CONTRACT- CADRU
servicii de plată prin intermediul contului de plăți

Date despre prestator:
Denumirea prestatorului: **”MOLDCELL” S.A.**
IDNO: **1002600046027**
Adresa juridică (sediu): **Republica Moldova, MD-2060, mun. Chișinău, str. Belgrad, 3.**
Adresa de poştă electronică: moldcell@moldcell.md
Pagina web: www.moldcell.md
Sediile punctelor de lucru ale Prestatorului:
https://www.moldcell.md/rom/moldcell_offices/29.
Autoritatea responsabilă de supravegherea societății emitente de monedă electronică: **Banca Națională a Moldovei, pagina web:** www.bnm.md
Autoritatea responsabilă de supravegherea şi controlul în domeniul protecției drepturilor consumatorilor cu privire la serviciile de plată şi moneda electronică: **Comisia Națională a Pieței Financiare**, pagina web: www.cnpf.md
Licența societății emitente de monedă electronică: **Seria MMI nr. 000477 din 21.03.2023**
Numărul de înregistrare în Registrul public al societăților emitente de monedă electronică: **nr. 7 din 17.03.2022**

Obiectul prezentului contract îl constituie raporturile juridice dintre ”MOLDCELL” S.A., în calitate de societate emitentă de monedă electronică și Dumneavoastră, în calitate de Utilizator, ce presupune utilizarea Contului de plată moldcell money și executarea operațiunilor de plata prin intermediul acestuia.

Prevederile prezentului Contract se completează după caz cu dispozițiile legale în vigoare, în special ce reglementează activitatea de emitere de monedă electronică, a serviciilor de plată și cele care vizează prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

Contractul se încheie între ”MOLDCELL” S.A. și Dumneavoastră în calitate de Utilizator, prin acceptarea prevederilor acestuia (aderare la serviciu) în cadrul aplicației ”moldcell money” sau prin depunerea cererii de deschidere la unul din punctele de lucru al Prestatorului, în condițiile prevăzute în continuare.

1. DEFINIȚII ȘI INTERPRETARE

În scopul prezentului Contract, termenii care nu sunt definiți în mod expres în text, vor avea următoarea semnificație:

moldcell money - serviciile oferite de ”MOLDCELL” S.A. utilizatorilor săi, persoane fizice, constând în deschiderea unui Cont de plată și în servicii de plată, emitere de Monedă electronică și alte servicii permise de lege și licență. Serviciile moldcell money sunt enumerate pe pagina Prestatorului - www.moldcell.md

Moldcell [Public]

Autentificare - procedura care permite Prestatorului să verifice identitatea Utilizatorului serviciilor de plată sau valabilitatea utilizării unui anumit instrument de plată, prin utilizarea elementelor de securitate personalizate ale Utilizatorului.

Autentificarea strictă (SCA) – metodă de autentificare pentru care este necesar la procesul de Autentificare, utilizarea atît a PIN-lui cît și a Codului OTP, pentru a autoriza o operațiune de plată sau vizualizarea/modificarea unor date sau setări în Sistemul moldcell money. Codul OTP în cazul Autentificării stricte pentru consimțământul Utilizatorului la executarea operațiunilor de plata, va conține informații specifice privind valoarea Operațiunii de plată şi identitatea Beneficiarului plății asupra cărora a convenit Utilizatorul.

Elemente de securitate personalizate - înseamnă caracteristici personalizate furnizate Utilizatorului de către Prestator sau stabilite de Utilizator, în scopul Autentificării Utilizatorului și, după caz, pentru autorizarea Operațiunilor de plată . În cazul aplicării Autentificării stricte, suplimentar Codul OTP.

Login – identificator numeric destinat pentru identificarea Utilizatorului în Sistemul moldcell money. Pentru acest scop va fi utilizat numărul de telefon mobil comunicat de Utilizator la înregistrare și folosit pentru comunicarea mesajelor legate de prestarea serviciului.

PIN - identificator numeric alocat de Prestator Utilizatorului sau stabilit de către Utilizator în procesul de înregistrare sau modificat ulterior de către Utilizator, necesar pentru Autentificarea Utilizatorului în Sistemul moldcell money și autorizarea Operațiunii de plată. În contextul Autentificării stricte, PIN-ul reprezintă un factor de autentificare din categoria „cunoștințe”, adică ceva ce Utilizatorul știe.

Sistemul moldcell money – instrument de plată electronic cu acces la distanță (IPAD), de tip internet- banking și mobile- banking ce reprezintă soluția informatică dezvoltată de către ”MOLDCELL” S.A., pus la dispoziția Utilizatorului, ce permite acestuia ca prin intermediul Aplicației moldcell money, cu Autentificare, să obțină informația despre starea contului de plăți, istoria tranzacțiilor executate și după caz, ordonarea executării tranzacțiilor din numele Utilizatorului de către Prestator din contul mijloacelor disponibile în Contul de plăți.

Aplicația moldcell money – aplicație mobilă ce permite accesul Utilizatorilor la Sistemul moldcell money și transmiterea și/sau confirmarea instrucțiunilor de executare a ordinelor de plată către Prestator prin intermediul unui dispozitiv mobil. Aplicația moldcell money poate fi utilizată doar după activarea unui Cont de plăți.

Utilizator – persoană fizică care este în procesul de înregistrare în Sistemul moldcell money, sau care a acceptat condițiile prezentului Contract, folosește integral sau parțial

Serviciile moldcell money strict în calitate de consumator, pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

Cont de plăți – cont deținut în numele unui Utilizator al serviciilor de plată, folosit pentru executarea operațiunilor de plată.

Card de plată - suport de informație standardizat şi, după caz, personalizat prin intermediul căruia Utilizatorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său şi/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, în funcție de tipul Cardului de plată are acces la distanță la Contul de plăti la care este atașat Cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor de plată.

Cerere de aderare – manifestarea voinței Utilizatorului de utilizare a serviciului moldcell money, prin care acesta acceptă condițiile expuse în prezentul Contract-cadru, printr-o declarație sau printr-o acțiune fără echivoc.
Acceptarea condițiilor prezentului Contract-cadru va fi considerată și completarea în scris și semnarea chestionarului de cunoaștere a clientului (Utilizatorului) la oricare din punctele de lucru ale Prestatorului, inclusiv sub formă de document electronic semnat cu semnătură electronică calificată sau prin mijloace electronice conform procedurilor stabilite de Prestator.

Operațiune de plată – orice operațiune privind depunerea sau retragerea de numerar, transferuri de fonduri, achitarea mărfurilor/serviciilor, precum și alte operațiuni executate prin intermediul Contului de plată, care sunt prevăzute de prezentul Contract-cadru și legislația în vigoare.

Ordin de plată - (dispoziție de plată), aferent transferului de credit, este dispoziția dată de Utilizator către Prestator de a plăti o anumită sumă în favoarea unei alte persoane (Beneficiar) pentru stingerea unei obligații bănești a Utilizatorului față de Beneficiar.

Cod OTP (one time password) - cod de unică folosință, transmis de către Prestator Utilizatorului prin mesaj SMS, destinat Autentificării Utilizatorului în scopurile legate de accesarea și autorizarea Operațiunilor de plată în cadrul Contului de plată. În contextul Autentificării stricte, Codul OTP reprezintă un factor de autentificare din categoria „posesie”, adică ceva ce Utilizatorul deține;

Monedă electronică – valoare monetară stocată electronic, inclusiv magnetic, reprezentând o creanță asupra emitentului, care este emisă la primirea fondurilor (altele decât moneda electronică), în scop de efectuare a unor operațiuni de plată, şi care este acceptată de o persoană alta decât emitentul de monedă electronică. Valoarea nominală a acesteia este echivalentă cu valoarea leului moldovenesc (1 Monedă = 1 leu moldovenesc).

Beneficiar efectiv – persoană care este destinatarul final al fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată.

Identificarea clientului (Utilizatorului) – stabilirea și verificarea identității Utilizatorilor în baza actelor de identitate, precum şi altor documente și/sau informații, așa cum este descris în Legea nr. 308/2017 cu privire la prevenirea şi combaterea spălării banilor şi finanțării terorismului. Identificarea include și procedurile de stabilire și verificare a identității clienților prin intermediul mijloacelor electronice, conform reglementărilor prevăzute în aceeași lege;

Intrebare de securitate – setarea unei intrebari care servește ca metodă alternativă in cazul blocării PIN-ului de către utilizatorul aplicației.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1 În temeiul prezentului Contract, ”MOLDCELL” S.A. se angajează să presteze Utilizatorului serviciile de plată, să emită și să răscumpere monedă electronică prin intermediul contului de plăți.

2.2. În cazul în care Utilizatorul accesează Contul de plată prin intermediul unuia sau mai multor Carduri de plată emise de Prestator și atașat/e respectivului Cont, condițiile de utilizare a acestor Carduri sunt reglementate de *Regulile de utilizare a cardurilor de plată de către persoanele fizice*, publicate pagina web www.moldcell.md și în Aplicația moldcell money. Totodată, dispozițiile prezentului Contract-cadru se aplică în mod corespunzător și utilizării Cardurilor de plată.

2.3. Prezentul Contract-cadru este încheiat în limba română și este diponibilă și traducerea în limba rusă. Comunicarea dintre Prestator și Utilizator pe durata relației contractuale se realizează în limba română, limba rusă și limba engleză, prin intermediul aplicației moldcell money, prin telefon, e-mail, SMS sau alte mijloace convenite de părți.

3. TERMENUL CONTRACTULUI

3.1. Prezentul Contract se încheie pe durată nedeterminată și poate înceta în condițiile stabilite în continuare și legislației în vigoare.

4. DESCHIDEREA CONTULUI DE PLĂȚI

4.1. Utilizatorul poate solicita deschiderea unui Cont de plată cu acceptarea prezentului document și prin parcurgerea următorilor pași:

a. Utilizatorul accesează în Aplicația „ moldcell money”, rubrica ”Înregistrare”;
b. Utilizatorul va urma instrucțiunile afișate. În cadrul acestei proceduri, Utilizatorul indică numărul de telefon mobil. Acest număr de telefon mobil comunicat, va fi utilizat în calitate de Login pentru accesarea și identificarea contului, Autentificarea ulterioară a Utilizatorului în Sistemul moldcell money;

c. Utilizatorul va lua cunoștință cu prezentul Contract-cadru și va confirma că acceptă prevederile acestuia prin bifarea în compartimentul special din Aplicația moldcell money;
d. După completarea tuturor datelor indicate la această secțiune, Prestatorul va expedia la numărul de telefon indicat de Utilizator, un mesaj SMS cu un cod OTP pe care Utilizatorul trebuie să îl introducă în Sistemul moldcell money pentru verificarea corectitudinii numărului de telefon și confirmarea faptului deținerii acestui număr de telefon de către Utilizator;
e. După confirmarea cu succes a codului OTP, Utilizatorul setează Codul PIN cu care se va autentifica în Sistemul moldcell money prin intermediul Aplicației mobile ”moldcell money”. În dependență de posibilitățile tehnice ale dispozitivului mobil pe care este instalată Aplicația moldcell money**,** după setarea Codului PIN, Utilizatorul poate seta Autentificarea biometrică (amprenta digitală sau identificare facială) pentru Autentificare și pentru autorizarea Operațiunilor de plată. Activarea Autentificării biometrice se face obligatoriu utilizând 2 factori de autentificare, PIN-ul și codul OTP recepționat. Modalitatea de setare a Autentificării biometrice este stabilită de producătorul dispozitivului utilizat de Utilizator.
f. Utilizatorul este responsabil pentru păstrarea confidențialității PIN-ului Contului de plată și este responsabili pentru toate activitățile care au loc în Contul de plăți. Utilizatorul va notifica imediat Prestatorul cu privire la orice utilizare neautorizată a PIN-ului sau a Contului de plată său sau orice altă încălcare a securității. Prestatorul nu poate și nu va fi răspunzător pentru nicio pierdere sau daune rezultate din omisiunea Utilizatorului de a furniza informații exacte sau de a își păstra PIN-ul în siguranță.Conform actelor normative în vigoare, este interzisă deschiderea şi ţinerea conturilor anonime, conturi pe nume fictive, acceptarea plăților efectuate prin utilizarea de carduri preplătite anonime, decît în condițiile stabilite de lege, fapt pentru care, fiecare Utilizator urmează să parcurgă procesul de identificare.
   Pentru procesul de Identificare a clientului, Utilizatorul va completa toate câmpurile formularului afișate cu datele sale de identificare și alte informații aferente, dar nu mai târziu decât 10 (zece) zile de la stabilirea contactului inițial.
g. Utilizatorul va parcurge procesul de Identificare prin intermediul mijloacelor electronice în Aplicația moldcell money, conform următoarelor etape:
   - Utilizatorul declară dacă este sau nu persoană expusă politic, membru de familie al persoanei expuse politic sau dacă este sau nu o persoană asociată unei persoane expuse politic;
   - Utilizatorul indică dacă este sau nu cetățean al Republicii Moldova;
   - Utilizatorul activează funcția de partajare a locației din setările dispozitivului mobil;
   - Utilizatorul va scana din Aplicație (recto și verso) documentul de identitate al cetățeanului Republicii Moldova. Datele esențiale din document (nume, prenume, data nașterii, IDNP, etc.) sunt extrase automat utilizând tehnologia

OCR /MRZ /NFC fără necesitatea unei intervenții manuale pe partea Utilizatorului.

- Utilizatorul activează funcția NFC în cazul în care documentul de identitate suportă această tehnologie.
- Sistemul va efectua o potrivire facială (facematching) între fotografia din documentul de identitate al Utilizatorului și o fotografia curentă a Utilizatorului. Pentru aceasta, Utilizatorul va poziționa fața în cadrul indicat în aplicația moldcell money, conform instrucțiunilor, pentru procesul de identificare facială.
- Sistemul realizează verificarea de detectare a mișcării Utilizatorului (liveness check) pentru a confirma că imaginea facială aparține unei persoane reale aflate în fața camerei.
- La etapa 3-a se vor culege datele personale, cele aferente reședinței și adreselor, ocupației și utilizatorul va completa Chestionarul de cunoaștere a clientului;
- Confirmarea datelor personale de către Utilizator.
- Prestatorul va valida datele personale ale Utilizatorului, inclusiv prin contrapunerea datelor colectate și a fotografiei Utilizatorului captată în timpul verificării de detectare a mișcării cu cele din Registrul de stat al populației.

Instrucțiuni detaliate pentru fiecare pas al procesului vor fi afișate direct în aplicația moldcell money.

h. De asemenea, Utilizatorul are opțiunea de a se prezenta în persoană la unul din punctele de lucru ale Prestatorului, adresele cărora sunt indicate pe pagina web www.moldcell.md, pentru a finaliza procedura de identificare în baza actului de identitate valabil, precum și completarea și semnarea ”Chestionarului pentru client – persoană fizică” cu datele sale de identificare și a altei informații aferente.

i. După verificare și confirmarea informației prezentate și acceptării de către Prestator a Cererii de înregistrare și a documentelor/informațiilor prezentate de Utilizator, se consideră încheiat prezentul Contract-cadru între Utilizator și Prestator.

Utilizatorul are opțiunea să solicite încheierea prezentului Contract-cadru cu aplicarea semnăturilor olografe a ambelor Părți în cazul în care identificarea Utilizatorului a avut loc în cadrul vizitei sale la unul din punctele de lucru ale Prestatorului, adresele cărora sunt indicate pe pagina web www.moldcell.md.

4.2. Utilizatorul care nu deține cetățenia Republicii Moldova, și/sau se identifică ca este persoană expusă politic (PEP), membru de familie ai persoanei expuse politic, sau o persoană asociată unei persoane expuse polititic și /sau care nu este Beneficiar efectiv al Contului de plată (așa cum este definită în legislația aplicabilă), poate parcurgere procesul de Identificare a clientului, doar prin vizita personală la punctele de lucru ale Prestatorului, cu identificarea obligatorie a Beneficiarului/lor efectiv/i al acestui Cont de plată.

4.3. Prestatorul poate refuza deschiderea Contului de plată, să suspende posibilitatea de utilizare a Contului de plată și executarea Operațiunilor de plată dacă Utilizatorul nu prezintă actele şi/sau informațiile solicitate de către Prestator, sau dacă Utilizatorul a furnizat date incomplete sau neveridice. De asemenea, Prestatorul își rezervă dreptul de a refuza deschiderea unui Cont de plată în situația în care a fost atins numărul maxim de Conturi de plată asociate unui Utilizator, conform politicilor sale interne aplicabile.

4.4. Utilizatorul are obligația de actualizare a informației prezentate în cadrul procedurii de identificare și va comunica Prestatorului despre modificarea ulterioară a datelor personale în termen de 30 zile calendaristice de la efectuarea modificării. În acest sens, Utilizatorul va prezenta Prestatorului documente care atestă modificarea.

4.5. După identificarea Utilizatorului, modificarea ulterioară a datelor sale în Sistemul moldcell money va fi posibilă numai cu acceptul Prestatorului.

4.6. Măsurile de precauție și cunoaștere a clientului sunt aplicate de Prestator în corespundere cu actele normative în vigoare și cu reglementările interne în domeniului prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

4.7. Pentru a putea utiliza Serviciile moldcell money, Utilizatorul trebuie să îndeplinească, în mod cumulativ, următoarele condiții:
- persoană fizică cu capacitate deplină de exercițiu;
- deține un act de identitate valabil la momentul parcurgerii procedurii de identificare;
- a parcurs cu succes procesul de Identificare a clientului, în conformitate cu actele normative și procedurile Prestatorului.

4.8. Procesul de Identificare a Utilizatorului și activarea Contului de plăți are loc în decurs de 3 zile lucrătoare din ziua în care a fost prezentat ultimul document sau informație solicitată de Prestator. Termenul prevăzut în acest punct, poate fi prelungit de Prestator pentru aplicarea corectă a procedurilor de cunoaștere a clientelei, în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.

4.9. Un număr de telefon (Login) poate fi folosit pentru deschiderea unui singur Cont de plată în Sistemul moldcell money.

5. EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR DE PLATĂ DIN CONTUL DE PLĂȚI

5.1. Contul de plăți poate fi folosit pentru executarea următoarelor Operațiuni de plată:
a) alimentarea Contului de plăți prin depunerea de numerar în punctele de lucru ale Prestatorului sau prin transfer al avansului deținut pe contul numărului de telefon mobil Moldcell.
Alimentarea contului de plăți prin restituirea avansului de pe contul numărului de telefon mobil Moldcell, este disponibil pentru abonații care au contractat serviciile publice de

telefonie mobilă cu încheierea contractelor în formă scrisă sau electronică, după o perioadă activă a cartelei în rețeaua Moldcell, de minim 45 zile;
b) achitarea bunurilor și serviciilor;
c) transferuri de fonduri;
d) retrageri de numerar din Contul de plăți;
e) alte tipuri de Operațiuni de plată permise de lege și care vor fi făcute disponibile eventual de Prestator și descrise pe pagina web www.moldcell.md.

5.2. Operațiunile menționate la pct. 5.1. lit. c) și d) pot fi solicitate doar de către Utilizatorii identificați care au parcurs cu succes procesul de Identificare a clientului.

5.3. O operațiune de plată este considerată autorizată doar în cazul în care Utilizatorul în calitate de plătitor, şi-a exprimat consimțământul fie înainte, fie după executarea operațiunii de plată.

5.4. Instrucțiunea privind Operațiunea de plată se face prin Autentificare în Sistemul moldcell money și se autorizează prin aplicarea Autentificării stricte.

5.5. În cazul executării unei Operațiuni de plată prin intermediul Aplicației „moldcell money" pentru a confirma autorizarea executării Ordinului de plată se va utiliza Autentificarea strictă. Pentru autorizarea Operațiunilor de plată menționate la pct. 8.9.3 se va utiliza PIN-ul sau autentificarea biometrică.

Excepție de la introducerea PIN-ului sunt tranzacțiile de depunere numerar în cont în punctele de lucru ale Prestatorului.

5.6. Utilizatorul are posibilitatea să ordone efectuarea Operațiuni de plată cu executare imediată în cadrul Sistemului moldcell money.

5.7. Prestatorul execută ordinul de plată prin transferul sumei indicate din contul Utilizatorului în contul Beneficiarului deținut la Prestator sau la alt prestator de servicii de plată, dacă acest transfer este posibil (suma disponibilă, limite etc.).

5.8. Prestatorul debitează Contul de plăți de pe care se efectuează transferul ceea ce duce la micșorarea fondurilor disponibile pe acesta.

5.9. Ordinul de plată autorizat de către Utilizator în zilele de odihnă sau după ora 16:00 va fi executat în următoarea zi lucrătoare.

5.10. Utilizatorul poate revoca sau modifica ordinul de plată, în orice moment, dar nu mai târziu de momentul primirii acestuia spre executare de către Prestator (pînă la exprimarea consimțământului).După aceasta Operațiunea de plată autorizată de către Utilizator nu poate fi revocată.

5.11. Momentul primirii Ordinului de plată de la Utilizator se consideră momentul recepționării Ordinului de plată de către Sistemul moldcell money, care este confirmat de Prestator (prin SMS și/sau notificare în Aplicația moldcell money).

Recepționarea Ordinului de plată de către Prestator poate fi confirmat și prin imprimarea bonului, pe suport de hârtie în cazul în care fondurile pentru plată sunt depuse în numerar (terminale cash-in sau la punctele de lucru ale Prestatorului).

5.12. Prestatorul poate refuza executarea Operațiunii de plată ordonate de către Utilizator, în cazul în care are suspiciuni rezonabile cu privire la identitatea părților implicate în Operațiunea de plată, sau la implicarea Utilizatorului în operațiuni de spălare bani sau de finanțare a terorismului.

5.13. Pentru executarea Operațiunilor de plată, prin intermediul Contului de plată, Prestatorul percepe comisioane conform tarifelor stabilite la acel moment.

5.14. În cazul executării Operațiunilor de plată prin intermediul sistemului automatizat de plăți interne (în continuare – SAPI), prevederile prezentului Contract se completează, după caz, cu normele Regulamentului cu privire la sistemul automatizat de plăți interne aprobat de Banca Națională a Moldovei și Regulilor de utilizare a Sistemul de Plăți Instant „MIA”, publicate pe pagina web a Prestatorului.

6. Închiderea Contului de plăți. Rezoluțiunea Contractului-cadru

6.1. Închiderea Contului de plăți atrage după sine rezoluțiunea prezentului Contract.

6.2. Închiderea Contului de plăți poate fi făcută la:
a) cererea Utilizatorului, cu un preaviz de 10 (zece) zile înainte de data de la care se solicită închiderea Contului de plăți,
b) inițiativa Prestatorului, în cazul în care se depistează că informațiile sau actele prezentate la deschiderea Contului de plăți sau la Identificarea clientului sunt incomplete sau neveridice.
c) Prestatorul poate închide unilateral Contul de plăți al Utilizatorului, în cazul în care:

- pe Contul de plăți nu a fost înregistrată nici o Operațiune de plată pe parcursul a 24 luni consecutive, iar soldul acestuia este 0,00 (zero) MDL sau sold negativ.
- soldul Contului de plăți este mai mare de 0,00 (zero) MDL, dar nu depășește echivalentul a 1000 (una mie) MDL și, pe parcursul ultimilor 3 ani consecutivi, nu a fost efectuată nici o Operațiune de plată în/din cont, decât decontarea comisioanelor sau altor plăți datorate Prestatorului.

d) Prestatorul poate închide Contul de plăți, dacă identifică utilizarea în mod fraudulos a serviciilor Prestatorului, sau are suspiciuni rezonabile cu privire la scopul şi/sau natura tranzacțiilor efectuate prin Contul de plăți al Utilizatorului.

e) la acordul Părților, consemnat printr-un Acord de rezoluțiune perfectat în scris sau sub forma documentului electronic şi semnat de ambele Părți olograf sau cu semnătură electronică calificată.

6.3. Pînă la data închiderii Contului de plăți, Utilizatorul este obligat să achite Prestatorului toate datoriile, aferente utilizării Contului de plată. Pentru aceasta, Utilizatorul împuternicește Prestatorul să debiteze suma acestor datorii din Contul de plăți.

6.4. Contul de plăți nu poate fi închis, în cazul în care asupra mijloacelor bănești din Contul de plăți sunt aplicate măsuri de asigurare sau executare silită în baza documentelor executorii emise conform legislației în vigoare.

6.5. La închiderea Contului de plată, fondurile disponibile (cu excepția fondurilor acordate gratuit de Prestator în timpul campaniilor promoționale) se restituie, la cerere, în numerar. Utilizatorului personal sau reprezentantului acestuia, în punctele de lucru ale Prestatorului dacă nu există grevări aplicate conform legii.

6.6. În cazul existenței unui sold pozitiv la data solicitării închiderii Contului, Prestatorul poate solicita Utilizatorului utilizarea fondurilor disponibile din Cont sau poate amâna închiderea până la retragerea integrală a acestora, cu respectarea termenelor prevăzute de legislația în vigoare.

6.7. Fondurile promoționale acordate de Prestator nu constituie monedă electronică și nu sunt rambursabile la încetarea relației contractuale, cu excepția cazului în care condițiile campaniei promoționale prevăd altfel.

7. Drepturile și obligațiile Părților

7.1. Prestatorul are următoarele obligații:
7.1.1. Prestatorul se angajează să execute întocmai Ordinele de plată ale Utilizatorului, cu bună credință și cu diligența solicitată unui profesionist, conform standardelor și bunelor practici în domeniu.
7.1.2. să asigure confidențialitatea datelor Utilizatorului, a elementelor de securitate de care are cunoștință și a Operațiunilor de plată, în condițiile legii;
7.1.3. să asigure posibilitatea Utilizatorului de a notifica Prestatorul și a solicita blocarea temporară a accesului la Contul de plăți, în cazul în care Elementele de securitate personalizate au fost compromise sau există o suspiciune de compromitere a acestora, care ar permite accesul neautorizat la Contul de plăți.
Pentru aceasta, Prestatorul pune la dispoziția Utilizatorului următorul număr de telefon:(+373 22) 444 444, Programul de lucru non stop.
7.1.4. să blocheze temporar posibilitatea de utilizare a Contului de plată, în decurs de cel mult 1 oră de la momentul primirii de către serviciul de relații cu clienții al Prestatorului a notificării Utilizatorului despre compromiterea Elementelor de securitate personalizate,

despre pierdere, furt sau însușire a Elementelor de securitate personalizate, sau de orice altă utilizare neautorizată a acestora.
7.1.5. în cazul în care Prestatorul nu a executat conform instrucțiunilor Utilizatorului un Ordin de plată acceptat, Prestatorul este obligat să restituie în Contul de plăți al Utilizatorului, fondurile care au fost transferate incorect
7.1.6. să pună la dispoziția Utilizatorului fondurile care au fost transferate acestuia prin intermediul Prestatorului, imediat ce primește aceste fonduri de la prestatorul de servicii de plată ale plătitorului, prin creditarea sumei corespunzătoare în Contul de plăți al Utilizatorului.
7.1.7. pune la dispoziția Utilizatorului în format electronic prin intermediul Aplicației moldcell money, lunar și gratuit, extrase din cont în care vor fi reflectate toate operațiunile de plată efectuate prin intermediul Contului de plată, inclusiv:

- operațiunile de plată prin care se debitează Contul de plăți (plăți către terți);
- operațiunile de plată prin care se creditează Contul de plăți (încasări);
- comisioanele încasate de Prestator prin debitare directă din Contul de plăți.

Cererea pentru eliberarea extraselor din cont pe suport de hârtie, se va depune în scris de către Utilizator la adresele indicate pe pagina web www.moldcell.md.

7.2. Prestatorul are următoarele drepturi:
7.2.1. să solicite acte și informații necesare Identificării clientului (Utilizatorului) la deschiderea Contului de plată;
7.2.2. pentru monitorizarea continuă a relației de afaceri, Prestatorul are dreptul să solicite Utilizatorului prezentarea/actualizarea informațiilor, 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 cerințele de prezentare conform actellor normative și procedurilor interne.
7.2.3. de a stabili și încasa de la Utilizator comisioane pentru serviciile prestate;
7.2.4. de a refuza executarea operațiunilor de plată în cazurile în care are suspiciuni rezonabile cu privire la identitatea părților implicate în Operațiunea de plată, sau la implicarea Utilizatorului în operațiuni de spălare bani sau de finanțare a terorismului;
7.2.5. de a bloca accesul sau posibilitatea de utilizare a contul de plăți din motive obiective, legate de securitatea sistemului moldcell money sau de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia, cu informarea Utilizatorului înainte de blocare şi, cel mai tîrziu, imediat după, despre blocarea contului şi despre motivele acestui blocaj;
7.2.6. de a bloca posibilitatea de utilizare a contului de plăți în cazul în care pe cont nu a fost înregistrată nicio Operațiune de plată pe parcursul a 12 luni consecutive;
7.2.7. să transmită comunicări comerciale (marketing direct) și să prelucreze datele cu caracter personal ale Utilizatorului în scopul realizării de studii de piață, direct sau prin intermediul unor companii specializate în acest sens;
7.2.8. să înregistreze convorbirile telefonice ale Utilizatorului cu reprezentanții serviciul de relații cu clienții al Prestatorului în scopul identificării nevoilor Utilizatorului și

îmbunătățirii serviciilor oferite de Prestator. Utilizatorul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un reprezentant al serviciului de relații cu clienții și are posibilitatea de a refuza convorbirea;
7.2.9. să modifice unilateral prezentul Contract-cadru, condițiile de utilizare a contului de plată precum și comisioanele și tarifele aferente, notificând despre acest fapt Utilizatorul, prin publicarea informației date pe pagina web: www.moldcell.md și în Aplicația moldcell money, cu cel puțin cu 2 luni înainte de data intrării în vigoare a lor. Utilizatorul are dreptul de a respinge modificările propuse și de a rezolvi Contractul-cadru gratuit, începând cu data de la care modificările s-ar fi aplicat.
Modificările se consideră acceptate în mod tacit de către Utilizator, dacă acesta nu rezoluționat prezentul Contract-cadru înainte de data intrării în vigoare a acestora.
7.2.10. prevederile pct. 7.2.9. nu se aplică în cazul modificărilor operate urmare a adoptării unor acte normative.
7.2.11. să limiteze numărul de Conturi de plată pe care un singur Utilizator le poate deschide sau deține simultan. Această limitare va fi aplicată în conformitate cu politicile interne de risc, procedurile de prevenire a fraudei și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului ale Prestatorului, fără a exista o obligație de notificare prealabilă pentru impunerea acestor limite.

7.3. Utilizatorul are următoarele obligații:
7.3.1. să prezinte informații veridice și actele solicitate de Prestator la deschiderea Contului de plată pentru Identificarea clientului sau necesare pentru executarea unei Operațiuni de plată;
7.3.2. să achite comisioanele/tarifele stabilite pentru serviciile Prestatorului;
7.3.3. să informeze imediat Prestatorul despre cazurile de compromitere a Elementelor de securitate personalizate, precum și despre orice utilizare neautorizată a Contului de plată și să transmită Prestatorului informația necesară pentru efectuarea investigațiilor;
7.3.4. să achite, în cazul sustragerii ilegale sau pierderii Elementelor de securitate personalizate, toate plățile generate de utilizarea serviciilor până la momentul blocării temporare a accesului la Contul de plăți de către Prestator;
7.3.5. să nu utilizeze serviciile Prestatorului în scopuri ilegale, în operațiuni frauduloase sau de spălare a banilor sau finanțare a terorismului;

7.4. Utilizatorul are următoarele drepturi:
7.4.1. să utilizeze Contul de plăți în condițiile și în limitele stabilite în prezentul Contract-cadru și să beneficieze de servicii
7.4.2. de a rezolvi Contractul-cadru imediat şi în mod gratuit, înainte de data intrării în vigoare a modificărilor propuse de Prestator;
7.4.3. să primească la cerere, pe suport durabil, condițiile prezentului Contract-cadru, precum şi informațiile precontractuale;
7.4.4. de a solicita corectarea sau anularea Operațiunii de plată executată de Prestator eronat sau fără autorizare din partea Utilizatorului, în termen de 13 luni de la data când

a fost debitată suma din Contul de plăți, în condițiile stabilite de Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată şi moneda electronică;

8. Securitatea Sistemului moldcell money

8.1. Securitatea Sistemului moldcell money are ca scop:
8.1.1. securitatea Contului de plată şi a fondurilor disponibile, precum şi confidențialitatea informației despre acesta;
8.1.2. asigurarea faptului că Operațiunile de plată ce presupun debitarea Contului de plată, pot fi efectuate din numele Utilizatorului doar de către Utilizator prin utilizarea Elementelor de securitate personalizate.

8.2. Securitatea Sistemului moldcell money este asigurată prin următoarele cerințe de autentificare:
8.2.1. persoana poate să adere la Sistemul moldcell money în calitate de Utilizator doar în baza înregistrării în cadrul Sistemului moldcell money prin stabilirea Elementelor de securitate personalizate (Login, PIN și Cod OTP);
8.2.2. persoana poate să obțină accesul la Sistemul moldcell money în calitate de Utilizator doar în baza procedurii Autentificării sau Autentificării stricte, după caz;
8.2.3. în cadrul sesiunii de utilizare a Sistemului moldcell money, Ordinul de plată va fi autorizat și transmis spre executare Prestatorului de Utilizator, doar în baza Autentificării stricte pentru fiecare Ordin de plată, cu excepțiile stabilite în prezentul Contract.

8.3. Factorul de bază al securității Sistemului moldcell money este Autentificarea și după caz, Autentificarea strictă, respectiv securitatea este în cea mai mare măsură bazată pe asigurarea de către Utilizator a necompromiterii Elementelor de securitate personalizate inclusiv:
8.3.1. Necompromiterea datelor de identificare a Utilizatorului.
8.3.2. Necompromiterea PIN-ului. Compromiterea PIN-ului este situația în care Utilizatorul nu este ferm convins despre faptul că aceasta nu este accesibilă persoanelor terțe.
8.3.3. Necompromiterea parolelor de unică folosință recepționate de la Prestator prin intermediul SMS. Compromiterea parolelor de unică folosință este situația în care Utilizatorul nu este ferm convins despre faptul că acestea nu sunt accesibile persoanelor terțe.
8.3.4 Necompromiterea datelor folosite de dispozitivul de pe care se accesează Sistemul moldcell money pentru Autentificarea biometrică (amprenta digitală sau identificare facială). Compromiterea acestor date este situația în care Utilizatorul nu este ferm convins despre faptul că o persoană terță nu a avut acces la dispozitivul de pe care se accesează Sistemul moldcell money sau pe care este instalată Aplicația moldcell money.

8.4. Utilizatorul este responsabil pentru păstrarea confidențialității PIN-ului Contului de plată și este responsabil pentru toate activitățile care au loc în Contul de plăți.

8.5. Utilizatorul este de acord să notifice imediat Prestatorul cu privire la orice utilizare neautorizată a PIN-ului sau a Contului de plată, sau orice altă încălcare a securității. Prestatorul nu poate și nu va fi răspunzător pentru nicio pierdere sau daune rezultate din eșecul Utilizatorului de a furniza Presatorului informații exacte sau de a își păstra PIN-ul în siguranță.

8.6. În scopul prevenirii compromiterii Elementelor de securitate personalizate, Utilizatorul trebuie:
8.6.1 să nu scrie PIN-ul pe un suport care permite asocierea cu Sistemul moldcell money;
8.6.2. să modifice regulat PIN-ul;
8.6.3. să asigure protejarea dispozitivului de pe care accesează Sistemul moldcell money inclusiv utilizând soft specializat (antivirus,firewall etc.);
8.6.4. să limiteze accesul persoanelor terțe la dispozitivul de pe care accesează Sistemul moldcell money prin setarea PIN-ului sau autentificare biometrică (amprenta digitală sau identificare facială);

8.7. Pentru a spori securitatea se recomandă Utilizatorului:
8.7.1. să solicite efectuarea Operațiunilor de plată numai în prezența sa;
8.7.2. să solicite chitanța pentru Operațiunile de plată efectuate şi să verifice cu atenție informația indicată pe aceasta (data, numărul de cont, suma tranzacției) în cazul în care efectuează Operațiunea de plată nemijlocit la comerciant sau la agent de plată;
8.7.3. să verifice imediat soldul Contului de plată, în cazul eșuării Operațiunii de plată;
8.7.4. să păstreze toate chitanțele Operațiunilor de plată şi să le verifice cu extrasul de cont.
8.7.5. Să comunice Prestatorului orice circumstanțe care creează dubii rezonabile privind securitatea utilizării Sistemului moldcell money.

8.8. Cerințele față de PIN-ul setat de Utilizator:
8.8.1. PIN-ul trebuie să conțină o combinație din 4 cifre;
8.8.2. Este interzisă stabilirea PIN-ului care coincide cu ultimul PIN setat anterior de Utilizator;
8.8.3. Sistemul moldcell money va bloca posibilitatea de a introduce același PIN după 3 introduceri greşite consecutive. În cazul blocării PIN-ului sau dacă Utilizatorul a uitat PIN-ul setat, acesta urmează să solicite setarea unui nou PIN, după cum urmează:
a) Utilizatorul contactează serviciul de relații cu clienții al Prestatorului și, după validarea reușită a identității sale, reprezentantul Prestatorului procedează la resetarea PIN-ului. În continuare, un PIN temporar este expediat la numărul de telefon asociat Contului Utilizatorului. Acest PIN temporar va fi utilizat de Utilizator pentru o singură Autentificare, după care acesta va avea posibilitatea să-și configureze noul PIN.
b) Dacă Utilizatorul a setat întrebarea de securitate si tine minte răspunsul corect, acesta poate reseta PIN-ul de sine stătător urmînd instrucțiunile din Aplicația moldcell money.
8.8.4. Sistemul moldcell money va impune modificarea PIN-ului de către Utilizator cel puțin o dată la 180 zile.

8.9. Autentificarea strictă:
8.9.1. În conformitate cu legislația în vigoare, atunci cînd Utilizatorul va efectua anumite Operațiuni de plată, va solicita modificarea și/sau vizualizarea datelor, emiterea instrumentelor de plată, prin intermediul Sistemului moldcell money, aceste solicitări vor trebui autorizate prin Autentificrea strictă. Acest tip de autorizare presupune pe lîngă utilizarea PIN-ului/Datelor biometrice, introducerea unui Cod OTP la etapa autorizării plății/acțiunii.

8.9.2. Prestatorul va aplica autentificarea strictă (SCA) de fiecare dată cînd Utilizatorul:
a) accesează pentru prima dată sistemul moldcell money
b) accesează contul de pe un dispozitiv nou;
b) inițiază prin intermediul Sistemului moldcell money o operațiune de retragere de numerar sau o Operațiune de plată care nu se încadrează în condițiile de derogare de la SCA;
c) întreprinde orice acțiuni prin intermediul Sistemului moldcell money, care pot implica riscuri de fraudare a Operațiunii de plată sau alte riscuri;
d) După o perioadă de inactivitate, stabilită de Prestator;
e) Schimbă sau resetează codul PIN
f) Activează în aplicație autentificarea biometrică
g) Adăugă servicii/beneficiari ai plății în categoria “Favorite”

8.9.3. Prin excepție, Autentificarea strictă nu se va solicita pentru anumite Operațiuni de plată, care nu necesită un grad de securitate ridicat. Aceste operațiuni sunt:
a) Operațiunile de plată recurente (de aceeași valoare și către același Beneficiar). Pentru prima Operațiune de plată se va solicita Autentificarea strictă, pentru ca toate Operațiunile de plată subsecvente să fie autorizate;
b) Operațiunile de plată între Conturi de plată deținute de același Utilizator la Prestator;
c) Operațiunile de plată de valoare mică, sub limita minimă stabilită de Prestator;
d) Operațiuni de plată efectuate prin șablon, adică către un Beneficiar agreat în prealabil de către Utilizator, cu utilizarea Autentificării stricte (marcate ca favorite în Sistemul moldcell money);

8.9.4. Prin excepție, Autentificarea strictă nu se va solicita pentru anumite acțiuni, care nu necesită un grad de securitate ridicat. Aceste acțiuni sunt:
a) Vizualizarea soldului;
b) Vizualizarea Beneficiarilor adăugați în categoria ”Favoriți”;

9. Limitele tranzacționale

9.1. După deschiderea contului de plăți în cadrul Sistemului moldcell money, Utilizatorul poate utiliza serviciile de plată disponibile în funcție de nivelul de identificare.

9.2. Sistemul moldcell money permite utilizarea Contului de plăți în funcție de 2 niveluri de identificare a Utilizatorului:

- Neidentificat - în cazul în care verificarea Identității clientului şi a beneficiarului efectiv se finalizează după stabilirea relației de afaceri, care se realizează cât mai curând posibil, dar nu mai târziu decât 10 (zece) zile de la stabilirea contactului inițial);
- Identificat total (Identificarea şi verificarea identității clienților prin intermediul mijloacelor electronice sau fizic, în cadrul punctelor de lucru Moldcell).

9.3. Dacă la înregistrarea Contului de plăți din aplicația moldcell money, nu a fost finalizat cu succes procesul de Identificare a clientului, Utilizatorului se atribuie în mod automat statutul de **Utilizator Neidentificat**. Utilizatorii neidentificați în cadrul sistemului moldcell money vor avea următoarele limite de tranzacționare:

- valoarea maximă depozitată – 3 000 lei
- limita per tranzacție – 3 000 lei
- limita zilnică – 3 000 lei
- limita lunară – 3 000 lei
- retragere de numerar – 1 000 lei per tranzacție
- inițierea transferurilor – indisponibil
- servicii disponibile spre achitare - parțial (restricții cu privire la utilizarea unor servicii)

Prestatorul va suspenda contul de plăți, în cazul in care Utilizatorul nu parcurge cu succes procesul de identificare in decurs 10 (zece) zile de la deschiderea contului de plăți.

9.4. La Identificarea şi verificarea identității clienților prin intermediul mijloacelor electronice, fără aplicarea semnăturii electronice calificate, Utilizatorul parcurge etape enumerate în pct. 4.1 litera g) din prezentul Contract - cadru:
Pentru a parcurge această procedură, solicitantul trebuie să dispună de cameră foto/video de o înaltă rezoluție.

9.5. Identificarea şi verificarea identității clienților (Utilizatorilor) prin intermediul mijloacelor electronice, fără aplicarea semnăturii electronice calificate, nu va fi executată în cazul în care solicitantul nu este cetățean al Republicii Moldova, nu este Beneficiar efectiv al contului dat și/sau dacă solicitantul este persoană expusă politic (PEP), este membru de familie ai persoanei expuse politic sau este persoană asociată unei persoane expuse politic. Pentru solicitanții în cauză se permite identificarea doar prin vizita personală a acestora la punctele de lucru Moldcell și parcurgerea procedurii de identificare descrise la pct. 9.6.

9.6. La identificarea cu prezență fizică a Utilizatorului în punctul de lucru al Prestatorului, se parcurg următoarele etape:
- identificarea Utilizatorului prin prezentarea actului de identitate valabil (buletin de identitate / carte de identitate al cetățeanului Republicii Moldova, cartea de rezidență, permis de ședere în Republica Moldova, act de identitate provizoriu, pașaport străin);
- semnarea formularului de identificare a Utilizatorului.

9.7. Pentru clientul identificat se stabilesc următoarele limite cumulative de tranzacționare, aplicabile la nivelul relației de afaceri și independente de numărul conturilor deținute la Prestator:
- valoarea maximă depozitată - 200 000 lei
- limita zilnică - 200 000 lei
- limita lunară - 200 000 lei
- transfer P2P către persoane fără cont de plată - maxim 1 000 lei per tranzacție.

9.8. În cazul în care un Utilizator deține mai multe Conturi de plată deschise la Prestator, toate limitele tranzacționale prevăzute în prezentul Contract-cadru (inclusiv limitele zilnice, săptămânale, lunare și limitele privind valoarea maximă depozitată) se aplică la nivelul Utilizatorului și se calculează cumulativ pentru toate Conturile de plată asociate aceluiași Utilizator. Limitele respective nu se aplică separat fiecărui Cont de plată.

9.9. Prestatorul poate aplica suplimentar și alte limite în dependență de tipul serviciului prestat și în conformitate cu cerințele legislației în vigoare.

10. Accesul la informațiile privind contul de plăți

10.1. Acces la informațiile privind Contul de plăți prin intermediul unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi

10.1.1. Prestatorul poate oferi acces la informația privind Contul de plăți prestatorilor terți de servicii de informare cu privire la conturi (PSIPC) autorizați de Utilizator.
Utilizatorul poate să acceseze online informațiile privind Contul de plăți, prin intermediul unui PSIPC, cu condiția ca PSIPC corespunde reglementărilor privind standardul deschis, comun și sigur de comunicare și accesul să fie limitat la unul dintre următoarele elemente online:
a) soldul Contului de plată;
b) Operațiunile de plată executate prin intermediul Contului de plată.

10.1.2. Prestarea serviciilor indicate în pct. 10.1.1 de către PSIPC, nu este condiționată de existența unei relații contractuale între aceștia si ”MOLDCELL” S.A., iar Prestatorul nu este responsabil pentru îndeplinirea obligațiilor aflate în sarcina acestor terți.

10.1.3. Procedura de exprimare a consimțământului privind furnizarea de informații privind conturile Utilizatorului este cea convenită între Utilizator și PSIPC terț.

10.1.4. Utilizatorul va confirma consimțământul cu privire la acordarea de către Prestator a accesului PSIPC la informația privind Contul de plăți, prin intermediul Aplicației moldcell money.

10.1.5. Prestatorul nu răspunde pentru nerespectarea obligațiilor de către PSIPC terți. Accesul unui PSIPC poate fi refuzat în cazuri obiective (ex. încercări de acces neautorizat), motiv pentru care Utilizatorul va fi înștiințat prin notificări în Aplicația moldcell money și/sau SMS.

11. Serviciul de inițiere a plăților

11.1. Serviciul de inițiere plăți prin intermediul unui prestator de servicii de plată terț.

11.1.1. Serviciul de inițiere plăți prin intermediul unui prestator de servicii de plată sau prestator de servicii de inițiere a plății terț (PSIP), permite Utilizatorului să inițieze un ordin de plată cu privire la un cont de plăți deținut de Utilizator la ”MOLDCELL” S.A., accesibil online la data inițierii plății.
11.1.2. Pentru a inița operațiunea de plată, prin intermediul PSIP, Utilizatorul trebuie să transmită un ordin de plată conform condițiilor respectivului PSIP. Detaliile acestui ordin includ, dar fără a se limita la: numele furnizorului terț, suma plății, comisionul, numele serviciului, data plății pentru validarea tranzacției .
11.1.3. În vederea executării de către ”MOLDCELL” S.A. a ordinelor de plată inițiate de Utilizator conform pct. 11.1.1, acesta are obligația să se autentifice exclusiv în interfața desemnată de PSIP și să acorde consimțământul explicit pentru operațiunea de plată.
11.4.4. În anumite situații conform condițiilor prezentului Contract, ”MOLDCELL” S.A. poate să refuze executarea plății, cu notificarea Utilizatorului.

11.2. Serviciul de inițiere plăți prin intermediul Sistemului moldcell money, dintr-un cont deținut de Utilizator la alt prestator de servicii de plată (Furnizor de cont).

11.2.1. Serviciul de inițiere plăți, permite Utilizatorului să solicite inițierea unei operațiuni de plată deținut de Utilizator la Furnizorul de cont. Acest lucru se realizează prin transmiterea ordinelor de plată, la cererea Utilizatorului, către Furnizorul de cont.
11.2.2. Pentru a inița operațiunea de plată, prin intermediul ”MOLDCELL” S.A., Utilizatorul trebuie să transmită un ordin de plată conform condițiilor respectivului Furnizor de cont.
11.2.3. Utiizatorul confirmă și este de acord că ”MOLDCELL” S.A. va furniza serviciile de inițiere a plăților doar în ceea ce privește Furnizorii de Conturi care sunt compatibili cu sistemele Sistemul moldcell money și care sunt puși la dispoziție pentru selecție în Aplicația moldcell money.
Următoarele condiții trebuie îndeplinite pentru ca un ordin de plată să poată fi inițiat și transmis către Furnizorul de cont:
a) Există un consimțământ valabil pentru inițierea ordinului de plată respectiv;
b) Autentificarea cu succes la Furnizorul de Cont, folosind credențialele de securitate personalizate;

c) Autorizarea cu succes a ordinului de plată inițiat de către Utilizator, folosind identificatorul unic furnizat de Furnizorul de Cont.
11.2.4. Furnizarea serviciilor de inițiere plăți de către ”MOLDCELL” S.A. în relație cu orice Furnizor de cont nu implică o asociere, susținere, aprobare, consimțământ, examinare sau avizare din partea ”MOLDCELL” S.A.

12. Răspunderea părților

12.1. Prestatorul își limitează răspunderea numai la prejudiciul direct cauzat Utilizatorului prin neexecutarea sau întârzierea în executarea unei Operațiuni de plată, transmise conform procedurii descrise în prezentul Contract, neexecutarea sau întârzierea fiind cauzate cu intenție sau din culpă gravă constatate printr-o hotărâre judecătorească definitivă și includ costurile suportate de Utilizator ca urmare a neexecutării sau executării necorespunzătoare a unei Operațiuni de plată, inclusiv eventualele dobânzi, în conformitate cu art. 70 alin. (11) din Legea nr. 114/2012.

În cazul Ordinului de plată executat incorect/neautorizat, prin prejudiciu direct se înțelege valoarea debitată incorect din Contul de plăți (în lipsa unui Ordin de plată partea Utilizatorului sau neconform Ordinului de plată primit), iar despăgubirea Utilizatorului se va realiza prin creditarea Contului de plată cu valoarea debitată în mod incorect.
Prestatorul de servicii de plată este răspunzător în fața utilizatorului serviciilor de plată pentru toate costurile de care utilizatorul devine responsabil, inclusiv pentru eventualele dobînzi aplicate utilizatorului serviciilor de plată ca urmare a neexecutării sau executării în mod necorespunzător a operațiunii de plată

12.2. Prestatorul nu este responsabil pentru orice daune, directe sau indirecte, suferite de către Utilizator din motive neimputabile Prestatorului, inclusiv survenite ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor Utilizatorului de asigurare a confidențialității Elementelor de securitate personalizate.

12.3. Utilizatorul serviciilor de plată poate obține corectarea unei operațiuni de plată din partea Prestatorului numai dacă informează Prestatorul, în cel mai scurt timp, dar nu mai tîrziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător,

12.4. Plătitorul este obligat, până la o sumă maximă de 500 de lei ori echivalentul acesteia în valută străină, calculat conform cursului valutar al leului moldovenesc valabil la data efectuării operațiunii de plată, să suporte pierderile financiare legate de orice operațiune de plată neautorizată, rezultate din utilizarea instrumentului de plată pierdut ori furat sau din utilizarea fără drept a în condițiile stabilite de art. 58 al legii nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată şi moneda electronică.

12.5. În cazul în care o operațiune de plată este executată neautorizat sau necorespunzător, Prestatorul va rambursa Utilizatorului suma aferentă operațiunii respective, în condițiile și termenele prevăzute de art. 59 din Legea nr. 114/2012

12.6. În situația în care Utilizatorul nu este și titularul contractului de abonament pentru numărul de telefon mobil utilizat pentru Autentificare și autorizarea Operațiunilor de plată, acesta declară pe propria răspundere că a obținut acordul titularului contractului de abonament pentru utilizarea numărului de telefon, inclusiv în scopul de a beneficia de Serviciile moldcell money.

13. Prelucrarea datelor cu caracter personal

13.1. Datele cu caracter personal ale Utilizatorului sunt prelucrate în conformitate cu Politica de confidențialitate și protecția datelor cu caracter personal adoptată de ”MOLDCELL” S.A. și publicată pe pagina web www.moldcell.md.
13.2. Prestatorul notifică Utilizatorul despre faptul că scopurile prelucrării datelor cu caracter personal, inclusiv cele având funcție de identificare prin intermediul mijloacelor electronice în Aplicația moldcell money sau cu prezența fizică în punctele de lucru Moldcell (nume, prenume, date biometrice, codul numeric personal, seria și numărul actului de identitate, domiciliul, ocupația) sunt următoarele:
a) În vederea furnizării Serviciilor moldcell money;
b) Pentru furnizarea serviciului de informare cu privire la conturi. Procesăm și transmitem prestatorilor terți de servicii de informare cu privire la conturi (PSIPC), în funcție de permisiunile de acces acordate de Utilizator, informații despre conturile bancare, soldurile și istoricul operațiunilor de plată aferente acestora;
c) Pentru Serviciul de inițiere plăți prin intermediul unui prestator de servicii de plată sau prestator de servicii de inițiere a plății terț (PSIP), în funcție de permisiunile de acces acordate de Utilizator, informații despre conturile bancare, soldurile și istoricul operațiunilor de platp aferente acestora;
d) Pentru a asigura securitatea Sistemului moldcell money, de a preveni fraude și incidente, de a monitoriza calitatea serviciilor noastre și capacitatea Sistemului moldcell money. De asemenea în vederea transmiterii de comunicări comerciale (marketing direct) și în scopul realizării de studii de piață, direct sau prin intermediul unor companii specializate în acest sens;
e) Pentru constituirea de baze de date și utilizarea acestora în legătură cu furnizarea serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract;
f) Pentru verificarea datelor și fotografiei din actele de identitate prezentate cu informațiile din cadrul Registrului de stat al populației
g) În vederea transmiterii către autorități sau entități private legal constituite în vederea identificării, evaluării și prevenirii riscului de fraudă și prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

13.3. Prestatorul poate transfera datele cu caracter personal către entități din state care asigură un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

13.4. Prestatorul prelucrează datele personale în baza următoarelor temeiuri juridice:
a) executarea obligațiilor contractuale față de Utilizator (ca urmare a faptului că a acceptat prezentul Contract-cadru);
b) conformarea cu obligațiile legale ale Prestatorului (cum ar fi legislația privind cunoașterea clientelei, legislația fiscală și contabilă, etc.);
b) interesul legitim al Prestatorului.
d) consimțământul (de ex. prelucrarea datelor biometrice pentru identificarea prin intermediul mijloacelor electronice).

13.5. Prestatorul informează Utilizatorul că dispune de drepturile prevăzute în legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal, respectiv dreptul la informare, dreptul de acces, dreptul de intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată către Prestator.

14. Dispoziții finale

14.1. Prin depunerea Cererii de înregistrare se consideră încheiat prezentul Contract între Utilizator și Prestator, iar Utilizatorul este de acord cu prevederile acestuia.
14.2. Toate neînțelegerile şi/sau litigiile apărute între Utilizator și Prestator pe marginea utilizării Sistemului moldcell money, vor fi soluționate pe cale amiabilă, prin negociere. În cazul epuizării tuturor mijloacelor de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, acestea vor fi soluționate de către instanțele de judecată competente, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.
Procedurile de soluționare a reclamațiilor pe care utilizatorul serviciilor de plată le are la dispoziție sunt stabilite în Legea nr. 114/2012, actele normative ale BNM și actele interne ale Prestatorului făcute publice pe pagina sa web. Prestatorul examinează reclamația Utilizatorului şi comunică decizia sa în cel mult 15 zile lucrătoare de la primirea reclamației. În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 15 zile lucrătoare din motive independente de voința Prestatorului, acesta este obligat să transmită un răspuns provizoriu, în care indică explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere şi termenul în care Utilizatorul va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăşi 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.

14.3. Părțile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui impediment în afara controlului Părții ținute să execute. Partea care invocă justificarea datorită unui impediment, va notifica cealaltă parte în scris, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare atât de la apariția evenimentului respectiv, cât și de la încetarea acestuia.

14.4. Toate cererile, chestionarele ce urmează a fi completate și prezentate de Utilizator la semnarea prezentului Contract, precum și în decursul relației contractuale, vor face parte integrantă și vor completa prevederile Contractului.

Aprobat de:

Data aprobării
03.07.2026

Carolina Bugaian
Directoare generală
”MOLDCELL” S.A.