

# РАМОЧНЫЙ ДОГОВОР

## Фабула

Компания «ARTOSIS» SRL предоставляет платёжные услуги, эмитирует и выкупает электронные деньги на основании Закона № 114 от 18.05.2012 “о платёжных услугах и электронных деньгах”.

Предоставление платёжных услуг, эмиссия и выкуп электронных денег осуществляется в рамках Платёжной системы Брау, управляемой компанией «ARTOSIS» SRL.

Потребители и пользователи услуг Платёжной системы Брау используют данные услуги за плату, на условиях настоящего рамочного договора и в соответствии с действующим законодательством.

Платёжные услуги, эмиссия и выкуп электронных денег предоставляют пользователям следующие возможности:

- пополнение персонального счёта в кассах системы Брау, платёжных терминалах и иными способами;
- снятие денежных средств с личного счёта;
- оплата товаров/услуг – коммунальных, интернета, ТВ, игр, хостингов, и т.д. с личного счёта (согласно Каталогу Услуг опубликованному на сайте <https://www.bpay.md> );
- оплата товаров/услуг без открытия личного счёта, с использованием иных платёжных инструментов;
- осуществление платежей в Платёжной системе Брау между пользователями (со счёта – на счёт);
- отправка/получение денежных средств на/с личного счёта в/от других платёжных систем – национальных, иностранных, международных;
- управление денежными средствами в виде электронных денег;
- управление денежными средствами on-line и off-line;
- осуществление национальных и международных переводов;
- покупка/продажа/конвертация электронных денег.

*Данное соглашение заключается между компанией «ARTOSIS» SRL и физическим лицом пользующимся Платёжной системой Брау. Использование Платёжной системы Брау осуществляется на условиях изложенных ниже.*

## 1. Термины

1.1. В контексте Договора используются следующие термины:

**Платёжная система** – программно аппаратный комплекс, доступный в интернете по адресу <https://www.bpay.md>, осуществляющий учет денежных средств пользователей, посредством которого можно осуществлять платежи в пользу других Пользователей, или же в пользу Поставщиков услуг.

**Поставщик** – физическое или юридическое лицо, практикующее предпринимательскую деятельность, поставляющее товары/услуги конечному потребителю (Плательщику) и принимающее от него плату за поставленные товары/ услуги либо плату в качестве добровольного пожертвования.

**Потребитель** – физическое лицо, которое в рамках договоров на предоставление платёжных услуг действует в целях, иных нежели связанные с предпринимательской или профессиональной деятельностью.

**Пользователь платёжных услуг** – лицо, использующее платёжную услугу в качестве плательщика или получателя платежа либо в обоих качествах; лицо, являющееся держателем электронных денег.

**Идентификатор плательщика** – уникальный буквенно-цифровой идентификатор, посредством которого Поставщик услуг может однозначно идентифицировать своего Клиента (например: номер телефона / контракта / счёта).

**Лицевой счёт** – аналитический счёт в Платёжной системе, на котором учитываются денежные средства Пользователя

**Внешняя Платёжная Система** – Платёжная система, не подконтрольная Компании, платежи с которой принимаются системой bpay.md (например: банковские карточки, webmoney ).

**Плата за информационно-сервисное обслуживание (ИСО)** – оплата взимаемая с плательщика за удаленное обслуживание, поддержание платёжной системы и информирование плательщика, в том числе оплата за поддержание персонального счёта и/или обработку карточных и иных данных. Размер оплаты за ИСО указан в Тарифах. В некоторых случаях может не взиматься, или взиматься в меньшем размере (когда плату за ИСО плательщика полностью или частично берет на себя получатель платежа). В случае отступления от стандартных тарифов, размер платежа за ИСО так же указывается в описании к услуге.

**Компания** — в рамках данного соглашения SRL “ARTOSIS”, которая осуществляет платёжные операции Пользователя/Плательщика через систему bpay.md.

**Услуги** – деятельность по приёму платежей, регистрации и осуществлению транзакций, эмиссии и выкупу электронных денег и иные дополнительные виды деятельности, предложенные плательщикам — пользователям системы Брау.

## 2. Регистрация Лицевого счёта

2.1. При регистрации Лицевого счёта, Пользователь обязуется указать идентификационную информацию и/или пароль и PIN-код, которые будут запрошены Платёжной системой в целях надлежащего исполнения платёжного поручения.

2.2. Пользователь в полном объеме несет ответственность за сохранность конфиденциальных данных, полученных при регистрации Лицевого счёта, а именно пароля и PIN кода.

2.3. Пользователь обязан:

2.3.1. использовать платёжный инструмент в соответствии с условиями его выпуска и использования;

2.3.2. незамедлительно уведомить Компанию по e-мэйлу/телефону о всех известных ему случаях утери, кражи, присвоения или иного незаконного использования платёжного инструмента.

2.4. Для целей подпункта 2.3. пользователь платёжных услуг с момента получения платёжного инструмента принимает разумные меры по обеспечению сохранности персонализированных элементов безопасности.

2.5. Плательщик несет все убытки, связанные с исполнением неразрешенной платёжной операции, если эти убытки вызваны мошенническими действиями с его стороны или если в результате умысла или грубой небрежности он не выполнил одно или

несколько обязательств, возложенных на него согласно подпунктам 2.3. - 2.4. В этих случаях максимальная сумма, указанная в подпункте 2.5. не применяется.

2.6. После уведомления в соответствии с подпунктом 2.3. Платательщик не несет никакой имущественной ответственности, связанной с чрезвычайными обстоятельствами, за исключением случая мошеннических действий с его стороны.

2.7. Платательщик имеет право на возмещение со стороны своего поставщика платежных услуг суммы разрешенной платежной операции, инициированной получателем платежа или через него и уже исполненной, при соблюдении в совокупности следующих условий:

2.7.1. при выдаче разрешения не была указана точная сумма платежной операции;

2.7.2. сумма платежной операции превышала тот уровень, на который мог разумно рассчитывать платательщик, учитывая его предыдущие расходы, условия его рамочного договора и другие относящиеся к данному случаю обстоятельства.

2.8. В целях применения подпункта 2.7.2. платательщик не может ссылаться на причины, связанные с валютнообменной операцией, если был использован справочный обменный курс, согласованный с его поставщиком платежных услуг в соответствии с пунктом d) части (1) статьи 38 и подпунктом b) пункта 3) части (1) статьи 42 Закона № 114 от 18.05.2012 «о платежных услугах и электронных деньгах».

2.9. По требованию Компании платательщик представляет информацию о конкретных элементах, относящихся к условиям, указанным в подпункте 2.7.

2.10. Возмещение в смысле подпункта 2.7 соответствует полной сумме исполненной платежной операции.

2.11. Для получения возмещения на основании подпункта 2.7 платательщик в течение восьми недель со дня дебетования средств со счета подает запрос на возмещение Компании. Возмещение осуществляется в валюте платежного счета, который был дебетован, а в случае, когда для осуществления платежной операции не был использован платежный счет, – в валюте, в которой Компания получила средства от платательщика.

2.12. Компания несёт ответственность перед платательщиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение платежных операций в соответствии со статьёй 70 Закона № 114 от 18.05.2012 «о платежных услугах и электронных деньгах».

2.13. Для улучшения качества услуг и во избежание использования нашей платёжной системы в незаконных целях, Компания оставляет за собой право запросить у Пользователя дополнительную информацию/документы и/или воздержаться от открытия счета, установления деловых отношений, осуществления операций в случае невозможности адекватной идентификации Потребителя/Пользователя, установления в процессе идентификации и проверки факта неаутентичности или недостоверности полученных данных и информации.

### **3. Порядок и условия осуществления платежей**

3.1. Пользователь вправе осуществлять платежи в пользу любого из Поставщиков услуг, которые принимают платежи через Платежную систему. Перечень Поставщиков услуг, указан на сайте Платежной системы.

3.2. Для осуществления платежа, Пользователю необходимо указать Идентификатор платательщика и сумму платежа. Набор необходимых данных может меняться в зависимости от Поставщика услуг.

3.3. Компания не гарантирует доставку платежа, в случае если данные платежа были указаны неверно.

3.4. Осуществление платежа Платательщиком через платёжную систему возможно только при внесении оплаты за Информационно-сервисное обслуживание.

3.5. За каждый платеж, Компания вправе взимать дополнительную комиссию с Пользователя, за свои услуги. Размер комиссионного вознаграждения указывается непосредственно перед осуществлением платежа.

3.6. Компания обязуется информировать Пользователя о сумме средств, которые будут взяты с клиента (включая комиссию, плату за ИСО и прочее ) непосредственно перед осуществление оплаты, когда пользователь может отказаться от оплаты или выбрать другой метод платежа.

3.7. В случае если, Пользователь осуществляет платеж со своего Лицевого счета, остаток на его Лицевом счете уменьшается на сумму платежа и сумму комиссии.

3.8. Для осуществления платежа со своего Лицевого счета, Пользователю необходимо указать PIN код, полученный при регистрации и изъявить согласие на исполнение платежной операции подтверждением, путём нажатия кнопки «Подтверждаю».

3.9. В случае если, Пользователь осуществляет платеж с Внешней Платежной Системы, оплата будет проведена, только после получения подтверждения об оплате от Внешней Платежной Системы.

3.10. Компания не несет ответственности за комиссию, которая взимается Внешней Платежной Системой.

3.11. В случае, если Компания не смогла доставить платеж до получателя, по причинам, не зависящим от Пользователя, денежные средства целиком возвращаются на Лицевой счет Пользователя в Платежной системе.

3.12. Моментом получения платежного поручения является момент, когда платежное поручение, переданное напрямую платательщиком либо не напрямую получателем платежа или через него, было получено Компанией.

3.13. Если момент получения не является рабочим днем для поставщика платежных услуг платательщика, платежное поручение считается полученным на следующий за ним рабочий день.

3.14. Компания может установить крайнее время ближе к концу рабочего дня, после которого любое полученное платежное поручение будет считаться принятым на следующий рабочий день.

3.15. Если пользователь платежных услуг, инициирующий платежное поручение, и Компания договорятся о том, что исполнение платежного поручения начнется в определенный день, или по истечении определенного периода времени, или в день, когда платательщик предоставил средства в распоряжение своего поставщика платежных услуг, моментом получения платежного поручения для целей подпунктов 3.16. - 3.19. считается взаимно согласованный день. Если согласованный день не является рабочим днем для поставщика платежных услуг, платежное поручение считается полученным на следующий за ним рабочий день.

3.16. После получения средств Компания получателя платежа присваивает дату валютирования и предоставляет в распоряжение сумму платежной операции на платежном счете получателя платежа.

3.17. Поставщик платежных услуг получателя платежа передает поставщику платежных услуг платательщика платежное поручение, инициированное получателем платежа или через него, в сроки, согласованные между получателем платежа и его поставщиком платежных услуг, позволяющие провести расчеты, связанные с прямым дебетованием, в согласованное время.

3.18. Максимальный срок исполнения платежа – 1 банковский день с момента получения платежного поручения.

#### **4. Порядок и условия отмены платежей**

- 4.1. Плательщик вправе отозвать свое согласие в любое время, но не позднее момента безотзывности согласно ппкт. 4.5. - 4.9.
- 4.2. Пользователь сообщает о необходимости отмены платежа, отправив электронное письмо в службу поддержки Платежной системы с указанием всех данных платежа, включая дату платежа, сумму, номер чека, присвоенный при оплате и т.д., а так же причину отмены.
- 4.3. Компания обязуется предпринять все зависящие от неё меры для отмены данного платежа.
- 4.4. В течении десяти дней, с момента принятия заявления на отмену, содержащего все необходимые для отмены данные, компания информирует Пользователя о результатах отмены. В случае, если платеж был отменен успешно, Компания возвращает средства на Лицевой счет Пользователя в Платежной системе. Если отменить данный платеж не возможно, Компания информирует пользователя о причинах, по которым данная операция невозможна.
- 4.5. Платежное поручение, переданное напрямую плательщиком, не может быть отозвано после его получения получателем платежа.
- 4.6. Когда платежная операция инициируется получателем платежа или через него, плательщик не может отозвать платежное поручение после его передачи или выражения согласия на исполнение платежной операции получателю платежа.
- 4.7. В случае прямого дебетования и без ущерба для права на возмещение плательщик может отозвать платежное поручение самое позднее к концу рабочего дня, предшествующего согласованному дню списания средств.
- 4.8. В случае, указанном в подпункте 3.15. данного соглашения, пользователь платежных услуг может отозвать платежное поручение самое позднее к концу рабочего дня, предшествующего согласованному дню.
- 4.9. По истечении сроков, указанных в подпунктах 4.5. - 4.8, платежное поручение не может быть отозвано, за исключением случаев, когда для отзыва платежа плательщик представляет официальное (письменное) согласие получателя платежа.

#### **5. Вывод средств с Лицевого счета**

- 5.1. Компания обязуется по требованию Пользователя выдать ему денежные средства, учитываемые на его Лицевом счете в Платежной системе в полном объеме, за вычетом комиссии взимаемой Компанией за осуществление подобных операций.
- 5.2. Компания обязуется предупреждать Пользователя о комиссии, взимаемой за выдачу средств с Лицевого счета Пользователя, на сайте Платежной системы, перед подачей Пользователем заявки на вывод средств.
- 5.3. Выдача средств с лицевого счета осуществляется только при полном соответствии персональных данных пользователя, указанных при регистрации в Платежной системе с данными, указанными в предъявленном Пользователем документе, удостоверяющим его личность.
- 5.4. Выдача средств осуществляется только владельцу счета, или же лицу имеющему доверенность от владельца счета на осуществление подобных операций

#### **6. Лимиты использования платежного инструмента**

- 6.1. Для идентифицированных пользователей лимиты на проведение платежей отсутствуют.
- 6.2. Вывод денежных средств в кассе Компании осуществляется только при предъявлении документа удостоверяющего личность пользователя.
- 6.3. Компания в праве задержать для проверки любой платеж превышающий сумму 1000 леев, в не зависимости был ли он сделан в один или несколько этапов, и затребовать дополнительную информацию о данном платеже, плательщике или его бенефициаре.
- 6.4. Компания вправе заблокировать возможность использования счета пользователя, до осуществления им процедуры идентификации, вне зависимости от того достигнуты ли лимиты или нет.
- 6.5. В случае, если платежный инструмент используется с целью дачи согласия плательщик и Компания договариваются о лимитах расходов для платежных операций, исполняемых с использованием соответствующего платежного инструмента, в целях его наиболее эффективного использования.

#### **7. Ответственность сторон**

- 7.1. Обе стороны несут ответственность за исполнение настоящего Соглашения в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.
- 7.2. Пользователь несет полную ответственность за операции, проведенные посредством Платежной системы.
- 7.3. Компания не несет ответственности за проблемы, возникшие с платежом по причине некорректно указанных данных при осуществлении платежа.
- 7.4. В случае если конфиденциальные данные для доступа к счету Пользователя были скомпрометированы, Компания не несет ответственности за безопасность средств, находящихся на данном счете.
- 7.5. Компания обязуется сохранять данные, указанные пользователем в строгой конфиденциальности.

#### **8. Конфиденциальность, хранение и обработка персональных данных**

- 8.1. С момента принятия настоящего рамочного договора, Пользователь даёт согласие на обработку персональных данных Компанией, предоставленных/ставших известными Компании за весь период оказания платёжных услуг, а также на их обработку посредством Информационной Системы Поиска "Acces-Web" Г.П. «Registru» для проверки достоверности информации из представленных документов для подписки на услуги Компании и Платёжной системы Брау.
- 8.2. Пользователь даёт согласие на передачу своих персональных данных партнёрам Компании, в том объеме, который необходим для оказания платёжной услуги и только при возникновении данной необходимости.
- 8.3. Компания обязуется не разглашать персональные данные, которые стали ей известны за весь период оказания платёжных услуг.

#### **9. Заключительные положения**

- 9.1. Данное соглашение считается принятым:

- 9.1.1. С момента регистрации лицевого счета в платежной системе braumd и до тех пор, пока одна из сторон не пожелает расторгнуть это соглашение. Закрытие лицевого счета пользователя означает расторжение настоящего соглашения.

9.1.2. В случае осуществления разовой платёжной операции без открытия лицевого счета и до момента исполнения взаимных обязательств.

9.2. В случае внесения изменений в данное соглашение, Компания обязуется уведомить своих пользователей через email, указанный пользователем при регистрации, не позднее, чем за 60 дней до вступления изменений в силу с соблюдением требований статьи 44 Закона № 114 от 18.05.2012 «о платежных услугах и электронных деньгах».

9.3. Поставщик платежных услуг информирует пользователя платежных услуг о том, что изменения данного договора считаются одобренными пользователем платежных услуг, если до предполагаемой даты их вступления в силу пользователь платежных услуг не сообщит поставщику платежных услуг о несогласии с ними.

9.4. Изменения в справочных процентных ставках или справочном обменном курсе могут применяться незамедлительно и без предварительного уведомления Пользователя, с соблюдением требований частей (5) — (7) статьи 44 Закона № 114 от 18.05.2012 «о платежных услугах и электронных деньгах» и при условии, что перед осуществлением платёжной операции Пользователю четко указывается сумма денежных средств, которая должна быть оплачена и сумма денежных средств которая будет переведена Поставщику.

9.5. Трактовка и исполнение условий данного соглашения осуществляются в соответствии с требованиями Закона «о платежных услугах и электронных деньгах» и Гражданского законодательства.

9.6. В случаях возникновения обстоятельств не предусмотренных данным соглашением, а так же подачи заявлений/жалоб и урегулирования споров в отношении прав и обязанностей, вытекающих из взаимоотношений Компании и Клиента (Плательщика), последний предоставляет свои заявление/жалобу в письменном виде по почте/электронной почте/факсу.

9.7. Компания рассматривает заявление/жалобу Клиента и сообщает о своем решении в срок не более 15 дней со дня получения заявления/жалобы.

9.8. Если Компания не рассмотрела жалобу в указанный в подпункте 9.9. срок или если Клиент не согласен с сообщенным ему решением, он вправе обратиться в надзорный орган в соответствии с компетенцией, установленной в статьях 93 и 94 Закона «о платежных услугах и электронных деньгах», либо предъявить в компетентную судебную инстанцию иск против Компании.

9.9. Информация по осуществленным платежам доступна на сайте [brau.md](http://brau.md) в разделе «Личный кабинет» и может быть просмотрена Плательщиком при соответствующей авторизации.

9.10. В любой момент договорных отношений Плательщик вправе получить, в соответствии с подпунктами 9.8. - 9.9. данного соглашения, информацию и условия, указанные в настоящем соглашении, на бумажном или ином прочном носителе.

9.11. Данное соглашение заключается на русском языке.

## 10. Информация о компании

10.1. Название компании: «ARTOSIS» SRL

Лицензия Национального Банка Молдовы: BNM 000587

Юридический адрес: мун. Кишинев, б-р Дечебал 19 кв. 59

Пункты обслуживания:

мун. Кишинэу, б-р Дечебал 23/2 оф. 17 - касса

мун. Кишинэу, б-р Дечебал 23/2 оф. 17 - ААВН (автоматизированная касса)

мун. Кишинэу, ул. Алеку Руссо, 1 офис 73 - касса

мун. Кишинэу, б-р Штефан чел Маре, 130/28 - касса

мун. Кишинэу, ул. Алба-Юлия 75 (Alfa City Shopping Mall) — ААВН (автоматизированная касса)

мун: Бэлць, ул. 31 Аугуст, 53 - касса

мун. Комрат, ул. Победы 43 – касса

филиалы КБ «ПроКредитБанк» АО

почтовые офисы ГП «Пошта Молдовой»

Телефон для связи: +373-22-837-155

email: [info@artosis.net](mailto:info@artosis.net)

10.2. Надзорный орган — Национальный Банк Молдовы (РМ, мун. Кишинэу бул. Григоре Виеру 1, MD-2005)

10.3. Компания «ARTOSIS» SRL зарегистрирована в реестре платёжных обществ Национального Банка Молдовы (реестр доступен на сайте [www.bnm.md](http://www.bnm.md) - <http://bnm.md/ro/content/registrul-societatilor-emitente-de-monedea-electronica> ).

10.4. Платёжные агенты:

1. «Валмарстех», РМ, мун. Кишинэу, ул. Д. Тимону 7.

2. «МСМ Стар» ООО, РМ, мун. Кишинэу, б-р Дечебал 23/2 оф. 17 Б;

3. "Никосад - Плюс" ООО, РМ, мун: Бэлць, ул. 31 Аугуст, 53.

4. „Домкорес” ООО, РМ, г. Унгень, ул. Б. П. Хаждэу 13 кв. 28.

5. «ММПС КОМ» ООО, РМ, мун. Кишинэу, б-р Дечебал 23/2 оф. 17;

6. „Стилтел-Групп” ООО, РМ, мун. Кишинэу, ул. Киев 9/1;

7. КБ «ПроКредитБанк» АО, РМ, мун. Кишинэу, б-р Штефан чел Маре ши Сфынт 65, оф. 901.

8. ГП «Пошта Молдовой», РМ, мун. Кишинэу, б-р Штефан чел Маре ши Сфынт 134