

CONTRACT-CADRU PERSOANE FIZICE

1. OBIECTUL CONTRACTULUI

- 1.1. Prezentul Contract-cadru stabilește cadrul juridic general aplicabil raporturilor juridice dintre "Paymaster" SRL (în continuare Societate) și Utilizator, inclusiv în cazul deschiderii și utilizării Contului de plăți RUNPAY.
- 1.2. Serviciile de plată sunt oferite de către Societate, care este înregistrată de către Banca Națională a Moldovei în Registrul societăților emitente de monedă electronică și deține licența de emisie a monedei electronice Seria BNM nr. 000577 din 11.09.2014.
- 1.3. Societatea în activitatea sa este reglementată de Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, Legea nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și alte reglementări în vigoare.
- 1.4. Prezentul Contract-Cadru este întocmit în conformitate cu Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, Legea nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și alte reglementări în vigoare.
- 1.5. Prezentul contract-cadru este întocmit în limba română și limba rusă.
- 1.6. Prezentul Contract-Cadru este un document care urmează a fi analizat înainte de a iniția relația de afaceri și de a deschide un cont de plată și respectat întocmai pe parcursul utilizării acestuia.
- 1.7. Persoana care utilizează Contul de plăți RunPay devine Utilizator al serviciilor de plată și este de acord necondiționat și irevocabil cu condițiile prezentului Contract-Cadru.
- 1.8. În limitele prezentului Contract-Cadru, Societatea prestează servicii de plată care implică un cont de plată și care pot fi folosite exclusiv pentru achitarea de bunuri sau servicii, și anume:
- a) Depunerea mijloacelor bănești în contul de plăți RunPay;
 - b) Retragera mijloacelor bănești din contul de plăți RunPay;
 - c) Achitarea bunurilor/serviciilor;
 - d) Efectuarea plăților P2P între utilizatorii sistemului RunPay;
 - e) Efectuarea/recepționarea transferurilor naționale în lei moldovenești în baza contului IBAN;
 - f) Transferarea/primirea mijloacelor bănești în/din contul de plăți RunPay în/din adresa altor sisteme de plăți.
- 1.9. Informațiile, condițiile și tarifele aferente contului de plăți RunPay sunt specificate pe WebSite-ul RunPay.
- 1.10. Societatea permite gestionarea și utilizarea contului de plăți RunPay prin:
- a) pe site-ul <https://my.runpay.com>;
 - b) Aplicația mobilă RUNPAY disponibilă.
- 1.11. Informații de contact ale Societății:
Adresa Juridică Str. Aleea Gării 42, mun. Chișinău, R. Moldova; Nr. Contact: +373(022) 855-888;
E-mail: office@paymaster.md, support@paymaster.md.

2. NOȚIUNI GENERALE

- 2.1. Societate - "Paymaster" SRL (Licența seria BNM nr. 000577 din 11.09.2014, adresa juridică: MD - 2001, str. Aleea Gării, 42, mun. Chișinău, Republica Moldova).
- 2.2. Sistemul RunPay - sistemul de plăți dezvoltat și gestionat de către „Paymaster” SRL și utilizat pentru prestarea serviciilor de plată și deschiderea și gestionarea contului de plăți RunPay.
- 2.3. Cont de plată – instrument de plată deschis în sistemul RunPay, folosit pentru păstrarea mijloacelor financiare ale Utilizatorului, executarea serviciilor de plată și alte operațiuni necesare pentru funcționarea unui cont de plată.
- 2.4. Cont tranzitoriu - Cont intern deschis în sistemul RunPay, utilizat de către Societate pentru înscrierea provizorie a mijloacelor bănești care sunt destinate pentru suplinirea unui cont de plăți al Utilizatorului.
- 2.5. Aplicația mobilă RunPay - o aplicație mobilă utilizată pentru gestionarea Contului de plată RunPay și efectuarea plăților, instalată și utilizată pe dispozitive mobile de către Utilizatori.

- 2.6. Utilizator – persoană fizică care a atins vârsta de cel puțin 18 ani, care utilizează serviciile de plată prestate de către "Paymaster" SRL, în calitate de plătitor sau beneficiar al plății sau în ambele calități.
- 2.7. Plată - transfer de fonduri prin care se stinge o obligație din partea plătitorului către beneficiar.
- 2.8. Plătitor – Utilizatorul (așa cum este definit la pct. 2.6 din prezentul Contract-Cadru) care, în contextul serviciilor de plată prestate de Societate, autorizează un ordin de plată sau inițiază o operațiune de plată, fie din contul său de plată, fie prin alte mijloace de plată puse la dispoziție de Societate, chiar și în situațiile în care un cont de plată nu este preexistent (de exemplu, la depunerile în numerar destinate creditării ulterioare a unui cont de plată RunPay).
- 2.9. Beneficiar al plății – persoană care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată.
- 2.10. Ordin de plată – dispoziție a plătitorului sau a beneficiarului plății adresată prestatorului său de servicii de plată pentru executarea unei operațiuni de plată.
- 2.11. Debitarea contului de plată RunPay - operațiune de plată prin care disponibilul de mijloace bănești din contul RunPay se micșorează ca urmare a unor plăți.
- 2.12. Creditarea contului de plată RunPay - operațiune de plată prin care disponibilul de mijloace bănești din contul RunPay se mărește ca urmare a recepționării unor plăți.
- 2.13. Autorizarea tranzacției de plată – orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, login/parola) stabilite de Societate și utilizate de Utilizator pentru a iniția o plată în sistemul RunPay.
- 2.14. Remunerație – contravaloarea în bani percepută de Societate pentru serviciile de plată prestate Utilizatorului, incluzând comisioanele, taxele și orice alte costuri aferente, conform tarifelor publicate pe WebSite-ul Societății.
- 2.15. Document de plată – orice instrument, inclusiv un ordin de plată, întocmit în modul prevăzut de actele interne ale Societății, prin care se inițiază, se autorizează sau se execută o operațiune de plată, se stinge o obligație de plată, se efectuează un transfer de fonduri sau se eliberează mijloace bănești.

3. REGULILE DE FUNCȚIONARE ȘI UTILIZARE A CONTULUI DE PLĂȚI RUNPAY

3.1. DESCHIDEREA CONTULUI

- 3.1.1. Societatea deschide conturi de plăți în monedă națională (lei moldovenești). În cazul primirii fondurilor în valută străină, pe contul de plăți RunPay vor fi înscrise mijloace bănești în monedă națională conform cursului de schimb valutar stabilit de Societate, afișat pe site-ul oficial RunPay (<https://my.runpay.com>) la momentul procesării tranzacției
- 3.1.2. Deschiderea contului de plăți RunPay se efectuează prin înregistrarea datelor personale ale Utilizatorului în sistemul informațional care este gestionat de către Societate.
- 3.1.3. Fiecărui utilizator înregistrat în sistemul de plăți RunPay i se deschide un cont unic pentru evidența tuturor tranzacțiilor. Societatea va alocă fiecărui utilizator un cod unic de identificare, un număr de cont și/sau cod IBAN.
- 3.1.4. În dependență de volumul datelor personale înregistrate ale Utilizatorului, sunt aplicate limitele de utilizare a contului de plăți RunPay - <https://my.runpay.com/limits>.
- 3.1.5. Societatea nu va admite deschiderea de conturi anonime, sau de conturi pe nume fictive. Totodată, Societatea nu va deschide conturi, nu va stabili relații de afaceri, nu va efectua tranzacții cu Utilizatorul în cazul în care nu este posibilă aplicarea măsurilor standard de precauție privind Utilizatorul, conform legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Totodată, Societatea nu va iniția relații de afaceri, inclusiv deschiderea conturilor de plăți RunPay, precum și acceptarea și/sau derularea oricăror fonduri ale Utilizatorului asupra căruia au fost aplicate Sancțiuni, interdicții sau alte restricții de către organizațiile internaționale și/sau de autoritățile altor state, inclusiv în contextul legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.
- 3.1.6. Societatea, în conformitate cu prevederile legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și regulamente interne, aplică măsuri de precauție aferente utilizatorilor RUNPAY, inclusiv identificarea Utilizatorului, precum și a beneficiarilor efectivi până la stabilirea relațiilor de afaceri.
- 3.1.7. Societatea nu va presta Utilizatorului servicii și nu va oferi Utilizatorului produse în cazul în care:

3.1.7.1. Utilizatorul refuză furnizarea datelor de identificare conform prevederilor legale, sau există suspiciuni pertinente că acestea nu sunt veridice sau documentele prezentate de către Utilizator par a fi false;

3.1.7.2. Utilizatorul a fost implicat în tranzacții frauduloase sau activitățile și tranzacțiile acestuia impun un risc sporit de spălare a banilor și finanțare a terorismului;

3.1.7.3. Utilizatorul este cunoscut din surse disponibile publice că împotriva lui au fost pronunțate sentințe de condamnare pentru săvârșirea infracțiunilor de spălare de bani și finanțare a terorismului.

3.1.8. Societatea nu va deschide și nu va ține conturile clienților rezidenți/nerezidenți în scopul efectuării tranzacțiilor aferente activelor virtuale.

3.1.9. Societatea își rezervă dreptul de a refuza deschiderea contului de plăți în mod unilateral, în situația în care, din motive ce țin de evaluarea riscurilor interne, nu pot fi aplicate măsurile standard sau sporite de precauție privind Utilizatorul, conform cerințelor stabilite de Art. 5 din Legea nr. 308/2017.

3.1.10. În conformitate cu prevederile Legii nr. 308/2017, în situația în care Utilizatorul deține statut PEP, este membru de familie a persoanei cu statut PEP sau este persoană asociată persoanei cu statut PEP, Utilizatorul se va prezenta personal la sediul central al Societății, situat la adresa: Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Aleea Gării nr. 42, pentru identificare conform reglementărilor în vigoare.

3.1.11. În cazul în care Utilizatorul efectuează o operațiune de plată cu numerar prin intermediul terminalului de plată iar aceasta se rezultă inclusiv într-un surplus de mijloace sau dacă Utilizatorul participă la campanii promoționale, tranzacția inițiată se înscrie într-un Cont tranzitoriu. Mijloacele bănești vor fi disponibile după deschiderea contului de plăți pe numele Utilizatorului cu respectarea pct.

3.1.2 și pct. 3.1.6 din prezentul Contract. Modul de identificare a Utilizatorului este descris - <https://my.runpay.com/operator?id=1199>.

3.1.12. Prin deschiderea Contului de plăți RunPay și acceptarea termenilor prezentului Contract-Cadru, Utilizatorul își exprimă acordul în mod expres și irevocabil ca Societatea să înregistreze contul său IBAN în sistemul guvernamental de plăți sociale (MPay sau succesorul acestuia) ca fiind contul desemnat pentru încasarea oricăror și tuturor prestațiilor sociale (indemnizații, pensii, alocații etc.) eligibile. Ulterior, Utilizatorul are dreptul de a modifica contul desemnat pentru încasarea prestațiilor sociale prin intermediul altor prestatori de servicii de plată, conform procedurilor legale în vigoare.

3.2. UTILIZAREA CONTULUI DE PLĂȚI RUNPAY

3.2.1. În scop de identificare în instrumente de plată electronice cu acces la distanță precum și în scop de gestionare a contului de plăți, utilizatorul va introduce numărul de telefon indicat la deschiderea contului și parola. Numărul de telefon indicat la înregistrarea contului se consideră rechizitele contului utilizate pentru transfer în/din cont de plăți.

3.2.2. Utilizatorul va utiliza contul de plăți RunPay numai pentru servicii de plată în scopuri personale, familie și alte nevoi, precum și nevoile comerciale care nu sunt legate de activitate antreprenorială, de vânzarea sistematică de bunuri sau servicii și care nu intră în conflict cu legile și reglementările Republicii Moldova.

3.2.3. Societatea oferă Utilizatorului informația despre toate tipurile serviciilor de plată prestate de Societate, care comercializează bunuri și/sau prestează servicii sau care sunt permise pentru Utilizator. Informația poate fi găsită pe WebSite-ul Societății.

3.2.4. Pentru securitatea contului de plăți RunPay, Societatea oferă Utilizatorilor mecanisme și instrumente securizate de gestionare și efectuarea tranzacțiilor de plată prin:

- a) site-ul <https://my.runpay.com>;
- b) Aplicația mobilă RUNPAY.

3.2.5. Societatea va debita contul de plăți al Utilizatorului în cazul:

- 1) Utilizatorul și-a exprimat consimțământul / a autorizat o plată;
- 2) achitării remunerației Societății;
- 3) există măsuri asiguratorii aplicate de către organele abilitate prin lege cu acest drept.

3.2.6. O tranzacție de plată este considerată autorizată numai dacă Utilizatorul și-a exprimat consimțământul în mod expres, fie înainte, fie, în cazuri excepționale, după executarea operațiunii de plată,

în conformitate cu prevederile prezentului Contract-Cadru și ale art. 42 alin. (1) pct. 2), lit. c) din Legea nr. 114/2012.

3.2.7. Consimțământul se exprimă prin una dintre următoarele forme și proceduri, considerate elemente de securitate personalizate:

- a) Introducerea parolei sau a altor credențiale de autentificare în aplicația mobilă RunPay sau pe site-ul my.runpay.com;
- b) Confirmarea tranzacției prin intermediul unui cod de verificare unic (OTP) primit prin SMS. O tranzacție de plată este considerată autorizată doar în cazul în care Utilizatorul și-a exprimat consimțământul / a autorizat tranzacția de plată fie înainte, fie după executarea operațiunii de plată. Autorizarea tranzacției de plată sau o serie de acțiuni de plată trebuie să fie efectuate conform cerințelor acestui Contract-Cadru. În lipsa unui astfel de consențământ/autorizare a tranzacției, operațiunea de plată este considerată ca fiind neautorizată.

3.2.8. Momentul primirii unui ordin de plată se consideră ziua și ora în care ordinul de plată a fost transmis de către Utilizator către Societate.

3.2.9. Utilizatorul își poate retrage consimțământul pentru o tranzacție de plată în orice moment înainte de momentul irevocabilității acesteia (adică înainte ca Societatea să fi executat efectiv operațiunea de plată). Retragera consimțământului se realizează prin accesarea opțiunii „Anulează tranzacția” disponibilă în aplicația mobilă RunPay sau pe site-ul my.runpay.com, sau, în cazuri excepționale, prin notificarea imediată a Serviciului Suport al Societății prin canalele de comunicare specificate în prezentul Contract- Cadru.

3.2.10. Termenul maxim de executare a unui ordin de plată/de executare a unei tranzacții este de până la o zi lucrătoare. Termenul de executare a ordinului de plată începe să curgă din data și ora primirii de către Societate a ordinului de plată după cum este specificat la pct. 3.2.9.

3.2.11. Societatea va executa documentele de plată ale Utilizatorului numai în cazul prezenței în contul de plăți RunPay a disponibilului suficient pentru debitarea sumei consemnate în acestea și achitării remunerației Societății.

3.2.12. Documentul de plată al Utilizatorului nu va fi acceptat spre executare în cazurile enumerate, precum și în prezența altor indicatori de risc identificați conform Legii 308/2017:

- 1) nu este autentificat de către persoanele autorizate ale Utilizatorului;
- 2) conține erori sau este incomplet;
- 3) disponibilul mijloacelor bănești în contul de plăți RunPay nu este suficient pentru executarea documentului și achitarea remunerației Societății;
- 4) asupra contului sunt aplicate măsuri asigurătorii de către organele abilitate prin lege cu acest drept;
- 5) în alte situații prevăzute de legislație, acte interne ale Societății sau obligațiuni contractuale convenite între părți.

3.2.13. Societatea își rezervă dreptul de a nu credita contul de plată RunPay al Utilizatorului, după caz de a reversa plata, în cazurile enumerate, precum și în prezența altor indicatori de risc identificați conform Legii 308/2017:

- 1) În cazul în care Societatea a solicitat Utilizatorului prezentarea documentelor pentru a verifica proveniența fondurilor, iar Utilizatorul a refuzat să le prezinte sau a prezentat documente neveridice;
- 2) În cazul unor suspiciuni de fraudă sau spălare de bani;
- 3) În cazul unor suspiciuni privind proveniența ilicită a fondurilor;
- 4) În cazul în care tranzacția implică persoane sau entități care se află sub sancțiuni internaționale;
- 5) În cazul în care creditarea contului contravine termenilor și condițiilor prezentului contract-cadru;
- 6) În cazul în care suma ce trebuie să fie creditată depășește limitele maxime stabilite de Societate pentru anumite tipuri de tranzacții;
- 7) În cazul în care există o hotărâre judecătorească sau o decizie a altor autorități care interzice creditarea contului.

3.2.14. Consimțământul Utilizatorului pentru serviciile de Open Banking (AIS/PIS) se exprimă în mod expres exclusiv anterior prestării serviciului prin bifarea opțiunii dedicate în interfața aplicației RunPay (secțiunea de Open Banking).

3.2.15. Retragera consimțământului pentru serviciile de Open Banking se realizează prin debifarea opțiunilor corespunzătoare în interfața aplicației RunPay în secțiunea „Gestionare Acces Open Banking” din aplicație.

3.2.16. Utilizatorul are dreptul de a-și revoca consimțământul parțial, ceea ce presupune retragerea accesului „Paymaster” SRL doar pentru anumite conturi de plăți sau doar pentru un anumit tip de serviciu (AIS sau PIS), fără a fi necesară încetarea întregii relații contractuale.

3.2.17. Societatea pune la dispoziția Utilizatorului extrasul operațiunilor efectuate pentru perioada de timp selectată de către Utilizator. Extrasul operațiunilor permite utilizatorului identificarea operațiunii de plată, beneficiarul operațiunii de plată, data/ora efectuării operațiunii de plată, suma operațiunii de plată și orice comisioane percepute.

3.2.18. În cazul apariției motivelor obiective de securitate sau a unor amenințări la adresa securității asociate serviciilor de plată sau suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă/al unei fraude reale a contului de plăți RunPay, Societatea își rezervă dreptul de a bloca accesul Utilizatorului la contul de plăți RunPay, să aplice măsuri asiguratorii pe fondurile ce fac obiectul unei suspiciuni de fraudă și după caz să debiteze contul de plăți în suma tranzacțiilor frauduloase efectuate.

3.2.19. Dacă Societatea purcede la acțiunile de la pct. 3.2.18, Societatea va notifica imediat Utilizatorul despre intervenția pe contul RunPay respectiv și motivele care au dus la aceste intervenții, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte acte interne ale Societății sau normative. Notificarea Utilizatorului va fi efectuată securizat în modul convenit de părți la deschiderea contului, în speță la adresa de e-mail sau la numărul de telefon indicat de către utilizator la deschiderea contului.

3.2.20. Societatea va debloca contul de plăți RunPay sau îl va înlocui cu alt cont de plată odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.

3.3. ÎNCHIDEREA CONTULUI DE PLĂȚI RUNPAY. ÎNCETAREA RELAȚIEI DE AFACERI CONFORM CONTRACTULUI-CADRU

3.3.1. Prezentul Contract-cadru poate înceta:

a) prin acordul comun al Părților, consemnat printr-un mod agreeat de către ambele Părți;
b) la solicitarea Utilizatorului de închidere a Contului de plată / rezilia prezentul Contract-cadru în mod gratuit, prin prezentarea către Societate a Cererii de închidere a Contului de plăți.

3.3.2. Societatea poate rezilia unilateral contractul-cadru prin transmiterea unui preaviz pe e-mail, SMS sau alte mijloace de comunicare, cu cel puțin 2 luni înainte de intrarea în vigoare a rezilierii contractului.

3.3.3. Societatea are dreptul, fără notificarea prealabilă, să înceteze relația de afaceri cu Utilizatorul:

- a) în cazul în care Utilizatorul folosește contul de plăți RunPay în contradicție cu prevederile prezentului Contract-Cadru;
- b) și/sau în cazul în care Societatea identifică un risc sporit ca urmare a continuării relației contractuale cu Utilizatorul;
- c) și/sau Utilizatorul utilizează în mod fraudulos serviciile Societății și/sau Compania are suspiciuni cu privire la scopul și/sau natura tranzacțiilor efectuate prin intermediul Contul de plăți deschis în numele Utilizatorului;
- d) și/sau Utilizatorul a efectuat/efectuează intenționat tranzacții frauduloase prin intermediul contului de plăți în scopul obținerii veniturilor nejustificate;
- e) și/sau Utilizatorul nu se conformează solicitărilor Societății care derivă din legislația cu privire la legislației privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- f) în cazul în care o persoană terță utilizează contul deschis în numele Utilizatorului.

4. RESPONSABILITATEA PĂRȚILOR

4.1. Societatea nu face parte din tranzacțiile comerciale încheiate între Utilizatori și nu este responsabil pentru eligibilitatea lor. Societatea nu este responsabilă pentru calitatea, siguranța și securitatea, precum și consecințele utilizării bunurilor și serviciilor care sunt comercializate de către Furnizorii de bunuri și servicii înregistrați în Sistemul RunPay.

4.2. Societatea nu răspunde și nu va lua în considerare cererile Utilizatorilor referitoare la valorile implicite tranzacției comerciale (de performanță necorespunzătoare), inclusiv angajamentele pentru transferul de bunuri sau servicii.

4.3. Operațiunile de plată pot fi revocate la cererea Utilizatorului, cu condiția comunicării revocării în scris de către Utilizator cu indicarea clară a operațiunii care se cere a fi anulată sau modificată, precum și motivul solicitării. Revocarea se va putea realiza numai cu acordul Beneficiarului plății, conform politicii de revocare a acestuia. În dezacordul din partea Beneficiarului plății operațiunea de plată nu poate fi revocată.

4.4. Societatea are dreptul de a modifica prezentul Contract-cadru unilateral. Notificarea utilizatorului cu privire la modificări se efectuează prin plasarea lor pe WebSite. Modificările intră în vigoare după exprimarea acordului Utilizatorului dar nu mai târziu de 2 luni de la postarea versiunii noi a Contractului-Cadru pe WebSite.

4.5. Societatea aplică în mod obligatoriu măsurile asigurătorii dispuse de către autoritățile publice abilitate, inclusiv efectuează debitarea mijloacelor bănești de pe contul de plăți în baza documentelor executorii în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

5. DREPTURILE UTILIZATORULUI

5.1. Să beneficieze serviciile de plată prestate de Societate în conformitate cu prezentul contract.

5.2. Utilizatorul are dreptul să solicite corectarea unei operațiuni de plată numai dacă informează Societatea, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data efectuării operațiunii, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător de către Societate.

5.3. Utilizatorul, prin depunerea unei cereri scrise, are dreptul să primească în orice moment al relației contractuale condițiile contractuale ale contractului-cadru pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil.

5.4. Să solicite returnarea mijloacelor bănești conform pct. 5.2., 5.5 și 5.6 din Prezentul Contract-Cadru.

5.5. Rambursarea sumelor aferente operațiunilor de plată inițiate de/sau prin intermediul beneficiarului plății:

Utilizatorul are dreptul la rambursarea integrală a sumei unei operațiuni de plată autorizate, inițiate de/sau prin intermediul beneficiarului plății, în condițiile prevăzute de art. 59 din Legea nr. 114/2012, dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- a) Consimțământul pentru executarea operațiunii de plată a fost dat direct beneficiarului plății;
- b) Suma operațiunii de plată nu a fost specificată la momentul acordării consimțământului;
- c) Suma operațiunii de plată depășește suma pe care Utilizatorul ar fi putut-o aștepta în mod rezonabil, având în vedere tiparul anterior de cheltuieli al acestuia, condițiile prezentului Contract-Cadru și circumstanțele specifice cazului.

5.6. Cererea de rambursare trebuie depusă la Societate în termen de cel mult 8 (opt) săptămâni de la data debitării contului de plăți RunPay al Utilizatorului. Societatea va examina cererea și va rambursa suma integrală a operațiunii de plată sau va justifica refuzul rambursării în termen de 10 (zece) zile lucrătoare de la primirea cererii.

5.7. Dreptul la rambursare specificat la pct. 5.5 nu se aplică în cazul în care Utilizatorul a acordat consimțământul pentru executarea operațiunii de plată direct Societății și informațiile privind operațiunea de plată au fost furnizate sau puse la dispoziția Utilizatorului în modul convenit, cu cel puțin 4 (patru) săptămâni înainte de data executării.

6. OBLIGAȚIILE UTILIZATORULUI

6.1. Să utilizeze contul de plăți RunPay în conformitate cu prezentul Contract-Cadru.

6.2. Să nu utilizeze serviciile oferite de Societate în operațiuni frauduloase și/sau de spălare a banilor sau finanțare a terorismului.

6.3. Să nu admită utilizarea contului de plăți RunPay în activități care sunt contrare legilor și reglementărilor Republicii Moldova. Utilizatorul este de acord să nu utilizeze contul de plăți RunPay la procurarea de bunuri și servicii, care incită, încurajează sau promovează desfășurarea activităților ilegale.

6.4. La solicitarea Societății să prezinte în termen de 3 zile lucrătoare explicații, documente și informații care să descrie activitatea pe care Utilizatorul o desfășoară pe contul de plăți RunPay precum și proveniența mijloacelor bănești utilizate.

- 6.5. Să informeze în scris Societatea, de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire de către terți a contului de plăți RunPay sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.
- 6.6. Să verifice informațiile despre tranzacțiile de plată efectuate cel puțin odată pe lună, iar în caz de necesitate să notifice Societatea despre tranzacțiile neautorizate sau executate necorespunzător, precum și despre orice alte erori sau inexactități din Extrase.
- 6.7. Să facă cunoștință și să respecte în totalitate Regulile pentru utilizarea Aplicației mobile RUNPAY.
- 6.8. Îndată ce deschide un cont de plată, întreprinde toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate aferente acestuia.
- 6.9. Utilizatorul este în întregime responsabil pentru exactitatea și veridicitatea datelor folosite cu scopuri de plată, care au fost introduse la efectuarea tranzacției de plată.
- 6.10. Utilizatorul va notifica îndată Societatea, în cazul în care nu a fost executată corect o plată.
- 6.11. Să nu admită utilizarea contului de plăți RunPay către persoane terțe.
- 6.12. Se interzice transmiterea elementelor de securitate ale contului de plăți către persoane terțe.

7. DREPTURILE SOCIETĂȚII

- 7.1. Să stabilească și să încaseze comision pentru serviciile prestate în conformitate cu prevederile prezentului Contract-Cadru.
- 7.2. Să solicite, să prelucreze, să actualizeze și să păstreze datele cu caracter personal ale Utilizatorului.
- 7.3. Să solicite explicații, documente și informații care să descrie activitatea pe care Utilizatorul o desfășoară pe contul de plăți RunPay precum și proveniența mijloacelor bănești utilizate.
- 7.4. La necesitate, Societatea poate să aplice limite tranzacționale la executarea operațiunilor de plată sau să sisteze activitatea contului în scopul conformării cu cerințele Legii 308/2017.
- 7.5. În temeiul Art. 12 din Legea nr. 308/2017, Societatea, angajații și reprezentanții acesteia sunt obligați prin lege să nu divulge Utilizatorului sau terților datele despre analizele, investigațiile financiare sau transmiterile de informații către Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și către organele cu funcții de supraveghere.

8. OBLIGAȚIILE SOCIETĂȚII

- 8.1. Să se asigure că elementele de securitate ale conturilor de plăți RunPay nu sînt accesibile altor persoane, cu excepția Utilizatorului care are dreptul de utilizare a contul de plăți RunPay propriu, fără a aduce atingere obligațiilor utilizatorului serviciilor de plată prevăzute la pct. 6 din prezentul Contract-Cadru.
- 8.2. Să nu deschidă un cont de plată nesolicitat de Utilizator, cu excepția cazului în care acesta trebuie înlocuit.
- 8.3. Să se asigure că în orice moment sunt disponibile mijloace corespunzătoare deținute în contul de plăți RunPay a Utilizatorului, cu excepția cazului expus la pct. 3.2.14 și pct. 3.2.18 din prezentul Contract-Cadru.
- 8.4. Să pună la dispoziția Utilizatorului, la cerere, în termen de 18 luni de la notificare, informațiile care fac dovada efectuării respectivei notificări în conformitate cu pct. 6.5.
- 8.5. Să împiedice orice utilizare a contului de plăți RunPay odată ce a fost făcută notificarea în conformitate cu pct. 6.5. și pct. 3.2.18-3.2.19.
- 8.6. Să execute consimțămintele exprimate de utilizatori în sensul de efectuării plăților. În cazul în care plata este executată eronat din vina Societății, Societatea rambursează pierderile de utilizare sau suma de plată.
- 8.7. Să pună în mod gratuit la dispoziția Utilizatorului, cel puțin o dată pe lună, informațiile prevăzute la pct. 3.2.17:
 - a) prin intermediul interfeței speciale securizate a contului de plăți RunPay și/sau aplicației mobile;
 - b) prin e-mail la solicitarea utilizatorului și/sau printr-o altă modalitate convenită suplimentar cu Societatea.

9. RĂSPUNDEREA UTILIZATORULUI PRIVIND OPERAȚIUNILE DE PLATĂ NEAUTORIZATE

9.1. În cazul în care Utilizatorul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate a contului de plăți RunPay, 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 suma de 2 500 MDL.

9.2. Utilizatorul suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă de către Utilizator a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform pct. 6. În astfel de cazuri pct. 9.1 din prezentul Contract-Cadru nu se aplică.

10. REMUNERAȚIA

10.1. Lista privind sumele comisioanelor și limitele de cheltuieli (în continuare tarife) cu care va fi taxat Utilizatorul pentru serviciile prestate de către Societate este publicată pe WebSite-ul și pot fi modificate la discreția Societății.

10.2. Societatea va informa Utilizatorul privind costurile serviciului prestat, până la finalizarea procesului de prestare a serviciului de plată. Utilizatorul are dreptul de a anula serviciul de plată în orice moment până la Autorizarea tranzacției de plată.

11. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

11.1. Pentru alte încălcări sau executarea defectuoasă a dispozițiilor prezentului Contract-Cadru, părțile sunt responsabile, în conformitate cu legile și reglementările din Republica Moldova.

11.2. Orice litigiu care poate apărea între părți în legătură cu punerea în aplicare a prezentului Contract-Cadru vor fi rezolvate prin negocieri. În cazul în care negocierile inițiate nu au avut loc cu succes, Utilizatorul va depune, la sediul juridic al Societății, o plângere scrisă. Soluționarea se va efectua în conformitate cu prevederile legislației cu privire la serviciile de plată și monedă electronică și alte acte normative din Republica Moldova.

12. ALTE CONDIȚII

12.1. Părțile se eliberează de răspundere totală sau parțială de a îndeplini obligațiile asumate prin prezentul Contract-Cadru, în cazul în care a existat un caz de forță majoră de ordin operațional, care nu putea fi prevăzut și prevenit prin mijloace rezonabile.

12.2. Prin acceptarea condițiilor acestui Contract-Cadru, Utilizatorul autorizează Societatea de a prelucra datele cu caracter personal, precum și prelucrarea lor prin intermediul Sistemului Informațional "AccesWeb" administrat de către "Agenția Servicii Publice" pentru verificarea veridicității și actualității informației din documentele prezentate de către Utilizator atât la deschiderea contului de plăți cât și pe parcursul utilizării acestuia.

12.3. Societatea, la prelucrarea datelor cu caracter personal ale Utilizatorilor, se angajează să acționeze în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

12.4. Utilizatorul își exprimă consimțământul privind transmiterea datelor cu caracter personal partenerilor Societății, în limita posibilității de a executa operațiunea de plată inițiată de Utilizator.

12.5. Utilizatorul își exprimă acordul privind recepționarea mesajelor publicitare și a informărilor opționale prin intermediul canalelor de comunicare: e-mail, SMS, casuță poștală, push notification.

12.6. Societatea prelucrează următoarele categorii de date cu caracter personal privind Utilizatorii și anume:

1. numele și prenumele;
2. data și locul nașterii;
3. numărul și seria actului de identitate;

4. IDNP (codul numeric personal);
 5. domiciliul/reședința;
 6. semnătura electronică și olografă;
 7. categoriile de date necesare măsurilor de precauție;
 8. numărul de telefon fix/mobil și adresa de e-mail;
 9. imaginea foto/video;
 10. vocea (în cazul convorbirilor telefonice prin apelarea serviciului Suport);
 11. adresa IP;
 12. codurile de confirmare privind serviciile solicitate;
 13. DeviceID;
 14. geolocația;
 15. informația despre device (inclusiv Versiunea sistemului de operare (OS), versiunea browser);
 16. alte date necesare scopurilor de afaceri.
- 12.7. Societatea poate dezvălui datele cu caracter personal către următorii destinatari:
- a) subiectului de date cu caracter personal sau reprezentantului său;
 - b) partenerilor contractuali, în limita necesităților generate de relațiile de afacere inițiate;
 - c) organelor de drept, fiscale, de supraveghere, de control, altele împuternicite prin lege cu dreptul de a solicita de la Societate și de a prelucra date cu caracter personal, la solicitarea motivată a acestora.
- 12.8. Utilizatorul – subiect a datelor cu caracter personal care sunt prelucrate de către Societate în temeiul legislației în vigoare, în baza unei cereri scrise, beneficiază de următoarele drepturi:
- a) dreptul de a se opune, în orice moment, în mod gratuit, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele cu caracter personal care îl vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care legea stabilește altfel;
 - b) dreptul de a retrage în orice moment consimțământul exprimat anterior privind prelucrarea datelor cu caracter personal, fără a afecta legalitatea prelucrărilor efectuate înainte de retragerea acestuia (în cazul în care prelucrarea a avut ca temei legal consimțământul).
- 12.9. Situațiile care nu sunt reglementate în prezentul Contract-Cadru, părțile se ghidează după legislația Republicii Moldova în vigoare cu privire la serviciile de plată și moneda electronică sau de alte acte normative ale Republicii Moldova.
- 12.10. Utilizatorul confirmă că sunt înțelese și vor fi îndeplinite toate condițiile prevăzute în prezentul Contract-Cadru și utilizatorul le va accepta necondiționat și în întregime.
- 12.11. Utilizatorul garantează că este o persoană capabilă să-și asume drepturile și obligațiile în limitele prezentului Contract-Cadru.
- 12.12. Prezentul Contract-Cadru intră în vigoare în cazul în care Utilizatorul își exprimă acordul de pe WebSite, Aplicația RUNPAY sau prin alt mijloc de comunicare la distanță.
- 12.13. Contractul-Cadru este valabil timp de un an calendaristic și se prelungește automat pentru fiecare an calendaristic succesiv.
- 12.14. În cazul în care Utilizatorul nu efectuează nicio tranzacție în decursul la 1 an calendaristic, Societatea va închide contul de plăți a Utilizatorului și va extrage mijloacele bănești din contul de plăți RunPay a Utilizatorului. Fondurile extrase vor fi transferate în contul special a Societății. Utilizatorul în orice moment poate adresa o cerere Societății cu solicitarea de eliberare a mijloacelor bănești anterior deținute și poate depune o cerere nouă de deschidere a contului de plăți pe numele său. După examinarea cererilor și informațiilor recepționate, Societatea va returna mijloacele bănești Utilizatorului în termen de 5 zile lucrătoare și, după caz, va deschide contul de plăți conform prevederilor prezentului contract.
- 12.15. Utilizatorul poate depune reclamații/plângeri prin transmiterea acestor prin următoarele modalități: Sediul Paymaster SRL:
- a) Reclamațiile pot fi depuse în format fizic, prin cerere scrisă.
 - b) Prin corespondența oficială: Prin intermediul serviciilor poștale (ex. Poșta Moldovei), la adresa juridică a Paymaster SRL.
 - c) Poșta electronică: Prin intermediul adresei de e-mail dedicate: reclamatii@paymaster.md
- 12.16. Pentru a fi înregistrată oficial, o reclamație/plângere transmisă prin intermediul canalelor specificate la pct. 12.15 din prezentul Contract, aceasta trebuie să conțină obligatoriu:

- a) Nume, prenume, IDNP și date de contact valide pentru răspuns.
- b) Descrierea specifică și detaliată a operațiunii (de ex. dată, oră, sumă, ID tranzacție sau număr terminal).
- c) Detalierea neconformității (ex: nerespectarea clauzelor contractuale sau eroare de sistem nesoluționată).
- d) Anexarea bonului fiscal, a confirmării electronice sau a altor documente justificative.

12.17. Reclamația/plângerea comunicată Societății în modul stabilit la pct. 12.15 se examinează și se oferă răspuns în conformitate cu termenii prevăzuți de art. 104 din Legea nr. 114/2012. Astfel:

- a) Societatea va transmite Utilizatorului un răspuns în scris, în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la data recepționării reclamației/plângerii.
- b) În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi furnizat în termenul prevăzut la pct. 12.17 lit. a) din motive ce țin de complexitatea cazului, Societatea va transmite Utilizatorului un răspuns provizoriu, explicând motivele întârzierii și indicând data-limită la care Utilizatorul poate aștepta un răspuns final. Termenul maxim pentru furnizarea răspunsului final nu va depăși 35 (treizeci și cinci) de zile lucrătoare de la data recepționării reclamației/plângerii.