Regulamentul de desfășurare a Programului de loialitate

1. Definiții

Abonat Moldcell – persoană fizică, abonat al serviciilor de comunicații electronice Moldcell.

Participant – Abonatul Moldcell care corespunde criteriilor stabilite de prezentul Regulament și acționează în strictă conformitate cu toate condițiile Regulamentului Programului de loialitate. Participant al Programului de loialitate poate deveni orice Abonat la planul tarifar Abonament Moldcell, care utilizează serviciile de telefonie mobilă Moldcell și deține un plan tarifar eligibil Programului de Loialitate.

Program de loialitate – program care vizează promovarea utilizării serviciilor de telefonie mobilă Moldcell, organizat de către compania Moldcell, exclusiv pentru abonații Abonament Moldcell. În cadrul acestui program, abonații Moldcell au posibilitatea de a beneficia de puncte de loialitate, care ulterior pot fi schimbate pe reduceri pentru servicii Moldcell sau reduceri în lei (MDL), la procurarea telefoanelor și accesoriilor în magazinele Moldcell Center. Prezentul Program de loialitate, inclusiv orice reduceri/avantaje, oferite Abonaților suplimentar, sunt furnizate la discreția Moldcell și nu constituie tarife sau prețuri, de asemenea pot fi modificate sau anulate de către Moldcell în mod unilateral fără notificarea prealabilă a Abonatului.

Puncte de loialitate – unități virtuale care nu sunt resurse materiale. Ele se acumulează în contul Participantului la activarea Programului de loialitate, în baza plății lunare de Abonament (în continuare „Plată lunară") și vechimii în rețea, și oferă dreptul de a beneficia de reduceri la serviciile Moldcell sau reducerea de până la 50% la procurarea telefoanelor și accesoriilor în magazinele Moldcell Center, în conformitate cu Regulamentul Programului de loialitate. Punctele de loialitate nu pot fi transferate unui alt Abonat/Participant sau unei persoane terțe, nu pot fi schimbate pe alte bunuri materiale, cu excepția celor prevăzute de către Regulamentul Programului de loialitate și/sau anunțate de către Moldcell, și nu pot fi eliberate/convertite în numerar. În caz de reziliere a contractului de abonament sau în caz de neutilizare a serviciilor Moldcell (inclusiv prin suspendarea furnizării serviciilor de către Moldcell, conform Condițiilor generale de utilizare a serviciilor de comunicații electronice), punctele de loialitate se anulează și nu se oferă Participantului în numerar.

Valabilitatea Punctelor de loialitate – punctele oferite în cadrul Programului de loialitate sunt valabile 1 an calendaristic din data acordării. După expirarea unui an, toate punctele neutilizate se declară drept nevalabile, fără posibilitatea de a le schimba sau utiliza ulterior.

Meniu USSD, aplicația My Moldcell – meniu sau aplicație interactivă, prin accesarea cărora Abonatul selectează și activează, în regim online, orice Serviciu adițional indicat în meniu.

Reduceri la servicii Moldcell – reduceri sub formă de trafic Internet, minute naționale, SMS naționale, oferite în urma utilizării serviciilor de comunicații electronice cu plată, oferite în schimbul Punctelor de loialitate, aprobate de către Moldcell, furnizate în conformitate cu Regulamentul Programului de loialitate.

Reduceri la procurarea telefoanelor și accesoriilor în magazinele Moldcell Center – bunuri materiale, aprobate de către Moldcell, furnizate în conformitate cu Regulamentul Programului de loialitate, în limita stocului disponibil. Dispozitivele achiziționate în cadrul Programului de loialitate pot fi achitate în felul următor: până la 50% din prețul dispozitivului – din contul Punctelor de loialitate convertite conform condițiilor prezentului regulament și minim 50% din preț – în numerar. Pentru achitarea dispozitivelor din Puncte de loialitate, acestea se vor converti la coeficientul 10 Puncte = 1 leu (MDL). Reducerile sunt oferite numai utilizatorilor planului tarifar Abonament Moldcell, care sunt proprietarii numărului, nu au datorii, al căror cont este pozitiv și numărul este activ. Participanții nu au dreptul de a pretinde la un echivalent în numerar pentru Reducere.

SMS informative – mesaje expediate abonatului Moldcell, Participant la Programul de loialitate, care conțin informații privind cantitatea punctelor de loialitate oferite, în conformitate cu Regulamentul Programului de

loialitate, precum și alte mesaje informative care sunt expediate Participantului în cadrul Programului de loialitate.

Organizator – organizatorul Programului de loialitate este Moldcell SA, adresa juridică: Republica Moldova, MD-2060, mun. Chișinău, str. Belgrad 3.

Servicii Moldcell – servicii de comunicații electronice, furnizate de către compania Moldcell pe teritoriul Republicii Moldova.

2. Condițiile Programului de loialitate

2.1. Regulamentul (actualizat) intră în vigoare pe 01 octombrie 2026 și reprezintă regulile de desfășurare a Programului de loialitate. Participarea la Programul de loialitate după intrarea în vigoare a prezentului Regulament se interpretează drept acceptare și manifestare a acordului cu privire la prevederile Regulamentului.

2.2. Prezentul Regulament, privind organizarea și desfășurarea Programului de loialitate (numit în continuare Regulament) a fost elaborat în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova și definește condițiile generale de organizare și desfășurare a Programului de loialitate.

2.3. Programul de loialitate nu prevede taxă de participare și este organizat cu scopul de a stimula utilizarea serviciilor de comunicații electronice Moldcell și de sporire a nivelului de loialitate a clienților Moldcell. Reducerile sunt oferite în cadrul Programului de loialitate doar pentru utilizarea serviciilor furnizate de către Moldcell.

3. Descrierea Programului de loialitate

3.1. Programul de loialitate oferă abonaților posibilitatea de a beneficia oferte speciale, de Reduceri sub formă de trafic Internet, minute naționale și SMS naționale, precum și reducere de până la 50% la procurarea telefoanelor și accesoriilor în magazinele Moldcell Center.

4. Termenii de desfășurare a Programului de loialitate

4.1. Regulamentul (actualizat) al Programului de loialitate intră în vigoare începând cu pe 01 octombrie 2026 și se aplică pe teritoriul Republicii Moldova. Prezentul Program de loialitate, inclusiv orice reduceri/avantaje, oferite Abonaților, sunt furnizate la discreția Moldcell și pot fi modificate sau anulate de către Moldcell în mod unilateral fără notificarea prealabilă a Abonatului.

5. Participarea și înregistrarea în cadrul Programului de loialitate

5.1. În cadrul Programului de loialitate au dreptul de participare persoanele fizice, care folosesc serviciile de comunicații electronice Moldcell, Abonament Moldcell cu valoarea taxei abonamentului de la 50 lei. Nu participă în Programul de Loialitate următoarele Abonamente:

-*Abonament Mixx 140*

-*Abonament Mixx 180*

-*Abonament Family 290, Număr Principal*

-*Abonament Family 290, Număr Secundar*

-*Abonament Lumo Family 290, Număr Principal*

-*Abonament Lumo Family 290, Număr Secundar*

-*Abonament Lumo Family 390, Număr Secundar*

5.2. Participarea în cadrul Programului de loialitate este opțională pentru abonații Moldcell. După înregistrarea în program, Abonatul Moldcell va trebui să întreprindă acțiunile necesare pentru obținerea Reducerilor oferite în cadrul Programului de loialitate.

5.3. Pentru a putea participa în Programul de Loialitate, abonatul trebuie să fie utilizator Abonament Moldcell.

5.4. Înregistrarea în cadrul Programului de loialitate se efectuează o singură dată de către Participanți, aceasta se efectuează în mod automat odată cu conectarea Participantului la un Abonament Moldcell eligibil, mai mare de 50 lei. La înregistrarea în calitate de Participant al Programului de loialitate, abonatul va fi informat prin SMS despre faptul că a devenit Participant al Programului de loialitate. În continuare, punctele se vor acumula lunar, automat, fără vreo acțiune din partea Participantului. Punctele se vor acumula și vor putea fi utilizate din a 2-a lună de aflare în rețea.

5.5. Orice Abonat – Participant la Programul de loialitate, cu condiția respectării Regulamentului, are dreptul de a beneficia de Reduceri, în schimbul Punctelor de loialitate.

5.6. Fiecare Participant va primi lunar, la începutul fiecărei luni, informații prin SMS, prin care i se va aduce la cunoștință faptul că poate beneficia de punctele acordate.

5.7. Abonatul are dreptul de a participa la Programul de loialitate cu condiția respectării tuturor prevederilor prezentului Regulament.

5.8. Participarea la Programul de loialitate poate fi refuzată oricărui Abonat în următoarele cazuri:

- dacă pe parcursul desfășurării Programului de loialitate Abonatul a încălcat prevederile prezentului Regulament.

- dacă pe parcursul desfășurării Programului de loialitate Abonatul a efectuat activități ilegale, utilizând numărul de telefon, precum și alte acțiuni care contravin legislației Republicii Moldova, normelor sociale și morale, precum și politicilor interne ale companiei Moldcell.

5.9. Participarea oricărui Abonat la Programul de loialitate presupune, în mod implicit, familiarizarea și acordul deplin al Abonatului cu toate regulile de desfășurare a Programului de loialitate, fără excepție, expuse detaliat în prezentul Regulament.

5.10. Pentru a putea schimba Punctele de loialitate pe Reduceri, Abonatul este obligat să respecte cerințele prezentului Regulament.

6. Punctele din cadrul Programului de loialitate

6.1. La utilizarea serviciilor Abonament Moldcell, Participantul în cadrul Programului de loialitate are posibilitatea de a beneficia de Reduceri pentru servicii Moldcell, sub formă de trafic Internet, minute sau SMS care sunt adaptate și la condițiile RLAH și pot fi utilizate în țările UE/SEE, conform traficului oferit. La fel abonatul poate beneficia de reduceri la procurarea telefoanelor și accesoriilor în magazinele Moldcell Center. Toate informațiile privind Punctele utilizate pentru Servicii sau convertite în lei (MDL), pe durata desfășurării Programului de loialitate, se păstrează în contul Abonatului.

6.2. La activarea Programului de loialitate, punctele sunt acordate automat și nu necesită activarea lunară din partea abonatului. Perioada de valabilitate a punctelor de loialitate este de 12 luni din data acordării lor. Punctele nu pot fi transferate altui Participant la Programul de loialitate și/sau unei persoane terțe.

6.3. Participanții Programului de loialitate au posibilitatea de a verifica/schimba Punctele de loialitate acumulate în cont, prin aplicația My Moldcell – Serviciile mele | Loialitate.

6.4. Perioada de oferire a Reducerii sub formă de Servicii Moldcell, în cadrul Programului de loialitate, se limitează la perioada de desfășurare a Programului de loialitate, prevăzută în p. 4.1 al prezentului Regulament (inclusiv prin respectarea celorlalte condiții prevăzute în p. 4.1.). Punctele acordate vor fi valabile timp de 1 an calendaristic, din data acordării, dacă nu este specificat altfel.

6.5. În cazul acordării punctelor cu partea fracționară de 0,5 sau mai mare, punctele se vor rotunji la cel mai apropiat număr prin adaos. Dacă partea fracționară este mai mică decât 0,5, punctele se vor rotunji prin lipsă.

6.6. Numărul de Puncte, acordate Participantului la Programul de loialitate, este determinată de plata lunară la abonamentul la care este conectat. Mai jos sunt indicate toate acțiunile posibile de acumulare a Punctelor

de loialitate.

Acțiuni de acumulare	Echivalentul în puncte	Valabilitate, din data acordării
Plata lunară	1 leu = 1 punct	12 luni
Aplicația My Moldcell (Gift Box)	100 puncte	12 luni

6.7. Punctele pentru plată lunară se vor acumula doar după activarea Programului de loialitate. Celelalte puncte se vor oferi în avans, dar vor putea fi utilizate doar la activarea unică a Programului de loialitate.

6.8. Participanții la Programul de loialitate acumulează Puncte din prima zi în rețea, la activarea unică a Programului de loialitate.

6.9. În Abonatul pierde punctele acumulate în cazul migrării de la Abonament la Cartelă, rezilierii contractului de abonament, schimbării titularului sau portării numărului la un alt operator.
6.10. Dacă abonatul are activat Programul de loialitate și are activat serviciul Dezactivarea temporară a liniei, el nu va primi puncte de loialitate în această perioadă. Totodată, pentru perioada pentru care numărul a fost deconectat temporar prin serviciul Dezactivarea temporară a liniei, valabilitatea punctelor de loialitate nu se prelungește.

6.11. Punctele acordate Participantului la Programul de loialitate pot fi schimbate pe Servicii Moldcell – trafic Internet, minute sau SMS care sunt adaptate și la condițiile RLAH și pot fi utilizate în țările UE/SEE, conform traficului oferit. Termenul de valabilitate a Reducerii acordate sub formă de Servicii Moldcell este de 30 zile din momentul oferirii acesteia.

7. Reducerile la telefoane și accesorii, oferite în cadrul Programului de loialitate

7.1. Participanții Programului de loialitate, care dispun de Puncte de loialitate pe conturile lor, calculate potrivit prezentului Regulament, pe întreaga perioadă de desfășurare a Programului de loialitate, precum și cu condiția respectării perioadei de valabilitate a Punctelor de loialitate, pot beneficia de Reduceri la telefoane și accesorii, în mărime de până la 50%. În acest scop, Participantul la Programul de loialitate va schimba Puncte de loialitate în lei (MDL), la coeficientul de 10:1, în orice magazin Moldcell Center.

7.2. La acordarea Reducerii la alegerea Participantului Programului de loialitate, de pe contul acestuia se anulează un anumit număr de Puncte de loialitate, corespunzător valorii Reducerii exprimate în Puncte de loialitate, conform condițiilor prezentului Regulament.

7.3. Participanții la Programul de loialitate vor beneficia de până la 50% reducere la procurarea telefoanelor, dispozitivelor și accesoriilor, în limita stocului disponibil în magazinele Moldcell Center, prin schimbarea Punctelor pe Reduceri în lei (MDL) și achitarea a cel puțin 50% din valoarea produselor procurate la Preț integral, în echivalent bănesc.

7.4. Participantul este în drept să beneficieze de Reducere, dacă acesta utilizează serviciile de telefonie mobilă Abonament Moldcell, prestate de compania Moldcell, este proprietarul numărului, nu are datorii pe alte conturi, inclusiv penalități, contul este pozitiv (indiferent de limita creditară și nu are împrumuturi active) și numărul este activ. Organizatorul este în drept să refuze oferirea Reducerilor acelor persoane, care nu au fost în drept să participe la Programului de loialitate, conform condițiilor prezentului Regulament.

7.5. Participanții Programului de loialitate au posibilitatea de a schimba Punctele acumulate pe Reduceri pentru telefoane și accesorii, în perioada desfășurării Programului de loialitate, cu condiția respectării perioadei active a Punctelor acumulate (stipulate în acest Regulament), în punctele autorizate de către Organizator în acest scop – toate magazinele Moldcell Center. În magazinele Moldcell Partener, Reducerea pentru dispozitive nu poate fi acordată.

7.6. Pentru a obține Reducerea, Participantul trebuie să prezinte reprezentantului Organizatorului buletinul de identitate. Reducerea se oferă doar persoanei fizice, pe numele căreia este încheiat Contractul de abonament.

7.7. Punctele vor fi convertite în lei (MDL), la coeficientul de 10:1 și rotunjirea se va face în favoarea abonatului, dacă partea fracționară este de 0,5 sau mai mare, astfel suma în lei va fi rotunjită prin adaos. Dacă partea fracționară este mai mică decât 0,5, suma în lei (MDL) va fi rotunjită prin lipsă.

7.8. Dacă abonatul decide să utilizeze parțial punctele de loialitate deținute, la procurarea telefoanelor, dispozitivelor și accesoriilor, vânzătorul va introduce convertirea punctelor în Reducere MDL a sumei dorite și va aplica reducerea corespunzătoare.

7.9. La calcularea sumei minimale de 50% care trebuie să fie achitată de abonat, rotunjirea se va face prin adaos, dacă partea fracționară este de 0,5 sau mai mare. Dacă partea fracționară este mai mică decât 0,5, suma în lei va fi rotunjită prin lipsă.

7.10. Reducerea Mclub pentru telefoane, dispozitive și accesorii nu se va aplica concomitent cu reducerea din puncte de loialitate.

7.11. Un abonat poate beneficia de mai multe reduceri de loialitate în decursul unei luni, în dependență de punctele disponibile.

7.12. Un abonat poate beneficia de reduceri cumulative din loialitate (pentru mai multe produse) cu condiția că achită cel puțin 50% din valoarea produselor procurate.

7.13. În cazul returnării produselor procurate cu reducere, conform condițiilor de returnare stabilite de vânzător, Abonatului i se vor returna banii și punctele de loialitate se vor restitui în cont. Punctele returnate sunt valabile pentru utilizare 90 de zile.

7.14. Reducerile nu se oferă în echivalent bănesc.

8. Informarea abonaților

8.1. Regulile de funcționare a Programului de loialitate, condițiile şi informația despre Reduceri se comunică de către Organizator în mod public, prin intermediul materialelor informaționale, precum şi prin informarea directă a abonaților de către reprezentanții Organizatorului, dar şi prin publicarea pe www.moldcell.md.

9. Limitarea responsabilității

9.1. Responsabil de oferirea Reducerilor Participanților în cadrul Programului de loialitate este Organizatorul.

9.2. Organizatorul nu soluționează litigiile intervenite între Participant și persoane terțe, inclusiv, dar fără a se limita la litigiile privind: dreptul de proprietate asupra cartelei SIM Moldcell, conturile abonaților și drepturile asupra lor etc., precum și orice alte litigii care nu țin nemijlocit de activitatea Organizatorului, apărute în perioada de acțiune a Programului de loialitate.

10. Dispoziții finale

10.1. Regulile prezentului Regulament și participarea la Programul de loialitate sunt stabilite și interpretate în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

10.2. Organizatorul își rezervă dreptul de a revizui și modifica condițiile Regulamentului în orice moment, fără notificare prealabilă, iar participarea în continuare a abonatului la Proiect presupune acordul tacit al acestuia cu modificările introduse.

10.3 Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul Programului de loialitate are loc în conformitate cu condițiile Contractului de Abonament, încheiat între Abonat şi Moldcell.