

## CONTRACT-CADRU

cu referire la conturile de plăți, serviciile de emiteră a monedei electronice, serviciile de plată și produsele accesorii conturilor de plăți ale persoanele fizice

**PRESTATORUL serviciilor de plată și emitentul monedei electronice (în continuare – Prestator sau BPAY)** „BPAY” S.R.L, IDNO –1010600040527, reprezentată de administratorul Artiom VASILIEV, care activează în baza statutului societății, pe de o parte, și

**UTILIZATORUL serviciilor de plată și monedei electronice (în continuare – Utilizator):**

au convenit să încheie prezentul contract cu respectarea următoarelor clauze:

### 1 PREVEDERI GENERALE

- 1.1 Prezentele Condiții generale privind conturile de plăți, serviciile de emiteră a monedei electronice, serviciile de plată și produsele accesorii conturilor de plăți (denumite în continuare „Condiții Generale”) constituie cadrul contractual general aplicabil relației dintre Prestator în persoana Societății cu Răspundere Limitată „BPAY” (în continuare „BPAY”) și clienții/utilizatorii săi persoane fizice, aferent deschiderii și operării conturilor de plăți, furnizării serviciilor de emiteră a monedei electronice, a serviciilor de plată, precum și a produselor/serviciilor accesorii/conexe gestionării conturilor de plăți;
- 1.2 Definiții  
În sensul prezentului Contract se vor utiliza următoarele definiții:
  - 1.2.1 **Societatea cu Răspundere Limitată „BPAY”**, se are în vedere o societate cu sediul în Chișinău, bd. Decebal, nr. 23/2, of. 17A, înregistrată la Instituția Publică „AGENȚIA SERVICII PUBLICE” Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept, la data de 23 noiembrie 2010, Numărul de identificare de stat și codul fiscal: 1010600040527, Capital social: 6 000 000 lei moldovenești, înscrisă în Registrul societăților emitente de monedă electronică ținut de Banca Națională a Moldovei, deținătoarea licenței seria A MMI nr. 000472 din 06.09.2018;
  - 1.2.2 **Agent** – persoană juridică care furnizează servicii de plată în numele și pe contul unei societăți de plată (agent de plată); persoană fizică sau juridică care distribuie sau răscumpără monedă electronică în numele și pe contul unei societăți emitente de monedă electronică (agent al societății emitente de monedă electronică);
  - 1.2.3 **Autentificare** – procedură care permite prestatorului de servicii de plată să verifice utilizarea unui instrument de plată specific, inclusiv elementele de securitate personalizate ale acestuia;
  - 1.2.4 **Beneficiar al plății** – persoană care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată;
  - 1.2.5 **Chargeback** - returnarea fondurilor către un plătitor, inițiat unilateral de către prestatorul serviciilor de plată, emitent a instrumentului utilizat de un plătitor, în urma soluționării unei contestații sau dispute inițiate de plătitor sau corectării unei erori apărute în executarea plății;
  - 1.2.6 **Cont de plăți** – cont deținut în numele unuia sau al mai multor utilizatori ai serviciilor de plată, folosit pentru executarea operațiunilor de plată;
  - 1.2.7 **Date cu caracter personal** - orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă. Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale;
  - 1.2.8 Date necesare pentru identificarea la distanță a Utilizatorului - nume, prenume, cuvântul-parolă, PIN, adresă de poștă electronică, login, dată naștere, adresă, număr de telefon și alte date indicate în Ancheta clientului;
  - 1.2.9 **Debitare directă** – serviciu de plată (instrument de plată) pentru debitarea contului de plăți al plătitorului în cazul în care o operațiune de plată este inițiată de beneficiarul plății pe baza consimțământului acordat

de către plătitor beneficiarului plății, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului sau prestatorului de servicii de plată al plătitorului;

- 1.2.10 **Furnizor de bunuri sau servicii** – persoană care este destinatarul fondurilor în cadrul unei operațiuni de plată legată de vânzarea-cumpărarea de bunuri sau servicii;
- 1.2.11 **Instrument de plată** – dispozitiv (dispozitive) personalizat(e) (cardul de plată, telefon mobil etc.) și/sau orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, TAN, alte tipuri de coduri, login/parolă etc. sau funcționale – transferul de credit, debitarea directă) convenite între utilizatorul serviciilor de plată și prestatorul de servicii de plată și folosite de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniția un ordin de plată;
- 1.2.12 **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, și care este acceptată de o persoană alta decât emitentul de monedă electronică;
- 1.2.13 **Operațiune de plată** – acțiune, inițiată de plătitor sau de beneficiarul plății, de depunere, transferare sau retragere de fonduri, indiferent de alte obligații existente între plătitor și beneficiarul plății;
- 1.2.14 **Operațiune de plată la distanță** - operațiune de plată inițiată prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicarea la distanță;
- 1.2.15 **Ordin de plată** – dispoziție a plătitorului sau a beneficiarului plății adresată prestatorului său de servicii de plată pentru executarea unei operațiuni de plată;
- 1.2.16 **Plata programată** - serviciu de plăți planificate care permite efectuarea în mod automatizat de plăți repetate a unor sume fixe la date fixe, către furnizori de bunuri sau servicii și alți beneficiari sau între propriile conturi, în baza instrucțiunilor date de Utilizator pentru Prestator;
- 1.2.17 **Plătitor** – persoana care este titularul unui cont de plăți și care autorizează un ordin de plată (inițiază sau permite executarea unui ordin de plată) din acel cont de plăți sau persoană care dă un ordin de plată în cazul în care nu există un cont de plăți;
- 1.2.18 **Semnătură electronică** – date în formă electronică, care sunt atașate la sau logic asociate cu alte date în formă electronică și care sunt utilizate ca metodă de autentificare;
- 1.2.19 **Semnătura electronică simplă** - semnătura electronică utilizată ca metodă de autentificare, fără a face trimitere exclusiv la semnatar, în conformitate cu Legea nr. 91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic;
- 1.2.20 **Sistem automatizat de deservire la distanță (în continuare sistem ADD)** – soluție informatică și/sau echipament, pus de Prestator la dispoziția utilizatorilor, ce reprezintă o soluție informatică, ce permite utilizatorului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație să aibă acces de la distanță la mijloacele aflate în contul de plăți al deținătorului în scopul: obținerii de informații privind starea contului de plăți și a tranzacțiilor realizate, efectuării tranzacțiilor în numele și la ordinul deținătorului din contul mijloacelor aflate în contul de plăți (aplicația BPAY pe computer sau telefon, sau la terminale și bancomate BPAY);
- 1.2.21 **Sistem de plăți** – sistem de transfer de fonduri care funcționează în baza unor norme comune (reguli, proceduri, contracte etc.), formale și standardizate pentru procesarea, compensarea și/sau decontarea operațiunilor de plată;
- 1.2.22 **Sistem informațional** – sistem de gestionare a informației din cadrul unui prestator de servicii de plată, împreună cu resursele organizaționale asociate, cum ar fi resurse informaționale, resurse umane, structuri organizatorice;
- 1.2.23 **Servicii** - înseamnă totalitatea serviciilor/produselor de bază sau accesorii/conexe oferite de către platforma BPAY, reglementate de legislația în vigoare, a regulamentelor BNM, cât și a procedurilor/regulamentelor interne;
- 1.2.24 **Terminal de plată în numerar (terminal cash-in)** – dispozitiv automatizat pentru primirea de la plătitor (persoană fizică) a numerarului, care funcționează în regim autonom, fără prezența fizică (participarea) a persoanei fizice împuternicite a prestatorului de servicii de plată;
- 1.2.25 **Terminal de eliberare a numerarului (terminal cash-out, bancomat/ATM)** – dispozitiv automatizat pentru eliberarea de numerar în favoarea (persoană fizică) a numerarului, care funcționează în regim autonom, fără prezența fizică (participarea) a persoanei fizice împuternicite a prestatorului de servicii de plată;
- 1.2.26 **Utilizator al serviciilor de plată (client)** – persoană care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități; persoană care este deținător al contului de plată pe care se stochează moneda electronică;

- 1.2.27 **Zi lucrătoare** – zi în care prestatorul de servicii de plată al plătitorului sau al beneficiarului plății implicat în executarea unei operațiuni de plată desfășoară activitatea necesară pentru executarea operațiunii de plată.

## **2 OBIECTUL CONTRACTULUI**

- 2.1 Obiectul contractului constituie totalitatea serviciilor solicitate de Utilizator cu referire la deschiderea și operarea conturilor de plăți, emiterea/distribuirea și/sau răscumpărarea monedei electronice, a serviciilor de plată, lista cărora este accesibilă pe platforma BPAY (sisteme de deservire la distanță) și poate fi supusă actualizării;
- 2.2 Obiect al contractului va constitui, de asemenea, totalitatea serviciilor solicitate de Utilizator cu referire la serviciile conexe conturilor de plăți, care pot fi prestate prin SADD al Prestatorului;
- 2.3 Mărimea comisionului perceput în dependență de serviciile/produsele solicitate de către Utilizator sunt afișate în SADD al Prestatorului înainte de autorizarea de către Utilizator al Ordinului de Plată;
- 2.4 Limitele utilizării instrumentului de plată sunt plasate pe site-ul „www.bpay.md” la rubrica „Tarife și Limite”.

## **3 ÎNREGISTRAREA CONTULUI DE PLATĂ**

- 3.1 Cont de plată Simplificat (Wallet Mic) este înregistrare on-line, la care Utilizatorul (care este și deținătorul de cont) înregistrează contul prin SADD în regim on-line, iar SADD solicită numărul telefonului mobil al Utilizatorului de cont, care se verifică și se confirmă prin expedierea unui SMS la numărul de telefon indicat cu codul unic și/sau codul de acces pentru gestionarea contului de plată;
- 3.2 Cont de plată Identificat (Wallet cel Mare) poate fi deschis cu sau fără existența contului de plată simplificat, cu respectarea tuturor procedurilor de verificare a identității a Utilizatorului contului;
- 3.3 Verificarea identității Utilizatorului de cont (beneficiarului efectiv) are loc:
- 3.3.1 până la inițierea relațiilor de afaceri cu BPAY;
- 3.3.2 înainte de/la efectuarea operațiunilor de plată, în cazul în care valoarea acestora ating pragul prevăzut de legislație și/sau de Regulamentele Interne ale Prestatorului;
- 3.3.3 în cadrul unei relații de afaceri deja stabilite, ținând cont de (factori de risc, atunci când informațiile/circumstanțele privind activitatea clientului se modifică);
- 3.3.4 când există suspiciuni de spălare de bani sau finanțare de terorism;
- 3.3.5 când există suspiciuni pertinente cu privire la veridicitatea și plenitudinea datelor de identitate obținute, inclusiv a informațiilor prezentate;
- 3.3.6 alte cazuri prevăzute în legislația aplicabilă;
- 3.4 Verificarea identității poate fi executată prin următoarele modalități:
- 3.4.1 Cu prezența Utilizatorului la unul din oficiile Prestatorului sau a Agențiilor săi;
- 3.4.2 Identificarea la distanță:
- 3.4.2.1 identificare vizuală prin Skype sau Viber - Utilizatorul își prezintă operatorului BPAY fața pe ecran și pașaportul/buletinul său de identitate, deja scanat și atașat la Cabinetul personal, iar Operatorul compară înfățișarea Utilizatorului cu poza din documentul de identitate al acestuia pentru a fi stabilită identitatea;
- 3.4.3 aplicarea de către Utilizator a semnăturii electronice în temeiul Legii nr. 91 din 29.05.14 privind semnătura electronică și documentul electronic;

## **4 INIȚIEREA ORDINELOR DE PLATĂ**

- 4.1 Prestatorul poate executa un Ordin de plată dintr-un Cont de plăți numai în cazul îndeplinirii următoarelor condiții cumulative:
- 4.1.1 Ordinul de plată este întocmit și autorizat în baza datelor prezentate în SADD, în dependență de tipul tranzacțiilor;
- 4.1.2 Suma disponibilă din Contul de plăți este suficientă pentru executarea Ordinului de plată și pentru achitarea comisionului aferent acestuia, dacă este cazul;
- 4.1.3 Sistemul de plată BPAY nu are suspiciuni rezonabile cu privire la identitatea părților implicate în tranzacție sau acestea nu sunt supuse sancțiunilor internaționale cu privire la activități de spălare a banilor sau de finanțare a actelor de terorism sau altor tipuri de sancțiuni;

- 4.1.4 BPAY nu suspectează activitate fraudulentă sau cu potențial fraudulos;
- 4.1.5 Tranzacția respectă limitele și restricțiile aplicabile operațiunii de plată/Clientului/Contului de plăți, astfel cum acestea rezultă din prezentul contract/anexele acestuia;
- 4.1.6 Contul de plăți nu este indisponibilizat în orice fel în baza unei hotărâri judecătorești, titlu executoriu, măsuri de asigurare, oricărui alt act de indisponibilizare emis de autorități competente sau organe de ocrotire a normelor de drept și/sau de prevenire, combatere și descoperire a faptelor ilegale în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare la data indisponibilizării;
- 4.2 Prestatorul nu garantează procesarea plății, în cazul în care datele cu privire la plată au fost introduse incorect;
- 4.3 Pentru fiecare plată, Prestatorul are dreptul să perceapă un comision pentru serviciile prestate. Mărimea comisionului se indică nemijlocit înainte de efectuarea plății;
- 4.4 Prestatorul își asumă obligațiunea să informeze Utilizatorul, despre suma care va fi extrasă din cont (inclusiv comisionul, taxa de deservire tehnică sau altă taxă, dacă este cazul) nemijlocit înaintea efectuării plății, iar Plătitorul poate refuza efectuarea plății sau alege altă metodă de plată;
- 4.5 Dacă Utilizatorul face plata din contul său personal, respectiv valoarea plății și comisionul corespunzător vor fi preluate din contul respectiv;
- 4.6 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;
- 4.7 Prestatorul nu poartă răspundere pentru orice comision perceput de un alt sistem de plăți, care participă la efectuarea plății;
- 4.8 În cazul în care Prestatorul nu a reușit să livreze plata la beneficiarul plății din considerente tehnice, resursele financiare sunt rambursate integral în contul Utilizatorului din cadrul sistemului de plată;
- 4.9 Operațiunea de plată va fi considerată autorizată în cazul în care Plătitorul și-a exprimat consimțământul înaintea executării operațiunii de plată în SADD;
- 4.10 Momentul primirii ordinului de plată se consideră ziua și ora în care ordinul de plată, transmis de către emitent este creat în sistemul de plată BPAY;
- 4.11 Prestatorul poate stabili o oră-limită, mai aproape de sfârșitul orelor de lucru, după care orice ordin de plată primit va fi considerat acceptat în următoarea zi lucrătoare (transferuri interbancare, prin SAPI, Transfer pe conturi în Uniunea Europeană în EUR, etc.);
- 4.12 În cazul plăților programate momentul primirii ordinului de plată se consideră ziua aleasă de comun acord. Dacă ziua aleasă nu este zi de lucru pentru Prestator, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi de lucru pentru Prestator;
- 4.13 Termenul maxim de executare în care trebuie prestat serviciul de plată este de până la o zi lucrătoare.

## **5 PROCESAREA TRANZACȚIILOR**

- 5.1 Prestatorul poate solicita de la Utilizator documentele justificative pentru tranzacțiile realizate sau în curs de realizare în conformitate cu legislația din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor, ținând cont de limitele stabilite la nivel național;
- 5.2 Prestatorul poate solicita de la Utilizator actele care să confirme proveniența fondurilor în conformitate cu tranzacțiile realizate sau în curs de realizare conform actelor normative prevăzute în legislația din domeniul prevenirii și combaterii spălării și finanțării terorismului;
- 5.3 Prestatorul poate solicita informații suplimentare cu privire la beneficiarul plății sau plătitor în cazul în care această cerință decurge din solicitarea furnizorului bunuri sau servicii;
- 5.4 Prestatorul își rezervă dreptul suspendării tranzacției în cazul în care:
  - 5.4.1 Au survenit probleme tehnice la nivelul tehnico-informațional de schimb de date;
  - 5.4.2 Procesarea tranzacțiilor implică participarea partenerilor Prestatorului și, respectiv, este necesar de un timp suplimentar pentru procesarea plății de către alte părți antrenate pentru executarea ordinelor de plată;
  - 5.4.3 Au survenit circumstanțele prevăzute în punctele 5.1.-5.3.;
- 5.5 Ordinul de plată este considerat irevocabil la data primirii ordinului de către Prestator, cu excepția cazului în care operațiunea de plată nu a fost efectuată din motivul insuficienței fondurilor bănești pe contul Utilizatorului;

## **6 ANULAREA PLĂȚILOR**

- 6.1 Anularea plăților efectuate la solicitarea Utilizatorului:
  - 6.1.1 Plata poate fi anulată la cererea Utilizatorului în cazul în care ordinul de plată nu a devenit irevocabil și nu a fost executat;
  - 6.1.2 Plata poate fi anulată la cererea Utilizatorului în cazul în care ordinul de plată a devenit irevocabil, doar cu acordul Beneficiarului;
- 6.2 Anularea plăților efectuate la solicitarea Prestatorului:
  - 6.2.1 Prestatorul poate anula plata proprie în cazul în care datele prezentate la crearea Ordinului de Plată nu corespunde cerințelor Furnizorului de bunuri sau servicii;
  - 6.2.2 În cazul în care Ordinul de plată creat de Utilizator nu se încadrează în limitele stabilite de Furnizorul de bunuri sau servicii;
  - 6.2.3 Procesarea plăților nu poate fi executată din motive tehnice;
  - 6.2.4 În cazul în care a avut loc dublarea Ordinului de Plată devenit irevocabil;
  - 6.2.5 Prestatorul își rezervă dreptul de a anula plățile Utilizatorului în cazul în care datele beneficiarului sunt indicate incorect și/sau nu sunt indicate;
  - 6.2.6 Prestatorul își rezervă dreptul de a anula plata Plătitorului în cazul în care acest fapt este prevăzut de actele normative din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului (Plătitorul sau Beneficiarul fac obiect a sancțiunilor internaționale);
- 6.3 Anularea plăților primite la solicitarea Beneficiarului tranzacției;
  - 6.3.1 Plata poate fi anulată la inițiativa Beneficiarului tranzacției în cazul în care destinația plății din Ordinul de plată a fost eronată;
- 6.4 Anularea plăților primite la solicitarea prestatorului serviciilor de plată Plătitor:
  - 6.4.1 Anularea plăților primite la solicitarea utilizatorilor al prestatorului serviciului de plată plătitor;
- 6.5 În cazul în care are loc contestarea Ordinului de plată de către un terț participant al operațiunii de plată (partener, client), Prestatorul va informa Utilizatorul prin datele disponibile și înregistrate în contul său BPAY (e-mail, telefon) cu privire la inițierea unei contestații (chargeback);
- 6.6 În cazul în care Utilizatorul nu va lua legătura cu prestatorul de servicii de plată în termen de 30 de zile după ce entitatea a informat prin mijloacele disponibile cu privire la contestarea Ordinului de plată, Prestatorul este în drept să execute contestația parvenită cu reținerea comisionului, fiind exonerată la plata oricărui despăgubiri;
- 6.7 Pe perioada investigației aferente contestației, Prestatorul este în drept să suspende temporar tranzacțiile sau contul de plată implicat.
- 6.8 Utilizatorul serviciilor de plată poate obține corectarea unei operațiuni de plată din partea prestatorului numai dacă informează pe prestatorul său de servicii de plată, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător, care generează o reclamație.
- 6.9 Utilizatorul are dreptul la rambursare din partea Prestatorului a sumei unei operațiuni de plată autorizate inițiate de/sau prin intermediul unui beneficiar al plății care a fost deja executată dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:
  - 6.9.1 autorizația nu specifică suma exactă a operațiunii de plată la momentul în care a fost dată;
  - 6.9.2 suma operațiunii de plată a depășit suma la care s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil plătitorul, luând în calcul cheltuielile sale anterioare, condițiile din contractul-cadru al său și alte circumstanțe relevante pentru cazul respectiv.

## **7 ÎNCHIDEREA SAU BLOCAREA CONTURILOR**

- 7.1 Prestatorul închide conturile de plată în următoarele cazuri:
  - 7.1.1 în baza solicitării Utilizatorului;
  - 7.1.2 la inițiativa Prestatorului în cazul deciziei de încetare a relațiilor contractuale urmare a nerespectării prevederilor legate de prezentul contract;
  - 7.1.3 la inițiativa Prestatorului în cazul deciziei de încetare a relațiilor contractuale urmare a nerespectării prevederilor legate privind combaterea și prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului;
  - 7.1.4 în baza cererii moștenitorilor legali sau testamentari;
  - 7.1.5 în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare;

- 7.2 Închiderea conturilor, inclusiv la solicitarea Utilizatorului de cont și la decizia unilaterală a Presatorului, nu poate fi efectuată în cazul în care sunt aplicate acte executorii emise de organele / persoanele abilitate asupra contului de plată;
- 7.3 În cazul luării deciziei unilaterale de către Prestator privind închiderea conturilor, va fi efectuată preavizarea Utilizatorului cu 30 de zile înainte de data preconizată pentru închiderea conturilor;
- 7.4 La închiderea contului de plată mijloacele bănești se transferă/restituie Utilizatorului de cont, succesorilor în drept sau altor persoane îndreptățite conform legislației, sau se păstrează de Prestator până la solicitarea de restituire din partea Utilizatorului sau reprezentanților legali;
- 7.5 La închiderea contului, dosarul Utilizatorului de cont se păstrează în arhiva Prestatorului pe un termen de 5 ani;
- 7.6 Prestatorul poate bloca contul în cazul în care aceste măsuri sunt impuse de legislația în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

## **8 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

- 8.1 Prestatorul este în drept:
  - 8.1.1 Să stabilească și să încaseze comisionul pentru serviciile prestate;
  - 8.1.2 Să solicite, să actualizeze și să păstreze datele de contact ale Utilizatorului pentru menținerea metodelor de comunicare actualizate;
  - 8.1.3 Să transmită Utilizatorului materiale promoționale și informative;
- 8.2 Prestatorul se obligă:
  - 8.2.1 Să presteze serviciile în conformitate cu prezentul contract;
  - 8.2.2 Să anunțe Utilizatorul în timp rezonabil despre toate obstacolele în prestarea serviciilor sale și să depună toate eforturile pentru înlăturarea lor;
  - 8.2.3 Să asigure suportul tehnic din propriile surse pentru a oferi serviciile sale pentru Utilizator conform prevederilor prezentului contract;
- 8.3 Utilizatorul este în drept:
  - 8.3.1 Să beneficieze serviciile de plată prestate de BPAY în conformitate cu prezentul contract;
  - 8.3.2 Să solicite și să aibă acces la extrasul din cont și certificat privind existența contului;
  - 8.3.3 De a rezoluționa Contractul-cadru imediat și în mod gratuit, în cazul neacceptării a modificărilor la Contractul-cadru;
- 8.4 Utilizatorul se obligă:
  - 8.4.1 Să utilizeze contul deschis în Sistemul BPAY în scopuri legitime și conform contractului;
  - 8.4.2 Să achite comisionul pentru serviciile prestate în temeiul prezentului contract;
  - 8.4.3 Să prezinte Prestatorului informația veridică și deplină despre Utilizator și despre tranzacțiile acestuia;
  - 8.4.4 Să furnizeze toate metodele de comunicare posibile, pentru actualizarea datelor de identificare și comunicare păstrate la Prestator;
  - 8.4.5 Să informeze despre orice modificare a datelor furnizate în Ancheta Clientului;
  - 8.4.6 Să informeze Prestatorul, de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia;
  - 8.4.7 Să nu permită altei persoane accesul la instrumentul său de plată;
  - 8.4.8 Să păstreze în siguranță și confidențialitate datele privind accesul la instrumentul său de plată (login, parola, PIN și codurile de unică folosință) și să nu transmită sau să pună la dispoziția altor persoane (sub orice formă) datele sale privind accesul de instrumentul de plată;
  - 8.4.9 Să utilizeze cu bună-credință serviciile oferite de Prestator, să nu abuzeze sau beneficieze fără a avea dreptul la aceasta de erorile ocazionale care pot să apară fie din cauza altor utilizatori, fie a Prestatorului sau din alte motive (cum ar fi fonduri intrate eronat în contul Utilizatorului sau notificări, informări și alte mesaje aferente altor utilizatori, despre care Utilizatorul a luat cunoștință din cauza unor erori) și să notifice imediat Prestatorul de erorile identificate pe parcursul utilizării SADD al Prestatorului sau a serviciilor acestuia;
  - 8.4.10 Să prezinte și să actualizeze, la solicitarea Prestatorului informațiile și documentele, copiile necesare Prestatorului în vederea respectării conformității în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor;

- 8.4.11 Să respecte modificările Contractului-cadru, dacă nu și-a manifestat intenția de rezoluțiune, în baza prevederilor prezentului contract sau a Legii.

## **9 RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR**

- 9.1 Ambele părți poartă răspundere pentru executarea prevederilor contractuale, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova;
- 9.2 Utilizatorul poartă răspundere deplină pentru operațiunile efectuate prin intermediul Sistemului de plăți BPAY;
- 9.3 Prestatorul nu poartă răspundere pentru problemele apărute în legătură cu plățile efectuate din cauza datelor indicate eronat de către Utilizator;
- 9.4 Răspunderea părților nu survine în împrejurări extraordinare și neprevăzute, în afara controlului persoanei care le invocă și ale căror consecințe ar fi inevitabile în pofida tuturor eforturilor depuse în acest sens sau în cazul în care Prestatorul este obligat să respecte prevederile legislației;
- 9.5 Prestatorul aduce la cunoștință Utilizatorului despre faptul că tranzacțiile efectuate prin sistemul de plată BPAY intră sub incidența prevederilor Legii Nr. 308/17 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, iar în cazul în care tranzacțiile efectuate pot genera suspiciuni, Prestatorul este în drept să întreprindă toate măsurile impuse de legislație în vederea asigurării conformității cu cadrul normativ, fiind exonerată la plata unor despăgubiri.
- 9.6 În cazul în care Utilizatorul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată utilizat, el suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), până la mărimea maximă convenită de 2,500 (două mii cinci sute) lei.

## **10 CONFIDENȚIALITATEA, PĂSTRAREA ȘI PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

- 10.1 Din momentul acceptării prezentului Contract-cadru, Utilizatorul își exprimă consimțământul privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către Prestator, prezentate/devenite cunoscute pe toată durata prestării serviciilor de plată, precum și prelucrarea lor prin intermediul Sistemului Informațional de Căutare "Acces-Web" al "Agenția Servicii Publice" pentru verificarea veridicității informației din documentele prezentate pentru înscrierea în cadrul Sistemului de plăți BPAY și accesarea serviciilor acestuia;
- 10.2 Utilizatorul își exprimă consimțământul privind transmiterea datelor cu caracter personal partenerilor Prestatorului, în măsura în care este nevoie pentru a executa operațiunea de plată inițiată de Utilizator și numai în cazul parvenirii acestei necesități;
- 10.3 Prestatorul se obligă să nu divulge informația cu caracter personal, care îi este cunoscută.

## **11 CIRCUMSTANȚELE CARE JUSTIFICĂ NEEEXECUTAREA**

- 11.1 Neexecutarea obligației debitorului este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului debitorului și dacă debitorului nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia;
- 11.2 Părțile sunt exceptate de la răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale, dacă aceasta se datorează unui impediment în afara controlului apărut după semnarea contractului inclusiv în rezultatul unor evenimente excepționale, direct sau indirect care împiedică executarea, adică circumstanțe care nu depind de voința părților sau care nu puteau fi prevăzute la data semnării contractului și /sau nu puteau fi prevenite în mod rezonabil apariția circumstanțelor (de ex. dar fără a se limita la: calamități naturale, inundații, incendiu, război, conflict militar, defecțiunile infrastructurii sau tehnicii care a survenit în afara controlului părților și care nu puteau fi prevenit în mod rezonabil, impunerea unor restricții de către jurisdicțiile naționale care împiedică desfășurarea anumitei activități ce rezultă din prezentul contract);
- 11.3 În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului. Totuși, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esențiale, creditorul poate să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare;
- 11.4 În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge;

- 11.5 Debitorul are obligația de a asigura ca creditorul să primească o notificare despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un termen de 3 zile după ce debitorul a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Creditorul are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări;
- 11.6 Dacă evenimentul în afara controlului și/sau consecințele acestuia continuă mai mult de 10 zile calendaristice, părțile în cel mai rezonabil timp vor duce convorbiri în scopul găsirii unor soluții reciproce utile de alternativă în vederea executării prezentului contract și atingerii scopurilor propuse;
- 11.7 Impedimentul justificator nu exonerează debitorul de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când creditorul nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

## **12 EXPRIMAREA ACORDULUI ȘI CONSIMȚĂMÂNTULUI UTILIZATORULUI**

- 12.1 La inițierea relațiilor de afaceri cu Prestatorul și pe parcursul utilizării SADD al Prestatorului, Utilizatorul va fi solicitat să-și exprime acordul, consimțământul sau să autorizeze în SADD tranzacții, documente sau schimb de informații, aferente serviciilor oferite de Prestator;
- 12.2 Toate tranzacțiile sau acțiunile Utilizatorului, sau orice document sau schimb de informații cu aferent serviciilor oferite de Prestator autorizate de Utilizator prin bifarea căsuțelor, apăsarea butoanelor sau completarea câmpurilor din SADD al Prestatorului vor fi considerate ca fiind autorizate cu semnătura electronică simplă;
- 12.3 În cazul în care pentru prestarea serviciilor de către Prestator va fi necesar transmiterea de date despre Utilizator către alți prestatori de servicii de plată sau terți, participanți la derularea tranzacțiilor inițiate de Utilizator, consimțământul și autorizarea Utilizatorului vor fi exprimate în SADD.
- 12.4 Un ordin de plată transmis direct de către Utilizator, nu poate fi revocat după momentul în care acesta a fost primit de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului.
- 12.5 În cazul în care operațiunea de plată este inițiată de către beneficiarul plății sau prin intermediul beneficiarului plății, Utilizatorul nu poate revoca ordinul de plată după transmiterea acestuia sau după exprimarea consimțământului său pentru executarea operațiunii de plată către beneficiarul plății.
- 12.6 În cazul debitării directe și fără a aduce atingere dreptului de rambursare, Utilizatorul poate revoca ordinul de plată cel târziu la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru debitarea fondurilor.

## **13 DISPOZIȚII FINALE**

- 13.1 Contractul intră în vigoare la momentul exprimării acordului privind deschiderea contului în SADD pe o perioadă nedeterminată;
- 13.2 Contractul poate fi supus rezoluțiunii în următoarele cazuri:
- 13.2.1 prin acordul comun al părților;
- 13.2.2 în mod unilateral, în cazul în care cealaltă parte nu-și îndeplinește obligațiile sale timp de 2 (două) luni, iar încălcările depistate nu au fost înlăturate în termenul indicat în reclamația în formă scrisă;
- 13.2.3 în mod unilateral de către Utilizator, în cazul în care pe parcursul a 2 luni de la aprobarea modificărilor Contractului-cadru și-a exercitat dreptul prevăzut la pct.8.3.3.;
- 13.3 În caz de rezoluțiune a contractului, părțile în decurs de o lună vor efectua pe deplin toate decontările reciproce;
- 13.4 Toate litigiile apărute în legătură cu executarea prevederilor prezentului contract, urmează să fie soluționate pe cale amiabilă, în caz contrar acestea vor fi soluționate în instanța de judecată națională;
- 13.5 Respectarea procedurii prealabile extrajudiciare este obligatorie și se va exprima prin reclamație scrisă, expediată celeilalte părți prin scrisoare recomandată cu aviz de recepție sau prin e-mail cu semnătura electronică;
- 13.6 Prestatorul de servicii de plată/emitentul de monedă electronică examinează reclamația utilizatorului de servicii de plată/deținătorului de monedă electronică și comunică decizia sa în cel mult 15 zile de la primirea reclamației.
- 13.7 Prezentul contract se interpretează în conformitate cu legislația Republicii Moldova și se completează cu prevederile acesteia;
- 13.8 Modificarea sau completarea contractului poate avea loc, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare;



- 13.9 Prezentul contract prezintă o expresie întreagă a tuturor termenelor și condițiilor convenite de părți și înlocuiește toate sau orice înțelegere anterioară, fie verbală, fie scrisă, sau de altă natură având același obiect;
- 13.10 Prezentul contract este întocmit în limba română, limba engleză și limba rusă. În caz de divergență versiunea în limba română prevalează;
- 13.11 Data și ora utilizată de Sistemul de Plată BPAY corespunde orei locale din Republica Moldova;
- 13.12 Utilizatorul își manifestă consimțământul privind acceptarea clauzelor contractuale prevăzute de Contractul-cadru prin SADD al Prestatorului;
- 13.13 Pentru utilizatorii existenți, prezentul Contract-cadru urmează să substituie prevederile contractuale precedente, care vor intra în vigoare după 2 luni din data aprobării prezentului Contract-cadru.

#### **14 INFORMAȚIA DESPRE PRESTATOR**

**Denumirea:** „BPAY” S.R.L

**Licența BNM:** seria A MMI №. 000472

**Adresa juridică:** mun. Chișinău, bd. Decebal 23/2 of. 17 A

**IDNO/ cod fiscal:** 1010600040527

**IBAN:** MD76AR000000000036522906

**Banca:** „BPAY” SRL

**BIC:** ARLCMD2X

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

**e-mail:** info@bpay.net; support@bpay.md

**site:** www.bpay.md

**Organul de**

**supraveghere:** Banca Națională a Moldovei (BNM) (Republica Moldova, mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru 1, MD-2005).

**Surse/puncte de deservire și Agenții de plată (conform Anexei)**

Intră în vigoare la 12 decembrie 2022

**Anexa la**  
**CONTRACTUL-CADRU**

cu referire la conturile de plăți, serviciile de emitere a monedei electronice, serviciile de plată și produsele accesorii  
conturilor de plăți pentru persoanele fizice:

**casierii:** mun. Chișinău, bd, Decebal 23/2 of. 17  
mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare 130/28  
mun. Comrat, str. Pobedî 43

**terminalele cash-in:** <https://www.bpay.md/ru/info/bpaymap>  
**terminalele cash-in/cash-out:** <https://www.bpay.md/ru/info/bpaymap>  
**ATM (bancomat):** <https://www.bpay.md/ru/info/bpaymap>  
**alte puncte:** oficiile poștale Î.S „Poșta Moldovei”, chioscuri Moldpresa

Intră în vigoare la 12 decembrie 2022