

CONTRACT-CADRU

Fabula

Compania «ARTOSIS» SRL prestează servicii de plată, emite și răscumpără monedă electronică în temeiul Legii nr. 114 din 18.05.2012 ”cu privire la serviciile de plată și moneda electronică”.

Prestarea serviciilor de plată, emiterea și răscumpărarea monedei electronice se efectuează în cadrul Sistemului de plăți Bpay, administrat de compania «ARTOSIS» SRL și agenții:

- SRL ”MMPS COM”;
- SRL ”MSM Star”;
- SRL ”Nicosad-Plus”;
- SRL ”Stiltel-Grup”.

Consumatorii și utilizatorii serviciilor Sistemului de plăți Bpay utilizează serviciile respective contra plată, în condițiile prezentului contract-cadru și în conformitate cu legislația în vigoare.

Serviciile de plată, emiterea și răscumpărarea monedei electronice oferă utilizatorilor următoarele posibilități:

- suplinirea contului personal cu numerar în casele sistemului Bpay, terminalele de plată și prin alte metode;
- extragerea mijloacelor financiare din contul personal;
- achitarea mărfurilor/serviciilor – comunale, internet, TV, jocuri, hosting, etc. de pe contul personal (conform Catalogului Serviciilor publicat pe site-ul <https://www.bpay.md>);
- achitarea serviciilor/mărfurilor fără deschiderea contului personal, prin utilizarea altor instrumente de plată;
- efectuarea transferurilor în Sistemul de plăți Bpay între utilizatori (din cont - în cont);
- transferarea/primirea mijloacelor financiare în/din contul personal în/din adresa altor sisteme de plăți – naționale, străine, internaționale;
- gestionarea mijloacelor financiare sub formă de monedă electronică;
- gestionarea mijloacelor financiare on-line și off-line;
- efectuarea transferurilor naționale și internaționale;
- cumpărarea/vînzarea/convertarea monedei electronice.

Acest acord se încheie între compania «ARTOSIS» SRL și persoana fizică care utilizează Sistemul de plăți Bpay. Utilizarea Sistemului de plăți Bpay se efectuează în condițiile stabilite mai jos.

1. Termeni

1.1. În sensul prezentului contract se folosesc următoarele termeni:

Sistem de plată - un complex software și hardware, accesibil pe Internet la adresa electronică <https://www.bpay.md> , care duce evidența banilor utilizatorilor, prin care Utilizatorii pot face plăți în favoarea altor membri ai sistemului, sau în favoarea Furnizorilor de servicii.

Furnizor - persoana fizică sau juridică, care practică activitate de întreprinzător și livrează mărfuri/ servicii consumatorului final (Plătitorului) și acceptă de la el plată pentru mărfuri/ servicii furnizate sau plată în calitate de binefacere.

Consumator – persoană fizică care, în cadrul contractelor de servicii de plată, acționează în scopuri altele decît cele legate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

Utilizator al serviciilor de plată – persoană care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități; persoană care este deținător al monedei electronice.

Plătitor (Utilizator) – persoană fizică sau juridică care efectuează plata în beneficiul unui din Furnizori în cadrul Sistemului de plată;

Identificatorul Plătitorului – combinație unică de cifre și litere (identificator), cu ajutorul căruia Furnizorul de servicii poate nemijlocit să identifice clientul său (de exemplu: ntract/cont).

Cont personal – Cont analitic în Sistemul de plată, pe care se păstrează resursele financiare ale Utilizatorului.

Sistem de plăți extern – Sistem de plată, NEcontrolată de către Companie, plăți prin care se acceptă de către sistemul bpay.md (de exemplu: carduri bancare, webmoney etc.).

Plata pentru Deservirea Tehnico-Infornațională (DTI) – taxă ce se percepe de la Plătitor pentru întreținerea și deservirea de la distanță, întreținerea sistemului de plată și informarea Plătitorului, de asemenea plata pentru întreținerea contului Utilizatorului cît și prelucrarea datelor de card, precum și alte date. Mărimea taxei pentru DTI este indicată în Tarife. În unele cazuri poate să nu fie percepută sau să fie percepută în mărimi mai mici (atunci cînd plata pentru DTI integral sau parțial și-o asumă beneficiarul plății). În cazul abaterilor de la ratele standard, suma taxei pentru DTI este așa cum se specifică în descrierea serviciului.

Companie – în sensul prezentului acord este societatea “ARTOSIS” SRL, care efectuează operațiunile de achitare ale Plătitorului/Beneficiarului prin sistemul bpay.md.

Serviciile – activități de acceptarea plăților, înregistrarea și efectuarea tranzacțiilor, emitere și răscumpărare a monedei electronice și alte activități suplimentare, oferite plătitorilor – utilizatorilor de sistemul Bpay.

2. Înregistrarea contului personal

- 2.1. La înregistrarea contului personal, Utilizatorul se obligă să indice date de identificare și/sau parola și PIN-cod, care va fi solicitat de sistemul bpay.md pentru îndeplinirea sarcinii de achitare.
- 2.2. Utilizatorul este total responsabil de păstrarea datelor confidențiale primite la înregistrare și anume Parola și PIN-codul.
- 2.3. Utilizatorul se obligă:
 - 2.3.1. Să utilizeze instrumental de plată, în conformitate cu condițiile de eliberare și utilizare a lui.
 - 2.3.2. Neîntârziat să notifice Compania prin e-mail sau telefon despre toate cazurile cunoscute lui de pierdere, furt, delapidare sau altă utilizare ilegală a instrumentului de plată.
- 2.4. Pentru îndeplinirea scopului din punctul 2.3. Utilizatorul serviciilor de plată, din momentul primirii instrumentului de plată, întreprinde măsuri de securitate personalizate oferite de către sistemul bpay.md.
- 2.5. Plătitorul suportă toate pierderile legate de executarea unei operațiuni de plată neautorizate, în cazul pierderilor cauzate de acțiuni frauduloase din partea lui, sau în cazul în care, ca urmare a intenției sau neglijență gravă, el nu și-a îndeplinit una sau mai multe obligații revenite asupra lui în conformitate cu punctele 2.3. - 2.4.
- 2.6. În urma notificării în conformitate cu punctul 2.3. Plătitorul nu suportă nici o responsabilitate materială legată de situații excepționale, cu excepția cazului de fraudă din partea acestuia.
- 2.7. Plătitorul are dreptul la o rambursare din partea prestatorului său de servicii de plată a sumei permise a operațiunii de plată inițiată de beneficiarul plății sau deja executată, sub rezerva următoarelor condiții împreună luate:
 - 2.7.1. La eliberarea permisiunii nu a fost indicată suma corectă a operației.
 - 2.7.2. Suma operațiunii de plată depășea acel nivel logic pe care și-l putea permite Plătitorul, luând în considerație cheltuielile lui acestui acord și alte circumstanțe care au legătură cu acest caz.
- 2.8. În sensul aplicării punctului 2.7.2. Plătitorul nu poate invoca motive legate de operațiuni de schimb valutar, în cazul în care a utilizat cursul de referință, coordonat cu prestatorul serviciilor de plată în conformitate cu punctul d) partea (1) articolul 38 și subpunctul b) alineatul 3) partea (1) articolul 42 al legii cu № 114 de la 18.05.2012 ”cu privire la serviciile de plată și moneda electronică”.
- 2.9. La cererea Companiei Plătitorul oferă informații concrete aferente condițiilor indicate în punctul 2.7.
- 2.10. Rambursarea în sensul punctului 2.7. se efectuează în măsură deplină conform operației de achitare efectuate.
- 2.11. Pentru a obține rambursarea în conformitate cu punctul 2.7, Plătitorul, în termen de opt săptămâni de la data de debitare a fondurilor din contul personal, depune o cerere de rambursare către companie. Rambursarea se face în moneda contului Plătitorului de pe care a fost făcută plata, iar dacă pentru achitare nu a fost folosit cont personal din sistemul bpay.md, rambursarea are loc în valuta în care a fost primită plata de către Companie.
- 2.12. Compania poartă răspundere față de Plătitor în cazul neîndeplinirii sau îndeplinirii neadecvate a operațiunilor de plată, în conformitate cu articolul 70 al legii № 114 or 18.05.2012 ”cu privire la serviciile de plată și moneda electronică”.
- 2.13. Pentru îmbunătățirea calității serviciilor și pentru combaterea folosirii sistemului de plată în scopuri ilegale, compania își rezervă dreptul de a solicita de la Utilizator informație/documente suplimentare și/sau să se abțină de la deschiderea contului, întocmirea relațiilor de parteneriat, efectuarea operațiunii de plată în cazul imposibilității identificării adecvate al Consumătorului/Utilizatorului, constatării faptului că datele și informația obținute la identificarea și verificarea sînt neautentice sau neveridice.

3. Procedura și condițiile efectuării plăților

- 3.1. Utilizatorul are dreptul să efectueze plăți în favoarea oricărui Furnizor care acceptă plăți prin intermediul acestui sistem de plăți. Lista tuturor Furnizorilor este prezentată pe site-ul sistemului de plăți.
- 3.2. Pentru a efectua o plată, Utilizatorul trebuie să precizeze ID-ul Plătitorului și suma de plată. Datele necesare pentru efectuarea plății pot varia în funcție de Furnizorul ce prestează servicii.
- 3.3. Compania nu garantează procesarea plății, în cazul în care datele cu privire la plată au fost introduse incorect.
- 3.4. Efectuarea plății de către Plătitor prin intermediul Sistemului de Plăți, este posibilă doar prin achitarea taxei de deservire Tehnico-Informațională.
- 3.5. Pentru fiecare plată, compania are dreptul să perceapă un comision adăugător pentru serviciile prestate. Mărimea comisionului se indică nemijlocit înainte de efectuarea plății.
- 3.6. Compania își asumă obligațiunea să informeze Utilizatorul, despre suma care va fi extrasă din cont (inclusiv comisionul, taxa de deservire Tehnico-Informațională sau altă taxă adițională în cazul în care ea există) nemijlocit înaintea efectuării plății, atunci cînd Plătitorul poate refuza plata sau alege altă metodă de plată.
- 3.7. Dacă Utilizatorul face plata din contul său personal, respectiv valoarea plății și comisionul corespunzător vor fi preluate din contul respectiv.
- 3.8. Pentru efectuarea plății, Utilizatorul trebuie să introducă codul PIN primit în momentul înregistrării și să dea acordul efectuării plății prin apăsarea butonului “Confirmare”.
- 3.9. Dacă Utilizatorul efectuează o plată prin intermediul unui sistem de plăți extern, aceasta va putea fi efectuată numai după obținerea confirmării din partea sistemului de plăți extern.
- 3.10. Compania nu poartă răspundere pentru comisionul preluat de sistemul de plăți extern la momentul efectuării plății.
- 3.11. În cazul în care compania nu a reușit să livreze plata la destinatar, din considerente tehnice, resursele financiare sunt rambursate integral în contul Utilizatorului din cadrul sistemului de plată.
- 3.12. Momentul primirii ordinului de plată, se consideră momentul cînd ordinul de plată a fost trimis direct de Plătitor, sau indirect, sau prin intermediul Beneficiarului plății și a fost primit de Companie.
- 3.13. Dacă momentul primirii ordinului de plată este zi liberă pentru prestatorul serviciilor de plată a Plătitorului, momentul primirii

se consideră imediat următoarea zi de lucru.

3.14. Compania poate stabili un interval de timp, mai aproape de sfârșitul zilei de lucru, după care orice ordin de plată primit va fi considerat acceptat în următoarea zi lucrătoare.

3.15. În cazul în care Utilizatorul serviciilor de plată, care inițiază ordinul de plată și Compania sunt de acord că ordinul de plată va începe la o anumită dată, sau după o anumită perioadă de timp, sau într-o zi, când Plătitorul a oferit mijloacele aflate la dispoziția prestatorului său de servicii de plată, momentul primirii ordinului de plată pentru scopurile menționate la punctele 3.16 – 3.19, se consideră ziua aleasă reciproc. Dacă ziua aleasă nu este zi de lucru pentru Companie, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi de lucru pentru Companie.

3.16. La primirea mijloacelor financiare, Compania beneficiarului de plată atribuie data valutei și pune la dispoziție suma operațiunii de plată în contul de plăți al beneficiarului plății.

3.17. Prestatorul de servicii de plată al beneficiarului, transferă prestatorului de servicii de plată al Plătitorului, ordin de plată inițiată de către beneficiarul plății sau prin intermediul lui în termenii conveniți între beneficiarul plății și prestatorul său de servicii de plată, pentru a permite calcule în legătură cu debitarea directă, la data convenită.

3.18. Termenul maxim de efectuare a plății – 1 zi bancară din momentul primirii ordinului de plată.

4. Procedura și condițiile de anulare a plăților

4.1. Plătitorul poate retrage consimțământul în orice moment, dar nu mai târziu de momentul irevocabilității, în contextul punctelor 4.5 – 4.9.

4.2. Utilizatorul comunică despre necesitatea anulării plății, prin intermediu e-mail la suportul sistemului de plăți, oferind toate datele despre plată, inclusiv data plății, suma, numărul de verificare atribuit plății etc., precum și motivul anulării.

4.3. Compania se obligă să întreprindă toate măsurile pentru anularea achitării date.

4.4. În timp de 10 zile, de la momentul primirii cererii de anulare a plății, care conține toate datele necesare pentru anulare, Compania informează Utilizatorul despre starea anulării. În cazul în care plata a fost anulată cu succes, Compania întoarce banii pe contul Utilizatorului în Sistemul de plăți. În cazul în care plata nu se poate anula, Compania se obligă să anunțe Utilizatorul despre motivele imposibilității efectuării acestei operațiuni.

4.5. Ordinul de plată expediat direct de către Plătitor, nu poate fi anulat, după ce plata a fost primită de către Beneficiarul de plată.

4.6. În cazul în care operațiunea de plată se inițiază de către beneficiarul plății, sau prin intermediul acestuia, Plătitorul nu poate revoca ordinul de plată după executarea acestuia sau după exprimarea acordului de executare a plății în favoarea acestuia.

4.7. În cazul debitării directe și fără încălcarea dreptului la despăgubire, Plătitorul poate cere anularea plății cel târziu până la sfârșitul zilei de lucru care precede ziua convenită de debitare a resurselor financiare.

4.8. În cazul indicat la punctul 3.15 al prezentului acord, Utilizatorul poate cere anularea ordinului de plată cel târziu până la sfârșitul zilei de lucru, care precede ziua convenită.

4.9. La expirarea termenului, indicat în punctele 4.5.-4.8., ordinal de plată nu poate fi retras, cu excepția cazurilor, când pentru anularea plății Plătitorul prezintă acordul oficial în scris, al Beneficiarului plății.

5. Extragerea banilor din contul personal

5.1. Compania se obligă, la cererea Utilizatorului, să-I elibereze resursele financiare de pe contul său personal din cadrul Sistemului de plăți, în mărime deplină, cu excepția comisionului perceput de către Companie pentru așa tip de operațiuni.

5.2. Compania se obligă să înștiințeze Utilizatorul despre comisionul preluat pentru extragerea banilor din contul personal, înainte de depunerea cererii de extragere de către Utilizator.

5.3. Eliberarea banilor din contul personal, se face doar dacă datele personale indicate la înregistrarea în sistemul de plăți, coincid în mărime totală cu datele din buletinul de identitate prezentat.

5.4. Eliberarea banilor se face doar deținătorului contului, sau persoanei care deține procură de la deținătorul contului respectiv, care îl împuternicește la efectuarea acestui tip de operațiuni.

6. Limitele utilizării instrumentului de plată

6.1. Pentru Utilizatorii identificați, limite la efectuarea tranzacțiilor nu sunt stabilite.

6.2. Incasarea banilor în numerar la casa Companiei se face numai cu prezentarea actului de identitate al Utilizatorului.

6.3. Compania este în drept să rețină orice plată mai mare de 1000 Lei, pentru a efectua verificări mai amănunțite, indiferent de faptul că această plată a fost făcută în una sau mai multe etape și de asemenea este în drept să ceară mai multă informație despre plată, Plătitor sau beneficiarul acestei plăți.

6.4. Compania este în drept să blocheze contul Utilizatorilor care nu au trecut procedura de identificare, indiferent dacă au fost sau nu atinse limitele.

6.5. În cazul în care pentru exprimarea consimțământului este utilizat un instrument de plată, Plătitorul și prestatorul său de servicii de plată pot conveni asupra unor limite de cheltuieli pentru operațiunile executate cu utilizarea instrumentului de plată respectiv.

7. Răspunderea părților

7.1. Ambele părți poartă răspundere față de îndeplinirea prevederilor acestui acord, în conformitate cu Legislația în vigoare a

Republicii Moldova.

7.2. Utilizatorul poartă răspundere deplină pentru operațiuni efectuate prin intermediul Sistemului de plăți.

7.3. Compania nu poartă răspundere pentru problemele apărute cu plată din cauza datelor indicate incorect în urma efectuării plății.

7.4. În cazul în care datele confidențiale de acces la contul Utilizatorului au fost compromise, Compania nu poartă răspundere de banii care sunt la acel moment în acel cont.

7.5. Compania se obligă să păstreze datele indicate de către Utilizator în strictă confidențialitate.

8. Confidențialitatea, pastrarea și prelucrarea datelor cu caracter personal

8.1. Din momentul acceptării prezentului acord, Utilizatorul oferă acordul Companiei la păstrarea, folosirea și prelucrarea datelor cu caracter personal, care au fost puse la cunoștința Companiei pe toată durata prestării serviciilor de plată.

8.2. Utilizatorul oferă acordul transmiterii datelor cu caracter personal partenerilor Companiei, în măsura în care este nevoie pentru a executa operațiunea de plată inițiată de Utilizator și numai în cazul parvenirii acestei necesități.

8.3. Compania se obligă să nu divulge informația cu caracter personal, care îi este cunoscută pe toată perioada prestării serviciilor de plată.

9. Dispoziții finale

9.1. Acest acord se consideră acceptat:

9.1.1. Din momentul înregistrării contului personal în sistemul Bpay.md și este în vigoare pînă ce una dintre părți nu-și va exprima dorința de reziliere. Închiderea contului personal, semnifică rezilierea acordului dat.

9.1.2. În cazul efectuării unei operațiuni unice, fără deschiderea unui cont personal în sistem și funcționează pînă în momentul îndeplinirii obligațiilor reciproce.

9.2. În cazul introducerii modificărilor în prezentul acord, Compania se obligă să notifice despre aceasta Utilizatorii săi, prin e-mail-ul indicat la înregistrare de către aceștia, nu mai tîrziu de 60 de zile de la intrarea în vigoare a modificărilor, cu respectarea prevederilor Articolului 44 al Legii cu Nr. 144 de la 18.05.2012 ”cu privire la serviciile de plată și moneda electronică”.

9.3. Prestatorul serviciilor de plată, informează Utilizatorul serviciilor de plată, că modificările în acordul dat se consideră acceptate de către Utilizator, dacă pînă la intrarea în vigoare a modificărilor, Utilizatorul nu și-a exprimat dezacordul cu modificările date, către Compania prestatoare de servicii de plată.

9.4. Modificări ale ratelor dobânzii de referință sau ratelor de schimb pot fi aplicate imediat și fără notificarea Utilizatorului, cu respectarea prevederilor Punctelor (5) (7) Articolului 44 al Legii cu Nr. 144 de la 18.05.2012 ”cu privire la serviciile de plată și moneda electronică” și cu condiția, că înaintea efectuării tranzacției Utilizatorului I se va afișa suma care trebuie achitată și suma care urmează a fi transferată Beneficiarului plății.

9.5. Interpretarea și aplicarea termenilor acestui Acord sunt efectuate în conformitate cu cerințele Legii ”cu privire la serviciile de plată și moneda electronică” și a Codului Civil.

9.6. În cazul apariției cazurilor neprevăzute de acest acord, de asemenea depunerea cererilor/plîngerilor și soluționarea litigiilor privind drepturile și obligațiile, reieșind din relațiile Companie-Utilizator, ultimul prezintă cererea/plîngerea în formă scrisă prin poștă/poștă electronică/fax.

9.7. Compania examinează cerere/plîngere Clientului și comunică despre hotărîre în timp de 15 zile de la parvenirea acesteia.

9.8. Dacă compania nu a examinat cerere/plîngere în termenul indicat la punctul 9.9., sau Utilizatorul nu este de acord cu hotărîrea luată, el este în drept să se adreseze la organul regulator, în conformitate cu Articolele 93 și 94 al Legii ”cu privire la serviciile de plată și moneda electronică”, sau este în drept să se adreseze în instanța de judecată cu o plîngere împotriva Companiei.

9.9. Informația despre plățile efectuate este disponibilă pe site-ul bpay.md în secțiunea ”Cabinet personal” și poate fi accesată de către Utilizator autorizîndu-se în sistem.

9.10. În orice moment al relațiilor contractuale, Plătitorul, în conformitate cu punctele 9.8.-9.9. al prezentului acord, este în drept să primească informația și condițiile indicate în acesta pe hîrtie sau alt purtător de informație.

9.11. Acest acord se încheie în limba romînă.

10. Informația despre companie

10.1. Denumirea Companiei: ”ARTOSIS” SRL

Licența Băncii Naționale a Republicii Moldova: BNM000587

Adresa juridică: mun. Chișinău, b-I Decebal 19 ap. 59

Puncte de deservire: mun. Chișinău, b-I Decebal 23/2 of. 17

mun. Chișinău, str. Alecu Russo 1, of. 73

mun. Chișinău, b-I Ștefan cel Mare 130/28

mun. Bălți, str. 31 August, 53.

Telefon de contact: +373-22-837-155

email: info@artosis.net

10.2. Organul de supraveghere: Banca Națională a Moldovei (BNM) (RM, mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru 1, MD-2005).

10.3. Compania ”ARTOSIS” SRL este înregistrată în registrul Societăților de plată al Băncii Naționale din Republica Moldova

(registrul fiind disponibil pe site-ul www.bnm.md – <http://bnm.md/ro/content/registrul-societatilor-emitente-de-moneda-electronica>).

10.4. Agenți de plată:

1. "MMPS COM" SRL, IDNO – 1007600063621, adresa: mun. Chisinau, b-l Decebal 23/2 of. 17.
2. "MSM Star" SRL, IDNO – 1009600025485, adresa: mun. Chișinău, b-l Decebal 23/2 of. 17B.
3. "Nicosad-Plus" SRL – 1011602005655, adresa: mun. Bălți, str. 31 August, 53.
4. "Stiltel-Grup" SRL – 1006600001255, adresa: mun. Chisinau, str. Kiev 9/1.