Clientul, luând în calcul cheltuielile sale anterioare, condițiile din contractul-cadru și alte circumstanțe relevante pentru cazul respectiv, dar fără a invoca motive legate de operațiuni de schimb valutar dacă s-a aplicat cursul valutar de referință convenit cu Societatea.

### **Obligațiile Clientului:**

- 10.28. Clientul este obligat să respecte prezentul Acord, precum și Suplimentele specifice încheiate cu Societatea.
- 10.29. Clientul trebuie să furnizeze corect și la timp Societății toate actele, datele, informațiile și documentele justificative, pe care Societatea le va solicita ori de câte ori consideră necesar, în scopul deschiderii fiecărui Cont, produs sau serviciu pus la dispoziție, precum și în scopul verificării legalității operațiunilor efectuate prin conturi, inclusiv Clientul trebuie să actualizeze, din proprie inițiativă și/sau la cererea Societății, informațiile, actele și/sau documentele furnizate/prezentate anterior Societății.
- 10.30. Clientul este obligat să anunțe Societatea în cazul intervenirii oricărei modificări ale informațiilor furnizate Societății (de exemplu: referitor la date de identificare Client și/sau reprezentant, revocarea mandatului/procurii, modificarea datelor pentru corespondență, etc.) și să actualizeze în mod corespunzător actele prezentate inițial, în termen de 5 zile lucrătoare de la data modificării respective. Până la data primirii de către Societate a acestor modificări din partea Clientului, Societatea este îndreptățită să considere informațiile și datele de identificare aflate în posesia sa ca fiind valide.
- 10.31. Clientul este obligat să se informeze cu regularitate despre situația contului său, prin orice mijloace puse la dispoziție de către Societate, inclusiv prin analizarea extrasului de cont. Clientul va

notifica Societatea despre operațiunile de plată neautorizate sau efectuate necorespunzător, precum și despre orice alte erori, divergențe sau inexactități din extrasul de cont.

- 10.32. Clientul, îndată ce primește acces la Cont, este obligat să întreprindă toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță datele personalizate de autentificare. Clientul suportă orice pierderi în limita sumei de 500 lei, în cazul operațiunilor neautorizate, survenite ca urmare a: pierderii, furtului sau însușirii instrumentului de plată sau de neprotejare a elementelor de securitate personalizate (inclusiv instrumentele de confirmare a identității). Clientul suportă toate pierderile survenite ca urmare a operațiunilor de plată neautorizate fără a se limita la suma maximă de 500 lei, în cazul în care acestea au fost generate de Client în urma acțiunilor frauduloase, din cauza neglijenței grave sau neîndeplinirii intenționate a uneia sau a mai multor obligații ale Clientului menționate în prezentul Acord.
- 10.33. Clientul este obligat să informeze imediat Societatea privind orice elemente de securitate personalizate pierdute, furate, distruse, compromise sau anulate, astfel încât aceasta să întreprindă măsurile necesare pentru a face imposibilă utilizarea Profilului și a conturilor.
- 10.34. Clientul are obligația să nu dispună, să nu transfere, să ramburseze și să notifice imediat Societatea despre orice sume de bani creditate eronat în conturile sale, Societatea fiind mandată de către Client în avans și în mod expres prin prezentul Acord să debiteze orice sumă creditată eronat în contul Clientului, fără notificări prelabile și fără alte formalități preventive. În cazul insuficienței mijloacelor pe cont pentru debitarea sumei creditate eronat, Clientul este obligat să alimenteze contul cu suma necesară pentru debitare sau să asigure rambursarea sumei creditate eronat prin orice alte mijloace posibile.
- 10.35. Clientul este obligat să nu execute tranzacții legate de activități ilicite precum strângeri ilegale de fonduri, fraude, scheme piramidale, jocuri de noroc și pariuri sportive ilegale, substanțe narcotice și atribuțiile sale, producție pornografică, și alte articole sau produse interzise de legislație;
- 10.36. Clientul nu are dreptul să transmită drepturile și obligațiile care decurg din acest Acord unor terțe părți.
- 10.37. Clientul are și alte obligații și responsabilități care derivă din Legislația aplicabilă, din prezentul Acord și/sau din Suplimentele specifice încheiate cu Societatea.
- 10.38. În cazul depunerii cerii privind rambursarea sumei unei operațiuni de plată autorizate inițiate de/sau prin intermediul unui Beneficiar al plății care a fost deja executată, Clientul va furniza Societății informații și probe privind întrunirea condițiilor specifice prevăzute la art. 10.27 al prezentului Acord.

## **11. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR. PROCEDURA DE DEPUNERE A RECLAMAȚIILOR**

- 11.1. Societatea are drept scop soluționarea amiabilă a tuturor disputelor cu Clientul, prompt și în condiții acceptabile pentru Părți; astfel, în caz de litigiu, Clienții sunt încurajați să se adreseze, în primul rând, direct Societății.
- 11.2. Clientul poate depune orice reclamație sau plângere în legătură cu serviciile de plată oferite de către Societate la adresa de e-mail [support@qiwi.md](mailto:support@qiwi.md) sau la adresa poștală: MD-2009, str. Pan Halippa 9, mun. Chișinău R. Moldova.

- 11.3. Societatea va examina reclamația și va comunica Clientului decizia sa în cel mult 15 zile lucrătoare de la primirea reclamației. În cazuri excepționale, atunci când Societatea nu poate oferit un răspuns în termen de 15 zile lucrătoare din motive independente de voința sa, Societatea 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 Clientul va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.
- 11.4. Dacă Societatea nu a examinat reclamația în termenul indicat la pct. 11.3 sau dacă Clientul nu este de acord cu decizia comunicată, acesta are dreptul să sesizeze autoritatea de supraveghere, fie să intenteze acțiuni împotriva Societății în instanța de judecată competentă.

## **12. DISPOZIȚII FINALE**

- 12.1. Părțile sunt răspunzătoare în mod independent de îndeplinirea tuturor obligațiilor fiscale și financiare față de organele și entitățile de stat. Societatea nu este responsabilă pentru executarea obligațiilor fiscale ale Clientului, calcularea sau transferarea impozitelor aplicate Clientului.
- 12.2. În toate cazurile, Societatea acționează ca o parte independentă a Acordului care nu controlează sau nu își asumă răspunderea pentru produsele și serviciile care sunt achitate și procurate cu utilizarea serviciilor de plată prestate de Societate.
- 12.3. În cazul în care o dispoziție a Acordului devine invalidă, alte dispoziții ale prezentului Acord rămân în vigoare.