

Правила использования платежных карт физическими лицами

1. Общие положения

1.1 Настоящие правила использования платежных карт физическими лицами (далее «Правила») являются частью рамочного договора, составленного в соответствии с Законом № 114 от 18.05.2012 о платежных услугах и электронных деньгах, опубликованного на официальном сайте компании "MOLDCELL" А.О. (далее "Поставщик") www.moldcell.md.

1.2 Для целей настоящих Правил термины, которые прямо не определены в тексте, имеют следующее значение:

Авторизация	разрешение поставщика-эмитента на проведение конкретной операции с помощью платежной карты, выпущенной поставщиком-эмитентом.
Банкомат/АТМ	устройство, с помощью которого осуществляются операции с физическим использованием платежных карт, предназначенных для самообслуживания держателей платежных карт, что позволяет им снимать денежные средства с платежных счетов, переводить денежные средства, вносить денежные средства на счета и информировать о ситуации со счетами и операциями, осуществляемыми с помощью платежных карт;
Терминал/POS	предназначен для обслуживания держателей платежных карт, расположенный у поставщика платежных услуг или продавца, который позволяет считывать данные с магнитной полосы и/или микропроцессора платежной карты, обрабатывать эти и другие данные, связанные с начатой транзакцией.
Блокировка карты	действие по приостановлению/отмене доступа к Счету с использованием Карты.
Счет	Платежный счет, открытый на имя держателя, на котором отражаются все операции, совершенные держателем с использованием карт, выпущенных к данному счету.
Карта (платежная карта)	стандартизированная и, в зависимости от обстоятельств, персонализированная информационная поддержка, с помощью которой Держатель, как правило, используя свой персональный идентификационный номер и/или другие коды, позволяющие его идентифицировать, в зависимости от типа Платежной карты, имеет удаленный доступ к платежному счету, к которому привязана Платежная карта, для осуществления платежных операций.
Цифровая (виртуальная) карта	платежный инструмент (виртуальная альтернатива физической карте), который можно использовать для осуществления платежных операций. Такая карта выпускается по запросу клиента только в мобильном приложении moldcell money (где будут отражены характерные данные карты). Набор характеристик цифровой карты аналогичен физической карте: имя и фамилия владельца карты, номер счета, номер карты, CVV/CVC код, срок действия.
Код CVV/CVC	код подтверждения карты, обычно используемый в онлайн-среде, состоит из трех цифр, напечатанных на обратной стороне карты на полосе для подписи.
Продавец	юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или лицо, занимающееся любым другим видом деятельности, принимающее платежные карты в качестве инструмента безналичного расчета за реализуемые товары, оказываемые услуги, выполняемые работы, на основании договора, заключенного с принимающим поставщиком.
Рамочный договор	Рамочный договор на оказание платежных услуг через платежный счет, опубликованный на веб-сайте поставщика – www.moldcell.md

Держатель	клиент-физическое лицо, являющийся владельцем платежного счета у поставщика платежных услуг, на имя которого поставщиком платежных услуг выпущена карта
Поставщик-эмитент	поставщик платежных услуг, который на основании договора с организатором платежной системы выпускает платежные карты, обслуживает держателей выпущенных им платежных карт и осуществляет авторизацию операций с платежными картами.
Поставщик-акцепт	поставщик платежных услуг, который на основании договора с организатором платежной системы платежных карт предоставляет торговому предприятию услуги по приему платежных карт в соответствии с договором об оказании услуг торговому предприятию и/или выдает наличные деньги держателям платежных карт.
Приложение moldcell money	мобильное приложение, позволяющее Пользователям получать доступ к Системе moldcell money и передавать и/или подтверждать инструкции по исполнению платежных поручений Поставщику с помощью мобильного устройства. Приложение moldcell money можно использовать только после активации платежного счета
Персональный идентификационный номер держателя платежной карты (PIN-код)	персональный код, присваиваемый Поставщиком держателю карты и представляющий собой персонифицированный элемент безопасности, позволяющий идентифицировать держателя карты при совершении определенных операций с использованием карты.
Overdraft/несанкционированный овердрафт	ситуация, когда регистрируются дебетовые суммы (т.е. суммы, не покрытые средствами, имеющимися на счете, к которому привязана карта), что приводит к увеличению платежных обязательств держателя карты перед поставщиком.
Операция/Транзакция	Любая оплата товаров или услуг, снятие наличных или перевод денежных средств, осуществленные с использованием Карты и/или идентификационных данных Держателя карты и/или Держателя карты в торговых точках (в том числе в режиме «Карта не присутствует»), кассах поставщика или банкоматах.
Платежная система	юридическое лицо, которое устанавливает условия участия в платежной системе платежных карт, разрабатывает стандарты и правила, применяемые в системе, а также обеспечивает выполнение финансовых обязательств поставщиков платежных услуг, участвующих в системе
Тарифы	Комиссии, применяемые при выпуске и обслуживании платежных карт и операций с платежными картами

- 1.3** Карта или цифровая карта, привязанная к счету, является безналичным платежным инструментом, выпущенным компанией «MOLDCELL» А.О. (далее - Поставщик) в приложении moldcell money под логотипом международной платежной системы VISA Inc® (далее Платежная Система VISA) и может быть использована для операций в условиях, где карта не присутствует, а также для операций, осуществляемых на территории Республики Молдова (для операций в молдавских леях) и на территории других стран (для операций в иностранной валюте).
- 1.4** Настоящие Правила устанавливают общие условия использования Карты/Цифровой карты и являются обязательными как для Поставщика, так и для Держателя карты. Правила вступают в силу с момента получения Держателем карты и действуют бессрочно.
- 1.5** В дополнение к законодательству Республики Молдова и настоящим Правилам, использование Карты регулируется требованиями и правилами Платежной системы VISA, в рамках которой была выпущена Карта.
- 1.6** Держатель Карты не должен использовать Карту для совершения Платежных операций, противоречащих действующему законодательству, в том числе для приобретения запрещенных товаров/услуг, а также для совершения Операций, связанных с отмыванием денег и/или финансированием терроризма.

- 1.7** Тарифы, связанные с использованием платежных карт и совершением Операций, доступны Держателю карты в начале деловых отношений и на протяжении всех деловых отношений на официальном сайте Поставщика, включая последующие изменения и дополнения. Услуга по выпуску Поставщиком и использованию карт, выпущенных Поставщиком, доступна только лицам, успешно прошедшим процесс идентификации клиента в соответствии с правилами и процедурами Поставщика.
- 1.8** Настоящие Правила имеют преимущественную силу над любыми положениями об обратном в любых договорах, правилах и/или формах, относящихся к продуктам и услугам, предлагаемым Поставщиком, подписанных до их вступления в силу.

2. Выпуск Карты

- 2.1** Подать заявку на выпуск карты можно через приложение moldcell money (только для идентифицированных клиентов, проживающих в Республике Молдова). Клиент может одновременно иметь максимум 5 (пять) активных платежных карт, связанных/прикрепленных к одному счету.
- 2.2** Пользователь платежных услуг Поставщика может подать заявку на выпуск карты с принятием данного документа и на следующих условиях:
- а) принятие Поставщиком заявления на выпуск и выдачу платежной карты на основании запроса на выпуск из приложения moldcell money;
 - б) предоставлен комплект документов, необходимых для идентификации держателя карты в соответствии с действующим законодательством и требованиями поставщика.
- 2.3** Поставщик выдаст платежную карту только держателю в течение 5 рабочих дней со дня представления последнего документа или информации, запрошенной поставщиком. Срок, предусмотренный в этом пункте, может быть продлен поставщиком для надлежащего применения процедур проверки клиентов с целью предотвращения отмывания денег и финансирования терроризма.
- 2.4** Карта выпускается без PIN-кода. Держатель определит PIN-код самостоятельно в приложении moldcell money.
- 2.5** После выдачи карты держателя/пользователя клиент определит PIN-код, после чего поставщик отправит код (OTP) по SMS на личный номер телефона, связанный с этим пользователем в системе поставщика, с помощью которого клиент подтвердит свой запрос на присвоение PIN-кода для новой карты.
- 2.6** PIN-код представляет собой персональный идентификационный код, состоящий из 4 цифр, присваиваемый поставщиком карте, выпущенной на имя держателя/пользователя, имеющий строго конфиденциальный характер и определяемый держателем/пользователем.
- 2.7** Карта, предлагаемая держателю, выпускается с неактивным статусом. Для активации карты требуется минимальный первоначальный депозит для покрытия платы за выпуск и ежегодного администрирования, а также следующие действия:
- а) определение PIN-кода из приложения moldcell money клиентом;
 - б) активация карты происходит только после определения PIN-кода через приложение moldcell money.
- 2.8** Держатель сообщит Поставщику о внесенных изменениях в персональных данных и/или документах, указанных в заявке на выпуск в течение не более 5 (пяти) дней со дня возникновения изменений.
- 2.9** С момента получения Держателем Карты в приложении moldcell money Держатель несет личную ответственность за все операции, выполняемые с использованием карты, а также за обеспечение конфиденциальности данных доступа к Карте.
- 2.10** Срок действия Карты определяется Поставщиком. Этот срок истекает в конце месяца и года, указанного на Карте (Дата истечения срока действия).

3. Условия использования

- 3.1** Карты можно использовать только после их активации в приложении moldcell money.
- 3.2** Карта является именной, не подлежит передаче и может использоваться только лицом, на имя которого она была выпущена.
- 3.3** Карты могут использоваться с момента активации и действительны до последнего дня месяца, указанного на изображении цифровой карты, которое можно увидеть в приложении moldcell money.
- 3.4** Авторизация транзакции по карте - это платежное поручение с немедленным исполнением в системе moldcell money. Оно подразумевает немедленное блокирование и списание поставщиком суммы, равной стоимости транзакции, на счет, к которому привязана карта, для последующего перевода поставщику-акцепту.
- 3.5** Фактическое списание со счета, к которому привязана карта, суммы транзакции, совершенной в платежном терминале другого поставщика-акцепта, происходит позднее, когда от Visa поступает

файл расчетов с соответствующей транзакцией. Результат транзакции записывается на счет Держателя карты в день, когда Поставщик получил транзакцию для расчетов.

- 3.6 Операции по обмену валюты, осуществляемые с использованием карт, выпущенных Поставщиком, осуществляются в соответствии с положениями законодательства о валюте и соответствующими разрешениями/уведомлениями/сертификатами – в случае если соответствующая операция по обмену валюты подлежит разрешению НБМ/уведомлению НБМ в соответствии с законодательством о валюте.
- 3.7 Платежи/транзакции, совершенные с помощью Карты в валюте, отличной от молдавских леев, конвертируются в молдавские леи по курсу иностранной валюты, установленному Платежной Системы VISA, и списываются со счета держателя в тот момент, когда Поставщик получает подтверждение транзакции.
- 3.8 При пополнении счета в валюте, отличной от молдавского лея, сумма первоначально конвертируется в молдавские леи по обменному курсу, установленному Платежной Системы VISA, действующему на дату пополнения, и впоследствии зачисляется на счет в молдавских леях.
- 3.9 Держатель карты может оспорить транзакцию, совершенную с помощью карты, в течение срока, установленного нормативными актами. Чтобы оспорить транзакцию, Держатель должен подать письменный запрос Поставщику не позднее 13 месяцев с даты списания средств со Счета.

4. Операции по оплате картой

- 4.1 Пополнение счета осуществляется в соответствии с условиями Рамочного договора, с которыми можно ознакомиться на сайте Поставщика. Эти условия регулируют порядок внесения средств на счет, а также любые другие аспекты, связанные с данной операцией. Пополнить счет можно:
 - 4.1.1. путем внесения денежных средств наличными в любом из пунктов работы поставщика;
 - 4.1.2. путем перевода с других счетов, открытых у поставщиков платежных услуг в Республике Молдова. Переведенные суммы зачисляются на счет не позднее конца следующего рабочего дня, следующего за днем совершения операции.
 - 4.1.3. через Платежные системы, в рамках которых выпущена карта.
- 4.2 Если Держатель не может представить документы, подтверждающие законное происхождение средств, переведенных на счет, поставщик имеет право временно приостановить доступ к этим средствам в соответствии с действующим законодательством.
- 4.3 Средства, внесенные наличными в рабочих пунктах, и средства, переведенные через Платежные системы, в рамках которых выпущена карта, могут быть сразу же доступны для использования.
- 4.4 Оплата онлайн-платежей за приобретенные товары или услуги производится с использованием данных карты (номер, срок действия, PIN-код, CVV/CVC). С помощью карты можно оплатить покупки в электронных кошельках Apple Pay/Google Pay:
 - а) в платежных терминалах (POS);
 - б) в некоторых банкоматах, которые также принимают платежные операции. Однако цифровые карты не принимаются в магазинах, где требуется физическое представление карты.
- 4.5 В целях обеспечения безопасности транзакций продавец может потребовать проверку личности держателя карты, путем предъявления действительного документа, удостоверяющего личность.
- 4.6 Ввод PIN-кода в банкоматах и/или платежных терминалах, предоставление кода CVV / CVC или любых других идентификационных данных карты означает и считается согласием Держателя карты на совершение операции с использованием Карты, т.е. безотзывным согласием и принятием данной операции.
- 4.7 Для авторизации платежа/транзакции продавец может потребовать от Держателя карты ввести PIN-код карты в платежном терминале.
- 4.8 По завершении транзакции владелец может запросить копию платежного чека. Продавец сохранит его копию.
- 4.9 Если Держатель обнаружит ошибки в платежном чеке, он имеет право потребовать от продавца немедленной отмены транзакции. Чек об аннулировании, подтверждающий эту операцию, должен храниться держателем в течение 13 месяцев.
- 4.10 Платежи за товары и услуги можно совершать онлайн, используя только информацию на карте (номер, срок действия, CVV). Это называется транзакцией без предъявления карты.
- 4.11 Оплата без предъявления карты может осуществляться следующими способами:
 - а) **Электронная коммерция:** Для осуществления платежей данные карты вводятся на специализированных онлайн-платформах;
 - б) **Услуги дистанционной оплаты:** Использование автоматизированной системы дистанционного обслуживания moldcell money, предоставленной поставщиком;
 - в) **Прямые переводы P2P:** для платежей другим лицам через платежные услуги;

г) **В POS-терминале** (в зависимости от его технических возможностей).

- 4.12** Снятие наличных может осуществляться в рабочих точках поставщика с предъявлением документа, удостоверяющего личность, и в банкоматах, в зависимости от их технических возможностей.
- 4.13** Для использования карт за границей установлены следующие ограничения по умолчанию:
- снятие наличных - в пределах лимита, установленного рамочным договором;
 - оплата в торговых точках (магазинах, отелях, заправочных станциях и т. д.) - в пределах доступного остатка средств.
- 4.14** В целях обеспечения безопасности транзакций и предотвращения мошеннического использования карт Поставщик оставляет за собой право устанавливать лимиты и ограничения на типы транзакций, суммы транзакций и их частоту.
- 4.15** Сумма, отображаемая как доступная на счете Держателя, может быть скорректирована после операции в иностранной валюте в связи с колебаниями обменного курса. В некоторых ситуациях это может привести к временному превышению баланса. Колебания могут возникать в зависимости от обменного курса на момент совершения транзакции, применяемого другими платежными системами, и обменного курса применяемого платежной системой VISA на дату обработки транзакции.
- 4.16** Суммы, зарезервированные на счете для незавершенных транзакций (средства, по которым не были произведены расчеты продавцами), будут автоматически разблокированы по истечении 30 календарных дней. Держатель может запросить досрочное освобождение этих средств, подав письменный запрос поставщику и приложив письменное подтверждение от продавца об аннулировании платежа.
- 4.17** Поставщик предоставляет выписки со счета платежей по транзакциям, совершенным с помощью платежных карт, не позднее 5 (пяти) рабочих дней каждого месяца.

5. Права и обязанности

- 5.1** Держатель карты использует Карту в соответствии с положениями действующего законодательства, настоящими Правилами и условиями рамочного договора, заключенного с поставщиком, с учетом мер по предотвращению мошенничества.
- 5.2** Держатель обязан:
- использовать Карту в соответствии с условиями выпуска и Правилами ее использования;
 - информировать Поставщика, как только он узнает о случаях потери, кражи, присвоения карты или любого другого несанкционированного ее использования.
- 5.3** В соответствии с пунктом 5.2 подпункта а), Держатель карты, должен сразу после получения карты принять все разумные меры для обеспечения сохранности персонализированных элементов безопасности.
- 5.4** Если Держатель карты не обеспечил сохранность персонализированных элементов используемой Карты, он несет убытки, связанные с любой несанкционированной платежной операцией, возникшей в результате чрезвычайной ситуации (потеря, кража или незаконное присвоение платежной карты) в размере до 2500 леев.
- 5.5** Держатель карты несет все убытки, связанные с любой несанкционированной операцией, если такие убытки являются результатом мошенничества или умышленного несоблюдения или грубой халатности одного или нескольких обязательств, возложенных на него как на держателя карты.
- 5.6** Поставщик, получив уведомление от Держателя о возникновении чрезвычайной ситуации (потеря, кража карты, несанкционированная транзакция, блокировка карты и т. д.), должен обеспечить идентификацию держателя карты, принять все необходимые меры для немедленного прекращения любых операций с использованием соответствующей карты, записать дату и время уведомления и предоставить держателю подтверждение о получении соответствующего уведомления.
- 5.7** Поставщик оставляет за собой право отказаться в рассмотрении жалоб держателя на транзакции, заявленные им как несанкционированные или неправильно проведенные, если такие жалобы не инициированы держателем сразу после того, как ему стало известно о выписке по счету, но не позднее 13 месяцев с момента списания средств со счета, за исключением случаев, когда Поставщик не предоставил ему выписку по счету, содержащую информацию об этих транзакциях.
- 5.8** Поставщик имеет право запрашивать информацию и подтверждающие документы, относящиеся к операции, когда назначение платежа, относящегося к записям на счете, не позволяет определить и идентифицировать цель и характер операций, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.
- 5.9** Поставщик обязан информировать Держателей карт путем уведомления в приложении moldcell money и/или путем публикации на веб-странице Поставщика www.moldcell.md о любых случившихся изменениях в настоящих Правилах или Тарифах Поставщика. В случае внесения изменений в положениях и/или пункты договора Поставщик обязан уведомить Держателя карты за 2 месяца до

предполагаемой даты вступления изменений в силу, опубликовав их в приложении moldcell money и на веб-странице Поставщика www.moldcell.md. Изменение курса валют, применяемого к платежным операциям, осуществляемым через Поставщика, может быть применено немедленно и без предварительного уведомления. Если изменения в комиссиях, связанных с операциями, происходят в пользу Держателя, они могут быть применены без предварительного уведомления. В случае изменений, установленных законодательством, они вступают в силу с момента вступления в силу нормативного акта.

- 5.10** Поставщик несет ответственность за любые ошибки, возникающие в процессе выпуска и использования цифровых платежных карт.
- 5.11** Поставщик обеспечивает круглосуточную горячую линию Службы поддержки клиентов (тел. 022 444 444). Дополнительным средством связи, предоставляемым поставщиком для получения поддержки и разъяснений по решению проблем, возникающих при использовании карт держателей, является электронный почтовый ящик moldcell@moldcell.md.

6. Блокировка Карты

- 6.1** Если держатель карты подозревает, что с его картой были совершены мошеннические операции, он обязан немедленно уведомить Поставщика через контактный центр по телефонным номерам, указанным на сайте www.moldcell.md, предоставляя всю необходимую информацию для идентификации себя и карты. Держатель карты также должен в течение 24 часов с момента обнаружения инцидента обратиться в полицию с просьбой об оформлении документов, подтверждающих факт мошенничества.
- 6.2** Если Держатель карты подозревает, что PIN-код, данные карты или другая личная информация были скомпрометированы, он должен немедленно уведомить поставщика и изменить PIN-код.
- 6.3** Как только личность держателя карты будет подтверждена, поставщик немедленно заблокирует карту и уведомит держателя об этом через систему moldcell money.
- 6.4** В любом случае карта может быть заблокирована держателем самостоятельно через мобильное приложение - moldcell money.
- 6.5** Если Держатель карты хочет разблокировать карту, которая ранее была заблокирована по его просьбе, он может связаться с Поставщиком по телефонам, указанным на сайте www.moldcell.md, и запросить разблокировку карты.
- 6.6** Разблокировка карты может быть произведена держателем карты самостоятельно через мобильное приложение moldcell money при условии, что блокировка была ранее инициирована держателем через то же приложение.
- 6.7** Держатель карты несет ответственность за все транзакции, совершенные с использованием карты, вплоть до момента (точной даты и времени) регистрации блокировки карты в системе поставщика, независимо от того, была ли блокировка произведена поставщиком или держателем.
- 6.8** Поставщик оставляет за собой право ограничить использование карты/счета в случае подозрений в мошенничестве, несанкционированном использовании, риске неуплаты или при наличии информации, указывающей на причастность Держателя карты к незаконной деятельности, получение оповещений от Платежной системы Visa, содержащих информацию о компрометации карты;
- 6.9** В то же время, Поставщик может приостановить или отозвать карту, если держатель карты нарушает положения рамочного договора или настоящих Правил, в случае прекращения договорных отношений между поставщиком и клиентом/держателем или в случае вынесения решения уполномоченных органов в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.
- 6.10** В случаях блокировки карты по инициативе Поставщика он, по возможности, уведомит держателя карты до блокировки или после принятия конкретных мер в каждом отдельном случае, если только предоставление этой информации не является объективно оправданным по соображениям безопасности или не запрещено законом, в том числе с оговоркой о праве поставщика сообщать о держателе карты уполномоченным учреждениям и органам.

7. Закрытие Карты

- 7.1** Любая из сторон имеет право в одностороннем порядке потребовать закрытия карты и расторжения рамочного договора об использовании соответствующего Платежного счета moldcell money. Закрытие карты / расторжение рамочного договора Клиентом/Держателем карты осуществляется путем подачи заявления в приложении moldcell money о закрытии счета / карты с уведомлением за 10 (десять) дней до даты закрытия Платежного счета.
- 7.2** Поставщик обязан закрыть карту/расторгнуть рамочный договор немедленно, без предварительного уведомления, в случаях, предусмотренных рамочным договором, или намеренно нарушает правила использования карт, изложенные в настоящих Правилах.

- 7.3 Прекращение деловых отношений между Поставщиком и Держателем карты предполагает закрытие платежных карт и платежного счета, к которому привязаны платежные карты.
- 7.4 В случае истечения срока действия Карты она будет автоматически закрыта Поставщиком. Если срок действия Карты истек, а рамочный договор на использование счета не был расторгнут, Клиент вправе запросить у Поставщика выпуск новой Карты.
- 7.5 Платежный счет может быть закрыт только в том случае, если все карты, привязанные к нему, были закрыты.
- 7.6 Закрытие Счета/Карты или прекращение деловых отношений не освобождает клиента / держателя карты от обязательств, принятых и не выполненных перед Поставщиком.

8. Заключительные положения

- 8.1 Поставщик обеспечивает конфиденциальность информации о Держателе карты.
- 8.2 Поставщик имеет право применять исключения из настоящих Правил, если выданная карта имеет определенные функциональные возможности для конкретного карточного продукта.
- 8.3 Поставщик оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке с публикацией их измененных версий.