



Anexa nr.1B a Normelor cu privire la
activitatea de acceptare a cardurilor la
comerțianții și agenții băncii

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

1. SFERA DE APLICARE

- 1.1. Prezentele Condiții Generale cu privire la acceptarea spre plată a cardurilor prin POS-terminale/SmartPOS aplicabile în cadrul BC"MAIB"S.A. împreună cu Anexele la ele, în continuare „Condiții Generale”, sunt elaborate în conformitate cu legislația în vigoare și împreună cu Contractul privind acceptarea cardurilor la plată prin POS-terminale/SmartPOS, în continuare „Contract”, semnat de către Comerciant, constituie un document unic.
- 1.2. Prezentele Condiții Generale sunt destinate reglementării raporturilor juridice și financiare existente între Bancă și Comerciant, apărute în cadrul operațiunilor de acceptare de către Comerciant la plată a Cardurilor bancare, emise sub siglele sistemelor internaționale de plăți American Express (după caz), Mastercard și Visa, prin mijloacele și/sau echipamentele puse la dispoziția Comerciantului de către Bancă.
- 1.3. Prezentele Condiții sunt unele generale care pot fi completate cu reguli și condiții speciale, precum și cu toate formularele standardizate/cererile/contractele semnate de Comerciant și Bancă.
- 1.4. Orice Comerciant sau potențial Comerciant poate să consulte Condițiile Generale în vigoare la oricare sucursală a Băncii sau pe pagina web a Băncii (www.maib.md).
- 1.5. Condițiile Generale devin operante și obligatorii pentru Comerciant din momentul semnării Contractului și rămân valabile pe întreaga perioadă de valabilitate a Contractului. Banca nu va stabili acest tip de relații de afaceri cu o persoană juridică dacă aceasta nu acceptă prezentele Condițiile Generale.
- 1.6. În cazul existenței a divergențelor/discrepanțelor între prevederile Condițiilor Generale și prevederile existente în Contract, vor prevala prevederile Contractului.

2. TERMENII UTILIZAȚI

- 2.1. Termenii utilizați în cadrul prezentelor Condiții Generale și în toate documentele aferente acestora, vor fi înțeleși după cum urmează:

Anexă	Fiecare din anexele la Condiții Generale cu privire la acceptarea spre plată a cardurilor prin POS-terminal/SmartPOS, constituie parte integrantă din prezentele Condiții Generale.
Autorizare	Permișiunea băncii emitente la efectuarea operațiunii cu cardul, ce implică după sine obligația de a debita contul curent pentru operațiuni cu carduri de plată în favoarea acceptantului. Autorizarea presupune procesul de verificare a cardului și de identificare a Deținătorului, prin care comerciantul sau banca acceptantă, înainte de efectuarea operațiunii cu cardul, cere și primește de la banca emitentă un răspuns, ce reflectă opinia acesteia asupra oportunității, efectuării operațiunii.
Banca	Banca Comercială „Moldova-Agroindbank” S.A., în continuare BC"MAIB"S.A. reprezentată de către sucursalele sale.
BIN	Numărul de identificare al Băncii în cadrul sistemelor internaționale de plăți (MasterCard, Visa, American Express) și reprezintă primele șase cifre ale unui număr, embosat pe Cardul de plată.
Card de plată/Card bancar/Card	Instrument de plată emis de o bancă comercială (emitent) sub siglele sistemelor internaționale de plăți, care permite deținătorului Cardului să retragă bani în numerar, să achite bunurile/produsele/serviciile, să efectueze transferuri de sume bănești și alte operațiuni în limitele disponibilului din contul său în banca emitentă ori din contul liniei de credit acordată de aceasta.
Cashback	Sumă de bani, determinată prin aplicarea unui anumit procent la valoarea totală a Tranzacției și care reprezintă valoarea reducerii amânate, returnată Deținătorului pentru cumpărăturile efectuate cu Cardul de plată la Comerciant. Mărimea Cashback-lui acordat de Comerciant pentru Deținător

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

	diferă în dependentă de tipul Cardului de plată utilizat pentru efectuarea tranzacției și este indicat în Contract.
Comerciant/Partener	Persoană juridică, întreprinzător individual sau persoană fizică care practică alt tip de activitate care, conform obligațiilor reciproce cu banca acceptantă de carduri, acceptă Cardurile ca mijloc de plată la comercializarea mărfurilor și/sau prestarea serviciilor.
Contravaloarea POS-terminalelor si/sau altor echipamente	Valoarea egală cu prețul de achiziție a POS-terminalului și/sau a altor echipamente identice sau similare procurate de Bancă la momentul constatării lipsei sau defecțiunii POS-terminalului, acordat în folosință Comerciantului.
Cumpărătură cu <i>Maib liber</i>	Cumpărătură efectuată cu utilizarea <i>Maib liber</i> la Comerciant, suma căreia urmează a fi rambursată Băncii de către Deținător conform Planului de rambursare, stabilit între Bancă și Comerciant.
Cumpărătură cu Tichetul de masă pe suport electronic	Cumpărătură efectuată cu utilizarea Tichetelor de masă pe suport electronic la Comerciant, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare, care prevede posibilitatea de achiziționare doar a produselor alimentare, cu utilizarea Tichetului de masă pe suport electronic.
Depozit de asigurare	Suma mijloacelor bănești, stabilită prin acordul comun al Părților și indicată în Condițiile particulare ale Contractului, care urmează să fie blocată de către Bancă, în vederea asigurării executării de către Comerciant a obligațiilor asumate conform Contractului.
Deținător	Persoană fizică pe numele căreia este emis Cardul de plată și care utilizează Cardul pentru achitarea bunurilor/produselor/serviciilor, livrate/prestate de către Comerciant.
Emitent	Banca, care a emis Cardul.
Informația de decontare	Documentele, care reprezintă baza pentru efectuarea decontărilor aferente operațiunilor de acceptare a Cardurilor bancare, care servesc drept confirmare a efectuării acestor operațiuni și întocmite pe suport de hârtie (chitanța POS-terminalului) și/sau în formă electronică (jurnalul electronic al POS-terminalului).
Instrucțiune cu privire la funcționarea serviciului maib SmartPOS	Instrucțiunea de înrolare, gestionare și acceptare a cardurilor spre plata prin intermediul serviciului maib SmartPOS, cu utilizarea aplicației TapXPhone, care descrie modalitate de utilizare a aplicației TapXPhone.
Key Entered	Modalitate de introducere manuală a datelor Cardurilor bancare prin intermediul POS-terminalului cu scopul efectuării tranzacțiilor de plată pentru mărfurile sau serviciile comercializate. Tranzacțiile de acest tip se caracterizează cu un grad de risc sporit.
Maib liber	Card/Card instant emis de Bancă, la care este atașată Limita la credit cu regim special de plată și rambursare, acordată de către Creditor, destinat exclusiv pentru achitarea la Comercianții din Rețeaua Maib liber.
Limita de autorizare	Suma maximă a operațiunii, în cazul depășirii căreia este recomandată Autorizarea.
Operațiune frauduloasă	Operațiune cu Card de plată, nesanționată și neconfirmată de către Deținător.
PIN	Personal Identification Number – Număr Personal de Identificare – cod personal de identificare, atribuit de Emitent pentru a fi utilizat în operațiunile cu Carduri.
Persoană sancționată	oricare persoană fizică sau juridică subiecți ai Sancțiunilor aprobate de către Uniunea Europeană (UE) și/sau Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite (ONU) și/sau Biroul de Control al Activelor Străine, Departamentul Trezoreriei al SUA (OFAC) și/sau, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

Plan de rambursare	Graficul de rambursare a sumei Tranzacției. Planul de rambursare este format din Rate lunare, numărul cărora poate varia de la 1 până la 12, în dependență de condițiile negociate între Comerciant și Creditor. Numărul de rate lunare, aplicabile Tranzacției, poate fi vizualizat de către Debitor prin intermediul SAAD, paginii WEB www.maib.md sau la Comerciant;
POS-terminal/POS	Point of Service terminal– Punct de servicii –dispozitiv electronic specializat, inclusiv smartphone-ul pe care este instalată aplicația TapXPhone, care permite, în urma interacțiunii cu Cardul, efectuarea procedurilor de Autorizare și, după caz, de eliberare a chitanțelor pentru operațiunile de plată cu utilizarea Cardurilor. POS-Terminalul poate fi de tip fizic (dispozitivul se instalează la comerciant) și de tip software (aplicația TapXPhone). POS-Terminal fizice pot fi de următoarele tipuri: staționare, portative/mobile, integrate, încorporate, etc.
Program de loialitate Cashback/Proiect	Relația de parteneriat, stabilită între Partener și Bancă, ce are menirea de a crea și a asigura funcționarea unui sistem de loialitate, care presupune reduceri sau returnarea banilor sub formă de Cashback pentru efectuarea Tranzacțiilor cu Cardul de plată în rețeaua Partenerului.
Risc	Prejudiciile (pierderile), care ar putea fi suportate în legătură cu îndeplinirea necorespunzătoare de către Părți a clauzelor Contractului.
Sancțiuni	orice sancțiuni economice sau financiare, embargouri comerciale sau măsuri similare adoptate în privința bunurilor, persoanelor, grupurilor și entităților de către Uniunea Europeană (UE) și/sau Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite (ONU) și/sau Biroul de Control al Activelor Străine, Departamentul Trezorerie al SUA (OFAC) și/sau, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.
Sistem automatizat de deservire la distanță/ SADD	Sistem informatic al Băncii ce permite Comerciantului să dețină acces la distanță la mijloacele aflate în conturile sale bancare, în scopul obținerii de informații privind starea conturilor și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți și a altor operațiuni premise.
Serviciul maib SmartPOS	Serviciul pus la dispoziția Comerciantului de către Bancă, care poate fi accesat prin instalarea aplicației TapxPhone pe smartphone-ul Comerciantului. Modalitatea de instalare și utilizare este prevăzută în Instrucțiunea cu privire la funcționarea serviciului maib SmartPOS, care va fi pusă la dispoziția Comerciantului în cazul activării de către acesta a funcționalului dat.
Suma minimă	Sumă de bani, prevăzută în Contract, care reprezintă pragul minim pentru ca Tranzacția să fie eligibilă pentru oferirea de către Comerciant a Cashback-ului.
Smart pricing	Principiul de aplicare comisionului de acceptare pentru luna curentă, în dependență de volumele de operațiuni efectuate cu cardurile de plată în luna precedentă. Poate fi aplicată per POS / per comerciant.
TapXPhone	Software-ul (aplicația), pus la dispoziția Comerciantului de către Bancă, care se instalează pe smartphone-ul Comerciantului și îi oferă acestuia din urmă funcționalul de acceptare a Cardurilor prin intermediul smartphone-ului. Modalitatea de instalare și utilizare este prevăzută în Instrucțiune cu privire la funcționarea serviciului maib SmartPOS, care va fi pusă la dispoziția Comerciantului în cazul activării de către acesta a funcționalului dat.
Tranzacție	Operațiunea de achiziționare a bunurilor/serviciilor de către Deținător de la Client cu achitare prin intermediul Cardului de plată.
Tichet de masă pe suport electronic	Card de plată, emis de o bancă, acordat de către Client salariaților săi, pentru a fi folosit ca instrument de plată în scopul procurării de produse alimentare în unitățile comerciale/de alimentație publică care au încheiat cu Emitentul raporturi contractuale privind acceptarea la plată a Tichetelor de masă pe suport electronic.

2.2. Termenii utilizați în prezentele Condiții Generale, scriși cu majusculă, vor avea sensul indicat în Condiții Generale, dacă alt sens nu a fost descris în textul Contractului.

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE COMERCIANTULUI

3.1. COMERCIANTUL ESTE ÎN DREPT:

- 3.1.1. să beneficieze de servicii de autorizare a operațiunilor cu Carduri pe perioada programului de lucru al Comerciantului cu respectarea prevederilor prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 3.1.2. să beneficieze de asistența specialiștilor Băncii pentru soluționarea tuturor cazurilor intervenite în procesul de acceptare la plată a Cardurilor, inclusiv cazuri necuprinse în Contract.

3.2. COMERCIANTUL ÎȘI ASUMĂ OBLIGAȚIA:

- 3.2.1. să prezinte Băncii toate documentele și să completeze toate formularele necesare, în conformitate cu legislația în vigoare și prevederile actelor interne ale Băncii;
- 3.2.2. să acționeze cu bună credință în relațiile cu Banca și să nu antreneze Banca în scheme frauduloase sau activități ilicite de spălare a banilor și finanțare a terorismului și/sau evaziune fiscală;
- 3.2.3. să despăgubească Banca pentru orice pierderi, cheltuieli sau sancțiuni aplicate Băncii de către organele abilitate prin lege, care rezultă din neîndeplinirea prezentelor Condiții Generale și Contractului, neprezentarea sau prezentarea incompletă a documentelor menționate în prezentele Condiții Generale și Contract sau încălcarea din culpa Comerciantului a prevederilor legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, sau a altor prevederi legale în mărimea sancțiunii aplicate;
- 3.2.4. să afișeze în locuri vizibile pentru clienți, stabilite de comun acord cu Banca, siglele cardurilor acceptate spre plată, să instaleze și să păstreze POS-terminalul în locurile prevăzute pentru acceptarea cardurilor la plată și accesibile pentru clienți și specialiștii Băncii în cadrul verificărilor periodice efectuate;
- 3.2.5. să informeze Deținătorii despre participarea Comerciantului la Program de loialitate Cashback și să plaseze în incinta încăperii unde își desfășoară activitatea informații despre Proiect;
- 3.2.6. să accepte la plată Cardurile sistemelor internaționale de plăți prevăzute în Contract;
- 3.2.7. să respecte prevederile prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 3.2.8. la data semnării Contractului, să asigure la locul unde se presupune utilizarea de către Comerciant a fiecărui POS-terminal următoarele condiții tehnice necesare pentru instalarea POS-terminalului după caz:
 - 3.2.8.1. de tip staționar:
 - 3.2.8.1.1. echipament de rețea (router cu ieșire liberă); și
 - 3.2.8.1.2. priză electrică;
 - 3.2.8.2. de tip portativ:
 - 3.2.8.2.1. nu necesită asigurarea cărorva condiții tehnice.
 - 3.2.8.3. de tip SmartPOS:
 - 3.2.8.3.1. smartphone-ul pe baza de Android 8.0. și mai mare, dotat cu tehnologia NFC.
 - 3.2.8.4. alte condiții tehnice care vor fi coordonate cu Comerciantul și indicate în Condițiile Particulare ale Contractului.
- 3.2.9. să desemneze persoanele responsabile pentru efectuarea operațiunilor de acceptare a Cardurilor la plată. În cazul schimbării persoanelor responsabile, să notifice Banca în scris prin poșta electronică: cards@maib.md;
- 3.2.10. să asigure efectuarea operațiunilor de acceptare a Cardurilor doar de către persoanele responsabile, instruite de către colaboratorii Băncii;
- 3.2.11. să ofere Băncii posibilitatea instruirii personalului, desemnat pentru efectuarea operațiunilor de acceptare a Cardurilor la plată;
- 3.2.12. să utilizeze POS-terminalele exclusiv în scopurile și la unitățile comerciale stabilite în Contract;
- 3.2.13. să utilizeze pentru acceptarea Cardurilor exclusiv POS-terminalele și/sau echipamentele puse la dispoziție de către Bancă;
- 3.2.14. să comercializeze Deținătorilor mărfurile/serviciile la aceleași prețuri (fără nici un adaos special sau perceperea cărorva comisioane suplimentare), ca și în cazul plăților în numerar;
- 3.2.15. să asigure utilizarea corectă și integritatea POS-terminalelor, echipamentelor instalate de Bancă și a comunicațiilor aferente;
- 3.2.16. să notifice Banca fără întârzieri nejustificate despre nefuncționarea POS-terminalelor;

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

- 3.2.17. să notifice Banca în prealabil cu cel puțin 5 (cinci) zile lucrătoare în următoarele situații:
- 3.2.17.1. încetarea activității unui punct comercial;
 - 3.2.17.2. încetarea activității Comerciantului;
 - 3.2.17.3. suspendarea operațiunilor/aplicarea sechestrelor la conturile bancare ale Comerciantului;
 - 3.2.17.4. modificarea conturilor bancare ale Comerciantului;
 - 3.2.17.5. modificarea administratorului Comerciantului;
 - 3.2.17.6. modificarea formei organizatorico-juridice a Comerciantului.
- 3.2.18. să notifice Banca, în cazul modificării informației furnizate anterior Băncii și să prezinte în mod corespunzător actele aferente, în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare de la data survenirii modificării respective;
- 3.2.19. la încetarea acțiunii Contractului, să restituie Băncii POS-terminalele, echipamentele, materialele de consum neutilizate, puse la dispoziție de către Bancă, în termenul solicitat de Bancă;
- 3.2.20. să participe, la solicitarea Băncii, la cercetarea cazurilor de fraude, precum și altor situații de litigiu (sau aferente operațiilor de achitare prin carduri contestate de către băncile emitente);
- 3.2.21. să suporte în deplină măsură răspundere față de Bancă pentru acțiunile/inacțiunile angajaților săi, în legătură cu executarea Contractului.

4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII

4.1. Banca este în drept:

- 4.1.1. să modifice, în mod unilateral, Condițiile Generale, în modul indicat în prezentele Condiții Generale;
- 4.1.2. să perceapă de la Comerciant tarife și comisioane pentru serviciile prestate conform Contractului;
- 4.1.3. să stabilească și să modifice, de comun acord cu Comerciantul, Limita de autorizare;
- 4.1.4. să verifice periodic îndeplinirea de către Comerciant a clauzelor contractuale, inclusiv, dar fără a se limita la condițiile de desfășurare a activității de acceptare a Cardurilor, modul de arhivare a chitanțelor tipărite la POS-terminale și modul de utilizare de către Comerciant a materialelor și echipamentelor puse la dispoziția Comerciantului de către Bancă;
- 4.1.5. să raporteze informația despre Comerciant la sistemele internaționale de plăți, în cazul rezoluțiunii Contractului din motivele expuse în Contract.

4.2. Banca își asumă obligația:

- 4.2.1. să pună la dispoziția Comerciantului materialele și echipamentele necesare desfășurării activității de acceptare a Cardurilor, în particular:
 - 4.2.1.1. logotipurile Cardurilor acceptate la plată;
 - 4.2.1.2. în cazul în care Comerciantul nu a activat Serviciul maib SmartPOS – POS-terminale, care sunt și vor rămâne proprietatea Băncii și să asigure instalarea lor. Termenul de instalare constituie cel mult 30 (treizeci) zile din data semnării Contractului, cu condiția conformării cerințelor tehnice specificate în prezentele Condiții Generale;
 - 4.2.1.3. în cazul activării de către Comerciant a Serviciul maib SmartPOS – Instrucțiune cu privire la funcționarea serviciului maib SmartPOS plasate pe pagina web a Băncii (www.maib.md) și TapXPhone pentru instalare pe smartphone-ul Comerciantului. Termenul de activare a Serviciului maib SmartPOS constituie cel mult 5 (cinci) zile din data semnării Contractului, cu condiția dispunerii de către Comerciant de smartphone cu parametri tehnici, care corespund celor prevăzuți în prezentele Condiții Generale;
- 4.2.3. după caz, să asigure elaborarea Programului de loialitate Cashback, care va include acțiunile necesare pentru implementarea și promovarea Proiectului;
- 4.2.4. să informeze Deținătorii despre participarea Comerciantului în Programului de loialitate Cashback, precum și despre beneficiile oferite de către Comerciant Deținătorilor;
- 4.2.5. să asigure instruirea persoanelor responsabile, desemnate de către Comerciant pentru efectuarea operațiunilor de acceptare a Cardurilor la plată și prezentarea materialelor instructive necesare pentru desfășurarea activității de acceptare a Cardurilor de către Comerciant;
- 4.2.6. să asigure, în conformitate cu programul de lucru al Comerciantului, serviciile de autorizare și procesare a operațiunilor cu Carduri acceptate de Comerciant, cu respectarea prevederilor Contractului;
- 4.2.7. să înlăture defecțiunile tehnice apărute la POS-terminal, care n-au fost cauzate din vina Comerciantului, în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare din data sesizării Băncii de către

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

Comerciant, dacă punctul comercial se află în raza mun. Chișinău și cel mult 10 (zece) zile lucrătoare dacă se află în afara razei mun. Chișinău;

- 4.2.8. să vireze pe contul curent al Comerciantului sumele mijloacelor bănești pentru achitățile efectuate cu Carduri la procurarea mărfurilor și/sau serviciilor Comerciantului conform prevederilor Condiții Generale și Contractului;
- 4.2.9. să examineze obiecțiile/reclamațiile formulate de Comerciant și să răspundă în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile din data recepționării acestora;
- 4.2.10. să asigure asistența de specialitate, la solicitarea Comerciantului, pentru orice situație neprevăzută, apărută în activitatea de acceptare a Cardurilor.

5. TAXE, COMISIOANE ȘI CASHBACK (DUPĂ CAZ)

- 5.1. Taxele, comisioanele și Cashback (după caz) ce țin de executarea Contractului, precum și alte plăți sunt stipulate în Condițiile Particulare ale Contractului.

6. ORDINEA DECONTĂRILOR ÎN CADRUL OPERAȚIUNILOR

- 6.1. Operațiunile de acceptare a cardurilor la plată sunt efectuate în conformitate cu cerințele prezentate în prezentele Condiții Generale și Contract.
- 6.2. În cazul în care valuta Operațiunii diferă de valuta contului Comerciantului, convertirea sumei Operațiunii se efectuează conform cursului comercial al Băncii pentru operațiunile cu Cardurile bancare din ziua decontării. Clauza respectivă nu se aplică în cazul calificării Operațiunilor nevalabile/frauduloase și/sau anulate de către Deținător.
- 6.3. Operațiunea de acceptare a Cardului la plată, efectuată de către Comerciant incorect sau greșit, poate fi anulată de acesta în modul stabilit în prezentele Condiții Generale.
- 6.4. În cazul restituirii cumpărăturii sau refuzului Deținătorului de la serviciile/mărfurile achitate prin Card, mijloacele bănești aferente operațiunii de achitare prin Card sunt restituite pe contul de card al Deținătorului prin efectuarea operațiunii de anulare. În acest caz, **nu se permite** restituirea/eliberarea (integral sau parțial) Deținătorului a mijloacelor bănești în numerar.
- 6.5. În cazul în care operațiunea de anulare prin intermediul POS-terminalului nu este posibilă din motive tehnice, iar Comerciantul, în corespundere cu legislația în vigoare, a luat decizia privind restituirea Deținătorului a mijloacelor bănești (integral sau parțial) achitate, Comerciantul notifică Banca în scris privind procesarea operațiunii respective de anulare la următoarea adresă de e-mail: cards@maib.md.
- 6.6. În cazul în care restituirea mijloacelor bănești Deținătorului se efectuează în urma restituirii de către acesta a cumpărăturii efectuate anterior, achitată prin intermediul Cardului (refuzul de comandă sau serviciu), suma restituirii nu trebuie să depășească suma achitată prin Card.
- 6.7. Operațiunile de acceptare a Cardurilor pentru procurarea de bunuri și/sau servicii ale Comerciantului, se reflectă în contul curent al Comerciantului indicat în Contract.
- 6.8. În cazul în care, orice sumă datorată de Comerciant Băncii nu poate fi încasată de Bancă, indiferent de motiv, Comerciantul de sine stătător va transfera Băncii suma respectivă în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare de la data recepționării solicitării respective a Băncii.
- 6.9. În cazul în care în cadrul decontărilor Comerciantul nu recepționează suma aferentă uneia sau mai multor Operațiuni și nu a primit nici o notificare privind motivul reținerii, Comerciantul urmează să informeze despre aceasta Banca în scris, în termen de 15 (cincisprezece) zile din data efectuării decontărilor, în cadrul cărora urma să recepționeze suma respectivă. În acest caz, Banca va transfera în contul curent al Comerciantului suma lipsă în termen de cel mult 3 (zile) lucrătoare din data recepționării notificării Comerciantului.
- 6.10. Pentru serviciile prestate de Bancă în cadrul executării Contractului, Comerciantul achită Băncii tarife și comisioane în mărimea și termenele prevăzute în Condițiile particulare ale Contractului.

7. CONDIȚIILE SI TERMENELE DE TRANSFERARE A CASHBACK-ULUI

- 7.1. În cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashbak:
 - 7.1.1. Comerciantul va acorda Deținătorului Cashback în mărimea prevăzută de Contract;
 - 7.1.2. Cashback-ul va fi calculat și reținut de către Bancă din suma Tranzacției efectuate. Banca va efectua calcularea și reținerea Cashback-ului și a Comisionului în modul prevăzut în Contract;
 - 7.1.3. Banca va asigura acumularea sumelor Cashback-urilor aferente fiecărui Deținător în parte, la un cont intern al său. Cashback-ul se achită clientului după data de 15 a lunii curente pentru luna precedentă, în termen de 5 zile lucrătoare;

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

- 7.1.4. În caz de reversare parțială a cumpărăturii, Cashback-ul se recalculează din valoarea de facto a cumpărăturii dacă depășește 100 MDL, atât pentru Deținătorul de card, cât și pentru Comerciant;
- 7.1.5. În caz de reversare totală a cumpărăturii, Cashback-ul se anulează pentru client și se returnează Comerciantului;
- 7.1.6. Banca va informa clientul despre tipul BIN-urile Cardurilor de plată, incluse în Programul de loialitate Cashbak, prin publicarea informației în cauză pe pagina web a Băncii (www.maib.md). De asemenea, în scopul facilitării procesului de identificare a Cardurilor de plată, Banca va informa Comerciantul privind design-ul Cardurilor de plată, incluse în Programul de loialitate Cashbak;
- 7.1.7. Valoarea totală a Cashback-ului, achitat de către Comerciant Deținătorului nu este limitată;
- 7.1.8. Comerciantul va informa Deținătorii de card despre calitatea sa de partener în cadrul Programului de loialitate Cashbak, precum și despre facilitățile de care va dispune Deținătorul de card în cazul utilizării pentru Tranzacții a Cardului de plată, prin aplicarea sticker-elor în locuri vizibile și oferirea materialelor aferente Programului de loialitate Cashbak, precum și prin publicarea informației pe pagina web a Comerciantului (dacă acesta dispune de pagină).

8. OPERAȚIUNILE CALIFICATE NEVALABILE

- 8.1. Operațiunea poate fi calificată nevalabilă, dacă:
 - 8.1.1. operațiunea de acceptare a Cardului la plată a fost efectuată cu încălcarea cerințelor prezentelor Condiții Generale și Contractului;
 - 8.1.2. la momentul efectuării operațiunii, termenul de utilizare a Cardului a expirat sau nu a fost activat;
 - 8.1.3. chitanța POS-terminalului este perfectată incomplet sau necorespunzător prezentelor Condiții Generale;
 - 8.1.4. datele despre card, indicate în chitanța emisă de POS-terminal, nu corespund datelor indicate pe fața Cardului;
 - 8.1.5. *Jurnalul electronic(Jurnalul Z)* aferent operațiunilor de acceptare la plată a cardurilor nu a fost transmis de către Comerciant în decurs de 7 (șapte) zile din momentul perfectării operațiunilor respective;
 - 8.1.6. Banca a fost notificată/avertizată de către sistemele internaționale de plăți Visa, Mastercard și/sau American Express despre depistarea/suspectarea cărorva încălcări/neregularități în activitatea Comerciantului. În aceste cazuri, Operațiunile din start sunt calificate ca fiind nevalabile, iar Comerciantul, la rândul său, urmează să confirme prin date/informații/documente legalitatea și corectitudinea Operațiunii și/sau executarea comenzii Deținătorului (livrarea/prestarea bunurilor/produselor/serviciilor). În cazul calificării Operațiunilor ca fiind nevalabile, într-un termen de 30 (treizeci) zile calendaristice din data informării Băncii despre aceasta, Banca va notifica Comerciantul printr-o modalitate prevăzută de prezentele Condiții Generale, indicând motivele calificării nevalabile.
- 8.2. Din momentul calificării nevalabile a Operațiunilor și, respectiv, recepționării de către Comerciant a notificării în acest sens, acesta din urmă are dreptul să solicite inițierea unei investigații, în cadrul căreia, după caz, să fie implicate sistemele de plăți internaționale Visa, Mastercard și/sau American Express și/sau Emitenții/Deținătorii/entitățile/autoritățile din Republica Moldova. Termenul de desfășurare a investigațiilor nu depinde de Bancă.

9. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR

- 9.1. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale asumate, Partea în culpă poartă răspundere în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și Contractului.
- 9.2. Comerciantul poartă răspundere deplină pentru efectuarea Operațiunilor în strictă conformitate cu clauzele prezentelor Condiții Generale, Contractului și legislației în vigoare.
- 9.3. Comerciantul poartă răspundere deplină pentru calificarea nevalabilă a Operațiunilor și nu va fi în drept să pretindă la sumele Operațiunilor calificate nevalabile.
- 9.4. Comerciantul poartă răspundere pentru restituirea către Bancă a tuturor cheltuielilor suportate de Bancă în rezultatul calificării nevalabile a Operațiunilor, inclusiv a Operațiunilor contestate de către Deținător sau de către Emitentul care a emis cardul de plată.

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

- 9.5. În cazul suportării/achitării de către Bancă a cărorva prejudicii/sancțiuni pecuniare/cheltuieli aferente derulării Contractului, Comerciantul va despăgubi Banca indiferent de cuantumul total al Operațiunilor procesate și/sau de faptul dacă prezentul Contract a fost sau nu rezoluționat.
- 9.6. Banca nu poartă răspundere pentru acțiunile organelor de stat și/sau ale sistemelor internaționale de plăți, sub egida căroră sunt emise Cardurile de plată, intervenite în legătură cu funcționarea Contului de card și/sau utilizarea Cardurilor de plată.
- 9.7. Comerciantul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul SADD (în cazul în care a contractat serviciul SADD de la Bancă).

10. JUSTIFICAREA DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT

- 10.1. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor în conformitate cu clauzele prezentelor Condiții Generale și Contractului dacă acest fapt este justificat datorită unui impediment, pe care Părțile nu l-au putut prevedea la data încheierii Contractului, nici să-l evite prin măsuri rezonabile. În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului.
- 10.2. Partea, pentru care îndeplinirea obligațiilor asumate este imposibilă datorită unui impediment temporar, este obligată să informeze în scris cealaltă Parte în decursul a 5 (cinci) zile lucrătoare de la data la care a cunoscut sau trebuia să cunoască despre circumstanțele respective.
- 10.3. Dacă Partea în cauză nu va informa sau va informa cealaltă Parte cu întârziere, peste termenul indicat în punctul 10.2. din prezentele Condiții Generale, ea pierde dreptul de a folosi impedimentul justificator în calitate de motiv, care o eliberează de la răspundere pentru nerespectarea prezentelor Condiții Generale și Contractului.
- 10.4. În cazul prelungirii impedimentului justificator mai mult de 30 (treizeci) de zile sau în cazul în care impedimentul justificator este permanent, Partea a doua are dreptul de a rezoluționa Contractul.

11. CONFIDENȚIALITATEA

- 11.1. Noțiunea de „Informație confidențială” include fără limitări orice informație, indiferent de forma acesteia, dar care, în cazul formei scrise sau electronice a fost în mod clar desemnată de oricare din părți ca fiind confidențială, iar în cazul comunicării orale, este identificată în momentul dezvăluirii ca fiind confidențială sau, care prin natura sa este confidențială, inclusiv informațiile confidențiale dezvăluite deja de oricare dintre Părți celeilalte, înainte de data semnării Contractului.
- 11.2. Fiecare din Părți se obligă să nu divulge și/sau în alt mod să pună la dispoziția terțelor persoane informația confidențială a celeilalte Părți, obținută în rezultatul colaborării, fără acordul scris al celeilalte Părți.
- 11.3. Nu se consideră confidențială următoarea informație:
 - 11.3.1. informația este sau a devenit public accesibilă, fără ca aceasta să se datoreze încălcării, din vina sau ca urmare a inacțiunii uneia din Părți, a clauzelor Contractului;
 - 11.3.2. informația, ce se referă la patrimoniul Părților, care a fost divulgată de Părți de sine stătător;
 - 11.3.3. informația, obținută oficial de la terțe persoane, care nu este confidențială și la răspândirea căreia nu sunt stabilite limitări proprii;
 - 11.3.4. informația, care a fost cunoscută Părților anterior începerii procedurii de negociere a Contractului;
 - 11.3.5. informația, care se utilizează public, dacă Partea, care a obținut o astfel de informație nu a efectuat careva încălcări sau acțiuni ilegale pentru obținerea acesteia.
- 11.4. Transmiterea Informației confidențiale terțelor persoane, publicarea sau divulgarea ei în alt mod în perioada de valabilitate a Contractului și în decurs de 3 (trei) ani după încetarea acestuia, poate fi efectuată doar cu acordul scris al Părților, cu excepția cazurilor prevăzute expres de legislația Republicii Moldova.
- 11.5. Informația confidențială se aduce la cunoștință doar acelor angajați ai Părților, care nemijlocit participă la executarea Contractului.

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

12. LEGEA APLICABILĂ ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

- 12.1. În toate cazurile, care nu sunt direct reglementate de prezentele Condiții Generale și Contract, Părțile se vor conduce de legislația în vigoare a Republicii Moldova, actele normative internaționale ratificate de către Republica Moldova și regulile sistemelor de plăți American Express (după caz), Mastercard și Visa.
- 12.2. Părțile vor depune toate eforturile pentru soluționarea oricăror neînțelegeri pe cale amiabilă. Termenul de soluționare amiabilă în nici un caz nu poate depăși 30 (treizeci) zile.
- 12.3. Orice litigiu, care apare din, sau în legătură cu prezentele Condiții Generale și Contract, inclusiv din încheierea, executarea sau încetarea acestuia și care nu a fost soluționat amiabil de Părți în termene de 30 (treizeci) de zile din data apariției acestuia, va fi examinat de către instanțele de judecată competente din Republica Moldova.

13. NOTIFICĂRI

- 13.1. Toate notificările prezentate între Părți, vor fi întocmite în formă scrisă în limba de stat, livrate sau expediate Părții corespunzătoare la adresa acesteia sau prin canale de informare la distanță deținute de Bancă, indicate în Contract (sau la altă adresă, pe care destinatarul o declară celeilalte Părți în formă scrisă).
- 13.2. Banca va notifica Comerciantul prin următoarele canale de comunicare:
 - 13.2.1. **e-mail**, la adresa indicată în Contract; sau
 - 13.2.2. **SADD**, în cazul în care Comerciantul este abonat la acestea; sau
 - 13.2.3. **scrisoare**, care va fi expediată Comerciantului prin poștă, prin scrisoare recomandată, cu aviz de recepție, în cazul dacă Comerciantul nu deține un e-mail sau nu este abonat la SADD ale Băncii; sau
 - 13.2.4. **paginile WEB a Băncii** – în cazul în care acest mecanism este prevăzut în Condiții Generale și Contract.
- 13.3. Comerciantul va notifica Banca prin următoarele canale de comunicare:
 - 13.3.1. **e-mail**, la adresa indicată în Contractul; sau
 - 13.3.2. **SADD**, în cazul în care Comerciantul este abonat la acestea și Banca a oferit un mecanism de notificare prin acestea; sau
 - 13.3.3. **scrisoare**, care va fi expediată Băncii prin poștă, prin scrisoare recomandată, cu aviz de recepție, în cazul dacă Comerciantul nu deține un e-mail sau nu este abonat la SADD ale Băncii.
- 13.4. Notificarea se consideră ajunsă la destinatar:
 - 13.4.1. când este predată destinatarului; sau
 - 13.4.2. când este predată la adresa poștală indicată de destinatar în acest scop ori, în lipsa acesteia, la sediul destinatarului; sau
 - 13.4.3. în cazul unei notificări transmise prin poștă electronică sau prin alt mijloc de comunicare individuală, când poate fi accesată de către destinatar; sau
 - 13.4.4. când este pusă în orice alt fel la dispoziția destinatarului într-un loc și într-un mod care fac posibil în mod rezonabil accesul destinatarului, fără întârziere.
- 13.5. Notificarea se consideră că a ajuns la destinatar după îndeplinirea uneia dintre cerințele prevăzute la p.13.4. din prezentele Condiții Generale, oricare dintre acestea este îndeplinită mai întâi.
- 13.6. Corespondența, inclusiv mesajele prin poștă electronică, transmisă Comerciantului de către Bancă, este considerată ca fiind corect adresată, dacă aceasta a fost expediată la ultima adresa/e-mail comunicată Băncii, conform prevederilor Contractului, de către Comerciant.
- 13.7. În caz de reorganizare, schimbare a adresei, inclusiv a adresei email, numerelor de telefon, fax și a altor date de contact, indicate în Contract, Partea la care au survenit schimbările indicate este obligată să anunțe despre acestea cealaltă Parte în scris, în decurs de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare din momentul apariției schimbărilor.

14. RENUNȚĂRI ȘI REMEDII. CUMULUL DREPTURILOR

- 14.1. Nici o condiție sau prevedere a prezentelor Condiții Generale și Contractului nu va fi considerată ca fiind renunțată și nici o încălcare nu va fi considerată ca fiind iertată, decât dacă o asemenea renunțare sau iertare va fi convenită și perfectată în scris între Părți.
- 14.2. Nici un drept sau remediu acordat Băncii în baza prezentelor Condiții Generale și Contractului nu exclude nici un alt drept sau remediu prevăzut în prezentele Condiții Generale și Contract, în orice alt contract legat de Contract, sau existent în temeiul legii, și fiecare asemenea drept sau remediu va fi

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

cumulativ și suplimentar oricărui alt drept sau remediu disponibil Băncii în prezent sau în viitor, în virtutea legii, Contractului sau a altor temeuri legal justificate.

- 14.3. Nici o neexercitare, sau întârziere, sau amânare în exercitarea de către Bancă a oricărui drept sau remediu acordat conform prezentelor Condiții Generale și Contractului, sau existent în virtutea legii, nu va acționa ca o renunțare la asemenea drept sau remediu, și nici o exercitare unică sau parțială a oricărui drept sau remediu nu va împiedica orice exercitare viitoare a acestora, sau nu va împiedica exercitarea concomitentă a oricărui alt drept sau remediu accesibil Băncii în baza prezentelor Condiții Generale și Contractului sau în baza unor alte temeuri legal justificate.

15. INVALIDARE

- 15.1. În cazul în care o clauză a prezentelor Condiții Generale și Contractului este sau devine, în întregime sau parțial, nulă sau în cazul în care prezentele Condiții Generale și Contractul nu reușesc să acopere un anumit aspect, validitatea celorlalte clauze nu va fi afectată. Părțile vor înlocui clauza nulă, cu una validă, care să reflecte cel mai bine scopul clauzei devenite nule.

16. DISPOZIȚII FINALE

- 16.1. Banca își rezervă dreptul de a modifica prezentele Condiții Generale în mod unilateral. Modificările și completările ulterioare vor fi puse la dispoziția Comerciantului pe pagina web a Băncii (www.maib.md) cu cel puțin 60 (șaizeci) zile înainte de data intrării acestora în vigoare.
- 16.2. În cazul neacceptării modificărilor la Condițiile Generale, Comerciantul este obligat să anunțe Banca, până la data propusă a intrării în vigoare a modificărilor la Condițiile Generale, referitor la dezacordul său și să solicite sistarea prestării serviciului respectiv și/sau rezoluțiunea Contractului, cu respectarea cerințelor prevăzute în prezentele Condiții Generale. În cazul în care Comerciantul nu va notifica Banca despre dezacordul său cu noile modificări în termenul specificat, acestea se vor considera acceptate.
- 16.3. Termenul de notificare de 60 (șaizeci) zile nu se aplică și modificările la Condițiile Generale intră în vigoare fără a fi necesară notificarea Comerciantului, în următoarele situații:
- 16.3.1. modificările sunt impuse de aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective;
- 16.3.2. Banca efectuează modificările în vederea introducerii unor noi servicii.

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

Anexa nr.1 Condiții Generale cu privire la acceptarea spre plată a cardurilor prin POS-terminal/ SmartPOS

I. REGULI DE ACCEPTARE A CARDURILOR LA PLATĂ

În procesul de acceptare a cardurilor, Comerciantul este obligat să respecte următoarele:

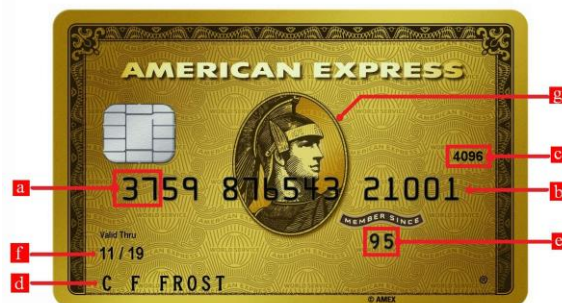
1. VERIFICAREA AUTENTICITĂȚII CARDULUI MASTERCARD / VISA / AMEX

Înainte de efectuarea operațiunii, verificați elementele cardului după cum urmează:

1.1 American Express® Green și American Express® Gold:

Partea frontală a cardului (Fig.1):

- a. **Numărul cardului (PAN)** este embosat și începe cu cifrele „37” sau „34”;
 - b. Numărul cardului este format din 15 cifre și este separat în secvențe a câte 4, 6 și 5 cifre;
 - c. **Card Identification Number (CID)** – Numărul de identificare al cardului (echivalent cu codurile CVV2/CVC2) – constă din 4 cifre și se imprimă deasupra numărului cardului. Poate fi situat atât în partea dreaptă, cât și în partea stângă cardului și nu poate fi înlăturat prin zgâriere;
 - d. **Numele deținătorului** – se imprimă în colțul stâng al cardului în partea de jos a acestuia;
 - e. **Datează din** – deținător de card din anul indicat pe card;
 - f. **Data de expirare a cardului** - se emboșează deasupra câmpului cu numele deținătorului în format MM/YY;
 - g. **Imaginea Centurionului** – de cele mai multe ori este situată în centrul cardului, însă nu obligatoriu la toate cardurile și este unică ca brand (marcă înregistrată). Imaginea este fosforescentă, iar la lumina ultraviolet se vede cuvântul „AMEX”;
- Litele AMEX** și o fosforescență portretului Centurionului sunt vizibile atunci când cardul este examinat la lumina ultravioletă;



Partea verso a cardului (Fig.2):

- h. **Holograma cu imaginea Centurionului** – unele carduri au aplicată pe banda magnetică holograma cu imaginea Centurionului;
- i. **Numărul cardului imprimat în câmpul destinat pentru semnătură** – pe majoritatea cardurilor American Express, numărul deplin al cardului este imprimat în interiorul câmpului destinat pentru semnătură și obligatoriu trebuie să coincidă cu numărul embosat pe fața cardului și cu numărul cardului ce se imprimă pe chitanța de la POS-terminal;
- j. **Câmpul destinat pentru semnătură** – câmpul destinat pentru semnătura deținătorului de card este situat pe partea verso sub banda magnetică a cardului. Inscriptia



CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

„Semnătura deținătorului” este imprimată direct sub acest câmp. Semnătura de pe cecul de la POS-terminal se va confrunta cu semnătura aplicată de către deținător pe card;

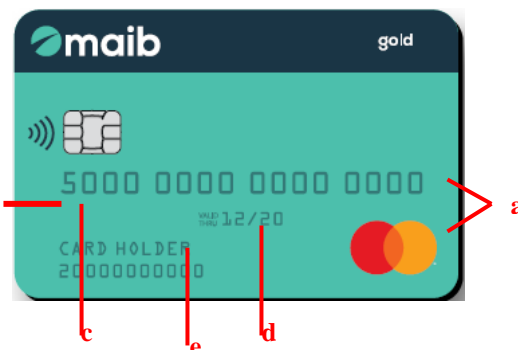
k. Prezența simbolului



1.2. MasterCard:

Partea frontală a cardului (Fig. 1):

- Sigla MasterCard și holograma.** Holograma poate fi plasată atât pe partea frontală a cardului cât și pe versoul cardului.
- Numărul cardului (PAN)** începe cu cifra "5" și este format din 16-19 cifre;
- Codul din 4-cifre (BIN)** coincide cu primele 4 cifre din numărul cardului;
- Data expirării cardului** – dacă cardul nu este valabil, refuzați operațiunea;
- Numele/ prenumele deținătorului de card** – obligatoriu trebuie să coincidă cu numele/prenumele indicat în actul de identitate prezentat. În cazul cardurilor cu cip, prezenta numelui/pre numelui nu este obligatorie pe card.



Partea verso a cardului (Fig. 2):

- Pe **panelul de semnături** trebuie să fie semnătură. Cardul este valabil doar semnat. Dacă cardul nu este semnat, solicitați deținătorului să semneze cardul. **Refuzați operațiunea, dacă deținătorul refuză să semneze cardul;**
- În cazul că pe partea frontală sau verso a cardului există **fotografia deținătorului**, comparați-o cu înfățișarea acestuia.



1.3. Cardul Contactless:

Sunt cardurile care au următoarele simboluri pe ele:

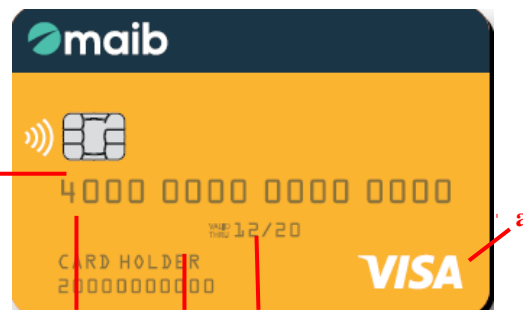


CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

1.3. VISA:

Partea frontală a cardului (Fig. 5)

- Sigla VISA și holograma** (emită zborul huluului la mișcarea cardului). Holograma poate fi plasată atât pe partea frontală a cardului cât și pe versoul cardului.
- Numărul cardului (PAN)** începe cu cifra "4" și este format din 16-19 cifre;
- Codul din 4-cifre (BIN)** coincide cu primele 4 cifre din numărul cardului;
- Data expirării cardului** – dacă cardul nu este valabil, refuzați operațiunea;
- Numele/ prenumele deținătorului de card** – obligatoriu trebuie să coincidă cu numele/prenumele indicat în actul de identitate prezentat. În cazul cardurilor cu cip, prezenta numelui/prenumelui nu este obligatorie pe card.



Partea verso a cardului (Fig.6):

- Pe **panelul de semnături** trebuie să fie semnătură. Cardul este valabil doar semnat. Dacă cardul nu este semnat, solicitați deținătorului să semneze cardul. **Refuzați operațiunea, dacă deținătorul refuză să semneze cardul.**
- În cazul că pe partea frontală sau verso a cardului există fotografia deținătorului, comparați-o cu înfățișarea acestuia.



2. IDENTIFICAREA DEȚINĂTORULUI DE CARD

Identificarea deținătorului de card se efectuează în baza **actului de identitate** în următoarele cazuri:

- În cazul când **suma tranzacției** depășește valoarea de _____ lei;
- În cazul când **semnătura de pe card nu coincide cu semnătura de pe chitanță (în cazul în care se solicită aplicarea semnăturii)**;
- În cazul când **semnătura de pe card lipsește**;
- În cazul **comportamentului suspicios al deținătorului**;

3. SITUAȚII SUSPICIOASE

Persoanele care utilizează fraudulos cardurile manifestă de regulă un comportament neobișnuit.

Exemple de **comportament suspicios** al deținătorului:

- deținătorul încearcă să sustragă atenția Dvs. sau manifestă o grabă nejustificată în timpul operațiunii;
- deținătorul efectuează cumpărături în scurte perioade de timp, de regulă spre sfârșitul programului de lucru al Comerciantului;
- deținătorul efectuează cumpărături în compania mai multor persoane, care încearcă să sustragă atenția Dvs.;
- deținătorul cumpără în același moment multe lucruri, fără să atragă atenție la culoare, mărime, stil și preț;
- deținătorul efectuează multiple tranzacții cu sume mici fără introducerea codului PIN.

În cazul întâmplării a unuia din cazurile prezentate mai sus se recomandă:

- Verificarea actului de identitate, inclusiv:
 - 1.1. valabilitatea actului de identitate;

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

- 1.2. comparați fotografia din actul de identitate cu înfățișarea deținătorului;
 - 1.3. confrunțați numele, prenumele din actul de identitate cu cele de pe card;
 - 1.4. După efectuarea tranzacției, scrieți pe cec tipul și seria actului de identitate;
 2. În cazul necoincidenței datelor, memorizați înfățișarea deținătorului, contactați imediat Banca la numărul de telefon 303-555 sau 1313 și comunicați „**COD 10**”. Dacă Banca nu este disponibilă (dificultăți tehnice), refuzați efectuarea operațiunii.
- NOTĂ:** COD 10 reprezintă o metodă de securitate, care permite persoanei responsabile să verifice autenticitatea cardului evitând alarmarea deținătorului. Cardul trebuie să fie în posesia Dvs. în decursul procesului COD 10;
3. În cazul când deținătorul refuză să prezinte actul de identitate, atunci contactați Banca pentru indicații.

4. PROCESUL DE AUTORIZARE A TRANZACȚIEI

Fig.1

Efectuarea tranzacțiilor se realizează primind autorizarea acestora prin intermediul POS-terminalului.

1. După afișarea mesajului de inițiere a tranzacției la ecranul POS terminalului, deținătorul introduce cardul în cititorul de chip sau apropie cardul de ecranul POS Terminalului.
2. După finalizarea operațiunii, verificați statutul tranzacției (REUȘIT, NEREUȘIT) atât pe ecranul calculatorului (dacă POS-terminalul este integrat cu sistemul comerciantului), cât și pe cecul tipărit la POS-terminal.

3. Pentru tranzacțiile efectuate prin citirea benzii magnetice, procedați în felul următor:

Comparați datele de pe card cu cele apărute la ecranul POS-terminalului:

- ✓ în cazul **coinciderii**, continuați operațiunea;
 - ✓ în cazul **necoincidenței**, memorizați înfățișarea deținătorului, contactați imediat Banca și comunicați „**COD 10**”.
4. Comparați **cardul** cu **chitanța** (Fig. 1) tipărită la POS-terminal:
 - ✓ în cazul când numele deținătorului, numărul cardului și data expirării cardului **coincid** cu cele de pe chitanță, atunci continuați procesul;
 - ✓ în cazul **necoincidenței**, memorizați înfățișarea deținătorului, contactați Banca și comunicați „**COD 10**”.
 - ✓ în cazul când **numele deținătorului**, nu se imprimă pe chitanță atunci numele deținătorului, se va scrie cu litere de tipar în spațiul respectiv de pe chitanță (după verificarea actului de identitate);

5. Verificați **Răspunsul băncii (Anexa nr. 1 – ”Response Code”)** pe chitanțele tipărite la POS-terminal (Fig.1). Procedați în dependență de următoarele tipuri de răspunsuri posibile:

maib

Comerciant: SRL
Locație:
Adresa: Balti, str. N. Iorga
Telefon de contact: + (373)
TERMINAL ID: P0113956

ACHITARE

Data: 04/06/20 Ora: 09:14:58
RRN: 015606900318 Autorizare: 834932
AID: A000000041010
APP: MASTERCARD
Tip tranzacție: ENV Card
TVR: 0000008000
Client:
PAN: *****6314 CEC 2

Suma: 1.11 MDL

REUSIT

COD RASPUNS: 000
Autentificat cu PIN-COD offline

=====
Returnare produsului este permisa în
conformitate cu legislatia în vigoare
MULTUMIM
Suport MAIB 24/24:
+373 22 303-555
=====

Răspunsul băncii	Acțiunile întreprinse
REUȘIT	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eliberați marfa. ✓ Pentru operațiunile (tranzacțiile) efectuate în baza actului de identitate, completați pe exemplarul de chitanță al comerciantului următoarele date: <ol style="list-style-type: none"> a) Denumirea (tipul) actului de identitate;

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

	<p>b) Numărul de identificare a actului de identitate; c) Data expirării actului de identitate.</p> <p>NOTĂ: Dacă pe chitanțe nu sunt completate datele necesare, chitanțele se consideră nevalabile.</p>
<u>RESPINS (Decline)</u>	<p>✓ <u>Nu eliberați marfa – tranzacție respinsă!</u>; Returnați cardul deținătorului și explicați semnificația răspunsului;</p>
<u>RESPINS – CONTACTAȚI BANCA</u>	<p>✓ Lăsați cardul și marfa la Dvs. până discutați cu angajatul Băncii; ✓ Urmați toate instrucțiunile lucrătorului bancar;</p>
<u>PICK UP (Reținere card)</u>	<p>✓ <u>Nu eliberați marfa – tranzacție respinsă!</u>; ✓ Contactați Banca și urmați toate instrucțiunile lucrătorului bancar; ✓ Rețineți cardul în prezența persoanei care asigură paza.</p> <p><u>SECURITATEA DVS. ESTE PE PRIM PLAN!</u>¹</p> <p>✓ Întocmiți Recipisa de reținere a cardului din prezenta anexă în trei exemplare:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 1 – pentru deținător; – 2 – pentru Comerciant; – 3 – împreună cu cardul este prezentat la Bancă;

NOTĂ: În cazul când deținătorul de card renunță la bunurile/serviciile achiziționate prin card, Comerciantul trebuie să efectueze anularea tranzacției (primirea autorizării pentru anulare), operațiune ce este descrisă în prezenta anexă a *Instrucțiunii de utilizare a POS-terminalului*.

¹ În cazurile când în sediul Comerciantului nu există persoana care asigură paza sau deținătorul este agresiv și vă amenință, restituiți cardul deținătorului. Memorizați înfățișarea deținătorului și contactați imediat specialistul securitate al Departamentului Carduri (tel: 303-550, 303-551, 303-552, 303-564).

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

II. Response Code – Codul-Răspuns

COD	DESCRIPTION	DESCRIERE	ОПИСАНИЕ	ACȚIUNI
1	2	3	4	5
00	APPROVED	REUSIT	УСПЕШНО	Finalizează operațiunea
01	Decline, Call issuer	RESPINS – Contactați Banca	ОТКЛОНЕНА – контактируйте Банк	Contactați banca
03	DECLINED – Invalid merchant	RESPINS – Comerciant nevalid	ОТКЛОНЕНА – неверный коммерсант	Nu finalizați operațiunea
05	Decline (no comments)	RESPINS (general, fără comentarii)	ОТКЛОНЕНА (без комментариев)	Nu finalizați operațiunea
08	APPROVED – Approve with ID	APROBAT – Aproba cu ID	УТВЕРЖДЕНА – Утверждена посредством ID	Contactați banca
12	DECLINED – Invalid transaction	RESPINS – Tranzacție nevalida	ОТКЛОНЕНА – неверная операция	Nu finalizați operațiunea
13	DECLINED – Invalid amount	RESPINS – Suma nevalida	ОТКЛОНЕНА – неверная сумма	Nu finalizați operațiunea
14	DECLINED - Invalid card number	RESPINS – Număr nevalid al cardului	ОТКЛОНЕНА – неверный номер карты	Nu finalizați operațiunea
30	DECLINED – Format error	RESPINS – Eroare de format	ОТКЛОНЕНА – ошибка формата	Repetăți operațiunea
31	DECLINED – Issuer host signed off	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	
51	DECLINED - No sufficient funds	RESPINS – Nu sunt mijloace suficiente	ОТКЛОНЕНА – недостаточно денег на счете	Nu finalizați operațiunea
54	DECLINED - Expired card	RESPINS – Card expirat	ОТКЛОНЕНА – истекшая карта	
55	DECLINED - Incorrect PIN	RESPINS – PIN greșit	ОТКЛОНЕНА – неправильный PIN	
57	DECLINED – Transaction not permitted to cardholder	RESPINS – Tranzacția nu este permisă pentru deținător	ОТКЛОНЕНА – транзакция запрещена для клиента	
58	DECLINED – Transaction not permitted to terminal	RESPINS – Tranzacția nu este permisă la terminal	ОТКЛОНЕНА – недопустимая транзакция	
61	DECLINED – Exceeds withdrawal amount limit	RESPINS – Depășește suma-limita stabilită	ОТКЛОНЕНА – превышение установленного на сумму лимита	
62	DECLINED – Restricted card	RESPINS – Card restricționat	ОТКЛОНЕНА – карта ограниченного использования	Nu finalizați operațiunea
65	DECLINED - Exceeds withdrawal frequency limit	RESPINS – Depășește suma-limita stabilită pe 24 ore	ОТКЛОНЕНА – превышение 24-х часового лимита	
66	DECLINED – call security	RESPINS – Contactați securitatea (banca)	ОТКЛОНЕНА – контактируйте Банк	Contactați banca
75	DECLINED - PIN tries exceeded	RESPINS – PIN-incercari au expirat	ОТКЛОНЕНА – превышение количества попыток	Nu finalizați operațiunea
80	Network error	RESPINS – Eroare de rețea	ОТКЛОНЕНА – ошибка сети	Repetăți operațiunea
88	DECLINED – Cryptographic failure	RESPINS – Eroare de criptografie	ОТКЛОНЕНА – ошибка криптографии	Repetăți operațiunea
91	DECLINED – Issuer or switch not operative	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	Repetăți operațiunea
92	DECLINED – Unable to route	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	Repetăți operațiunea
94	DECLINED – Duplicate transmission	RESPINS – Transmisie duplicată	ОТКЛОНЕНА – двойная отправка	Repetăți operațiunea
95	Reconcile error	Eroare de reconciliere	Ошибка распознавания	Repetăți operațiunea
96	DECLINED – System malfunction	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	Repetăți operațiunea
04	Pick-up (no comments)	PICK UP (general, fără comentarii)	PICK UP (без комментариев)	Rețineți cardul
33	PICK UP – Expired card	PICK UP – Card expirat	PICK UP – истекшая карта	Rețineți cardul
36	PICK UP – Card restricted	PICK UP – Card restricționat	PICK UP – карта ограниченного использования	
37	PICK UP – Call security	PICK UP – Contactați securitatea (banca)	PICK UP – контактируйте Банк	Rețineți cardul sau Contactați banca
38	PICK UP – wrong PIN	PICK UP – PIN greșit	PICK UP – неправильный PIN	
41	PICK UP – card lost	PICK UP – Card pierdut	PICK UP – потерянная карта	Rețineți cardul
43	PICK UP – card stolen	PICK UP – Card furat	PICK UP – украденная карта	

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

III. CONȚINUTUL ȘI FORMA ACTULUI DE REȚINERE A CARDULUI

La comerciantul _____

DATE DESPRE CARD

_____, _____ / _____,
Numărul cardului Data expirării

DATE DESPRE DEȚINĂTORUL DE CARD

_____, _____
Numele, prenumele Act de identitate ID,
data eliberării

_____, _____
Adresa Telefonul

CAUZA REȚINERII CARDULUI

☐ PICK UP

_____,
Codul-răspuns de pe chitanță

☐

_____.

Alte

____ . ____ . _____, ____ :
____.
zz ll aaaa hh
mm








Deținătorul de card

Persoana responsabilă

semnătura

Numele, prenumele semnătura

**CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ
CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS**

POS terminale Ingenico			
Vânzare	Anulare	Funcții administrative (RAPORT X, RAPORT Z)	Tranzacție NEREUSITA
<p>1. Apăsați „ butonul – 0 ”, apăsați tasta verde.</p> <p>2. Introduceți suma cu bănuți. Exemplu: 125.00 Lei, apăsați tasta verde.</p> <p>3. Treceti cardul prin cititorul de bandă magnetică(parte dreapta) sau introduceți în cititorul de CHIP (sub claviatura) sau dacă e card contactless apropiați cardul de PinPad Contactless sau de POS-Terminal Contactless.</p> <p>4. În cazul în care apare mesajul introduceți pin codul, rugați clientul să introducă Pin Codul cardului, apăsați tasta verde.</p> <p>5. În cazul operațiunii reușite se tipăresc 2 cecuri (se va tipări cuvântul REUSIT). Verificați suma de pe cec cu cea a cumparaturii. !!! Atenție: Eliberați marfa doar în cazul în care coincide suma și codul raspuns este “ REUSIT ”</p> <p>Atenție! Dacă tranzacția efectuată în regim “Contactless” este respinsă din careva motive, inclusiv restricționarea cardului de către banca emitentă, utilizați, va rog, altă modalitate de achitare - introducerea chip-ului sau benzii magnetice în cititorul de card a Pos-terminalului!</p>	<p>1. Apăsați “ butonul – 0 ”- alegeți ANULARE utilizând butoanele  , apăsați tasta verde.</p> <p>2. Introduceți numărul bonului indicat pe cec cu inscripția: CEC XX. Nr. bonului este indicat pe cec în dreptul SUMEI tranzacției, apăsați tasta verde.</p> <p>3. Introduceți suma anulării. Se permite anularea integrală cit și parțială a sumei, apăsați tasta verde.</p> <p>4. Treceti cardul prin cititorul de bandă magnetică(parte dreapta) sau introduceți în cititorul de CHIP (sub claviatura) sau dacă e card contactless apropiați cardul de PinPad Contactless sau de POS-Terminal Contactless.</p> <p>5. În cazul operațiunii reușite se tipăresc 2 cecuri cu răspuns TRANZACTIE REVERSATA. Verificați suma de pe cec cu cea dorită spre anulare.</p> <p>!!! Atenție: Verificați dacă coincide suma și codul raspuns: “ Tranzactie REVERSATA ”</p>	<p>1. Apăsați “ butonul F ” </p> <p>2. Utilizați butoanele  pentru a naviga prin meniu.</p> <p>3. Alegeți “Raport X complet” – pentru Raportul X, apăsați tasta verde.</p> <p>4. Alegeți “RAPORTUL Z” – pentru închiderea Raportului Z, apăsați tasta verde. <i>Verificați sumele de pe Raportul Z.</i></p> <p>5. Alegeți “Ultimul cec” – pentru a imprima ultimul cec, apăsați tasta verde.</p> <p>6. Alegeți “Cec după număr” – pentru un alt cec precedent, apăsați tasta verde.</p> <p>!!! Atenție: Verificați dacă pe Raportul Z a apărut mesajul: “ TOTALURILE COINCID ”</p>	<p>Se considera tranzacție nereușită orice operațiune care:</p> <p>1. Pe cec NU este prezent cuvântul REUSIT.</p> <p>În cazul tranzacției nereușite, reporniți POS-Terminalul ținând concomitent butonul galben și punct timp de 2 secunde, când terminalul revine în meniul principal verificați conexiunea la internet prin accesarea butonului “1”. Răspunsul “Pregătit de lucru!” va însemna legătura cu succes între POS terminal și Banca.</p> <p>Pentru alte probleme tehnice sau de efectuare a tranzacțiilor va rugăm să contactați suportul clienților a BC “Moldova-Agroindbank” SA indicat mai jos.</p>
 (+373 22) 303-555	 (+373 22) 303-555 18	 (+373 22) 303-555	 (+373 22) 303-555

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

Продажа	Анулирование (Возврат)	Администраторские функции (Отчет X, Отчет Z)	Невыполненная ОПЕРАЦИЯ
<p>1. Нажмите „кнопку – 0”, нажмите зеленую кнопку подтверждения.</p> <p>2. Вводим сумму с банями. Пример: 125.00 Lei, нажимаем зеленую кнопку.</p> <p>3. Прикладываем карту к POS терминалу если на карте есть значок contactless / вставляем карточку в CHIP приемник (под клавиатурой).</p> <p>4. В случае, когда появится сообщение ввода пин кода, попросите клиента ввести Pin Cod карточки, затем нажимаем зеленую кнопку.</p> <p>5. После завершения успешной операции терминал печатает 2 чека (обратите внимание на слово REUSIT). Проверьте введенную сумму по чеку с чеком покупки.</p> <p>!!! Внимание: Выдача товара осуществляется посредством успешной операции на чеке REUSIT и печати итоговой суммы !</p> <p>Внимание! Если транзакция, проведенная в режиме “Contactless”, отклонена по каким-либо причинам, включая ограничения по карте со стороны банка-эмитента, пожалуйста, используйте другой тип оплаты – вставьте платежную карту в чиповый карт-ридер или ридер магнитной полосы Пос-терминала!</p>	<p>1. Нажмите “ кнопку – 0 ”- выберите ANULARE используя кнопки , нажмите зеленую кнопку подтверждения.</p> <p>2. Введите номер чека, совершенной покупки, с надписью: СЕС XX. Номер чека расположен выше СУММЫ транзакции, нажмите зеленую кнопку подтверждения.</p> <p>3. Введите сумму возврата. Разрешается аннулирование всей или частичной суммы, нажмите зеленую кнопку подтверждения.</p> <p>4. Проводим карточкой с магнитной лентой по устройству считывания (с правой стороны) или вставляем карточку в CHIP приемник (под клавиатурой) или если есть карточка с функцией contactless приложите ее к PinPad-y Contactless или POS-Terminal Contactless.</p> <p>5. В случае успешной операции терминал печатает 2 чека с ответом TRANZACTIE REVERSATA. Сверьте сумму на чеке с суммой для возврата.</p> <p>!!! Внимание: Проверьте на чеке наличие суммы и кода ответа: “ Tranzacție REVERSATA ”</p>	<p>1. Нажмите “кнопку F”.</p> <p>2. Используйте кнопки  для перехода курсора для выбора нужной функции.</p> <p>3. Выберите “ Raport X complet” – для отчета X, нажмите зеленую кнопку подтверждения</p> <p>4. Выберите “RAPORTUL Z” – для закрытия Отчета Z, нажмите зеленую кнопку подтверждения <i>Проверьте суммы в Отчете Z.</i></p> <p>5. Выберите “ Ultimul sec” – для того чтобы получить копию предыдущего чека, нажмите зеленую кнопку подтверждения.</p> <p>6. Выберите “Сес dupa numar” – для того чтобы получить копию конкретного чека, нажмите зеленую кнопку подтверждения.</p> <p>!!! Внимание: После успешной операции: Raportul Z на чеке должно появиться сообщение: ”TOTALURILE COINCID”</p>	<p>Считается не успешной операцией на которой:</p> <p>1. На чеке НЕ присутствует слово REUSIT.</p> <p>В случае не успешной транзакции, перезагрузите POS терминал удерживая одновременно следующие кнопки: желтую и точку, на 2 секунды, после того как на терминале появится рабочее меню проверьте ваше подключение к Интернету, нажав кнопку “1”. Получив ответ “ Pregatit de lucru! ” можете начинать работу с POS терминалом.</p> <p>В случае других технических ошибок или транзакций просим вас обратиться в службу поддержки клиентов MAIB, указанной ниже.</p>
 (+373 22) 303-555	 (+373 22) 303-555	 (+373 22) 303-555	 (+373 22) 303-555

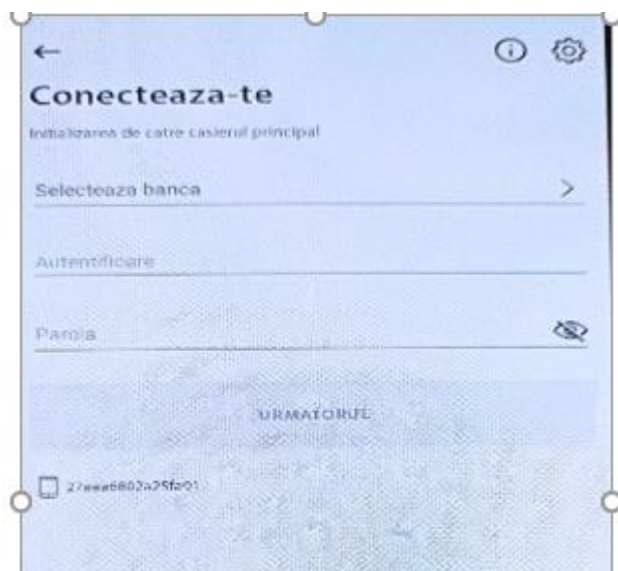
CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

IV. Instrucțiune cu privire la funcționarea serviciului SmartPOS

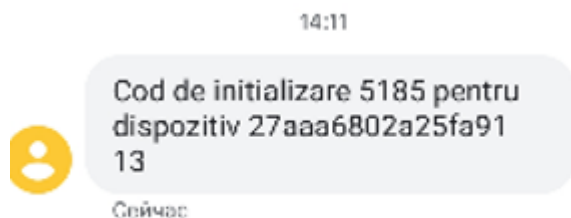
1. Înrolarea comerciantului la serviciul Maib SmartPOS (prin aplicația mobilă „TapXPhone”).

Înrolarea comerciantului la serviciul SmartPOS efectuează casierul principal a serviciului conform pașii descrise de mai jos:

- 1.1. În setările telefonului de care dispuneți activați modulul NFC.
- 1.2. Accesați Google Play pe dispozitivul DVS și descărcați aplicația TapXPhone.
- 1.3. Lansați aplicația TapXPhone. Acceptați toate permisiunile solicitate de aplicație.
- 1.4. Selectați în aplicație țara „Republica Moldova”. Ulterior selectăm „Moldova Agroindbank”.

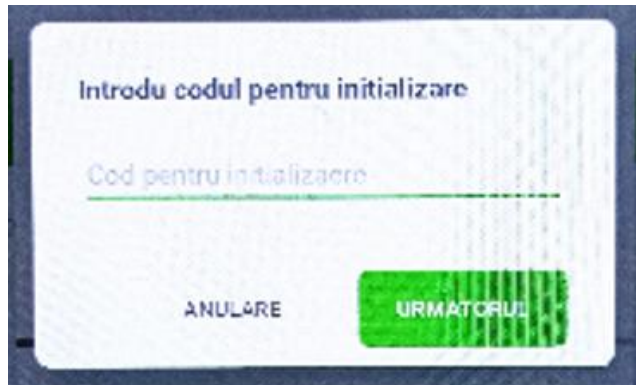


- 1.5. În câmpul “login” utilizatorul introduce datele recepționate prin email aferent înregistrarea terminalului în serviciul Maib SmartPOS (login și parola) la adresa email-ului indicată în cererea de conectare la serviciul Maib SmartPOS și confirmă apăsând butonul “Următorul”.
- 1.6. La numărul de telefon indicat în cererea de conectare la serviciul Maib SmartPOS (și pentru fiecare terminal / licența nouă), casierul principal va recepționa un sms cu codul de inițializare.



CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

1.7. Introduceți codul în aplicație și tastați "Următorul".

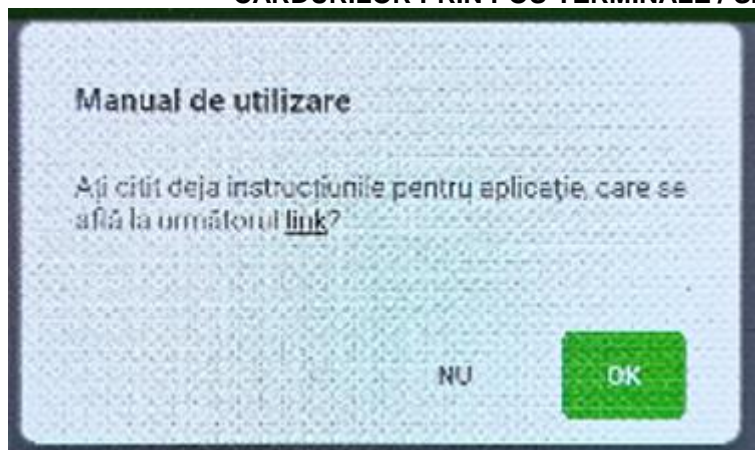


1.8. Utilizatorului i se va propune să modifice parola, prin introducerea parolei actuale, apoi de doua ori a parolei noi dorite tastează "APLICĂ".



1.9. Utilizatorul va lua cunoștință cu Instrucțiunea privind acceptarea plăților prin intermediul serviciului SmartPOS, accesînd „link”-ul. Ulterior i se deschide posibilitatea utilizării serviciului SmartPOS și receptionarea plăților cu cardul bancar.

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

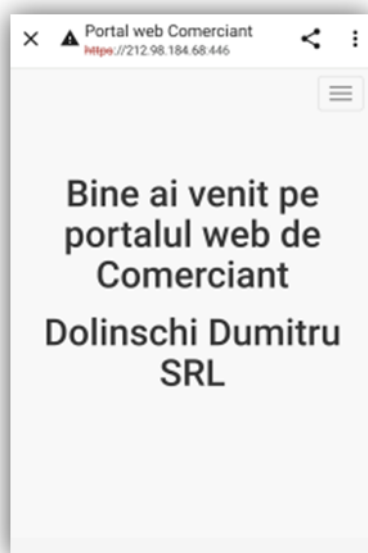



2. Gestionarea platformei (dashboard) de gestiune a tranzacțiilor, pentru Casierul principal

2.1. După setarea cu succes a profilului comerciantului în maib, veți primi un email de întâmpinare:

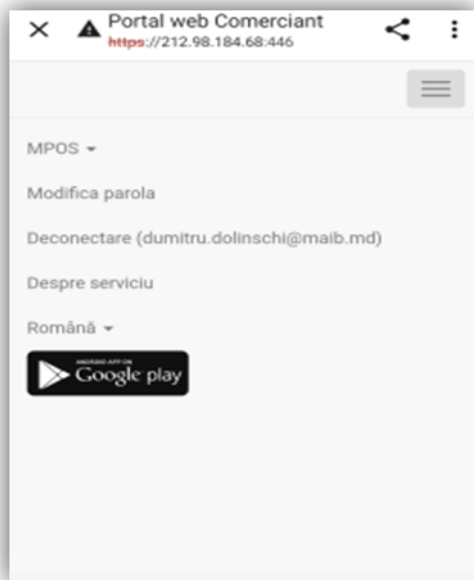
„Ne bucurăm că utilizați serviciul maib SmartPos! Parola Dvs. pentru cabinetul personal al Comerciantului este _____. Loginul este emailul, indicat în Cererea privind conectarea la serviciul dat. În Instrucțiunea privind utilizarea serviciului o puteți găsi la linkul _____. Despre posibilitatea utilizării Aplicației veți fi informat prin un mesaj suplimentar.”

Dupa logare se va afisa urmatorul ecran:



2.2. Tăstind butonul  se va afișa meniul de bază a aplicației:

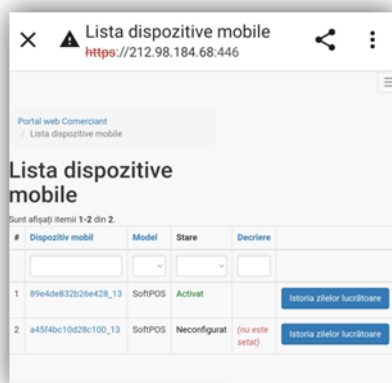
CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS



2.3. Accesând bara MPOS se va deschide lista de instrumente utile:



2.4. În meniul „Lista dispozitivelor mobile”, putem vizualiza numărul de dispozitive mobile ce aparțin comerciantului și statutul lor.

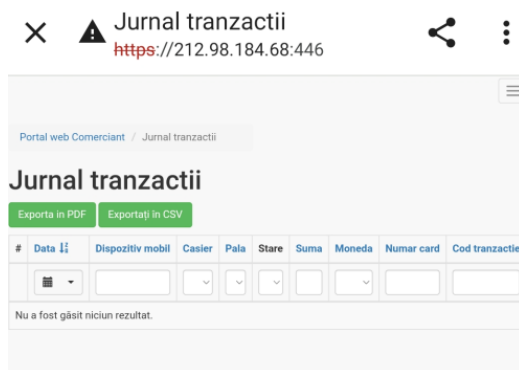


CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

- 2.5.** În meniul „Terminal de plata” puteți vizualiza terminal id (S01.....) și dispozitivul mobil care îi aparține. De menționat, fiecărui S01..... îi corespunde doar un dispozitiv mobil/smartphone. La fel aici puteți vedea statutul terminalului.

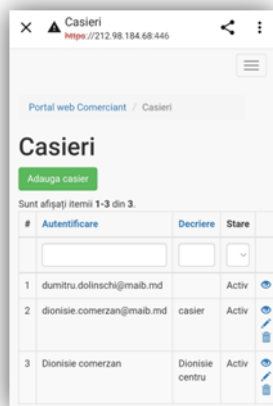


- 2.6.** Pentru înrolarea la al 2-lea smartphone va fi necesar să solicitați suplimentar de la Banca terminal/licență adițională.
- 2.7.** Pentru înrolarea la al 2-lea smartphone va fi necesar de descărcat aplicația „TapXphone” și de parcurs toți pașii descriși în capitolul I.
- 2.8.** La înrolare se va utiliza login-ul și parola casierului principal. În acest moment, în sistem smartphone nr.2 se atribuie automat un nou terminal id.
- 2.9.** Ulterior casierul secund se va loga cu login-ul și parola care îi va oferi casierul principal (ele vor fi pregătite în dashboard-ul comerciantului).
- 2.10.** În continuare, pentru înrolarea smartphone-lor noi (al 3-lea, 4-lea, etc.) se vor parcurge aceleași pași ce au fost enunțați mai sus în p. 2.6-2.9.
- 2.11.** În meniul „Jurnal tranzacții” puteți vizualiza și filtra lista operațiunilor efectuate cu cardurile bancare la POS-terminele comerciantului:

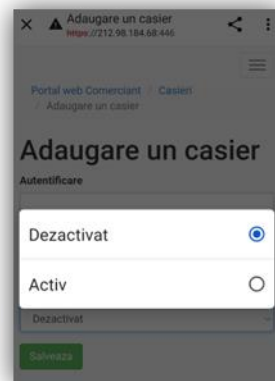


- 2.12.** În meniul „Casieri” puteți vizualiza lista casierilor din cadrul comerciantului. Pot fi înrolați mai mulți casieri (de ex: nume/prenume) la un dispozitiv mobil. În cazul rotației (zi de muncă) fiecare casier se va loga cu loghin-ul și parola sa.

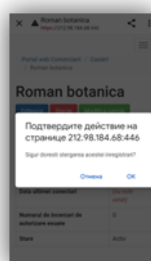
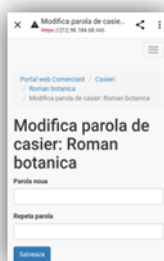
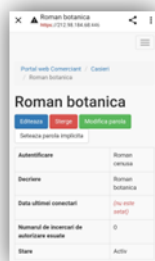
CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS



- 2.13.** Tastând butonul **Adauga casier**, după necesitate, puteți adauga casieri noi.
 În câmpul „Autentificare” vom nota nume/prenume casier
 În câmpul „Descriere” o scurta descriere, de ex: Roman Botanica
 În câmpul „stare” activați sau dezactivați casierul. Apoi salvăm.

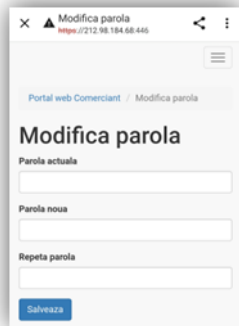


- 2.14.** Tastând butonul  puteți edita, șterge, sau modifica parola profilul casierului:



- 2.15.** Casierul se va loga în aplicație utilizând login-ul și parola care ia-ti creat-o mai sus.
- 2.16.** În meniul „Modifica parola”, putem modifica parola pentru accesarea platformei (dashboard-ul) a comerciantului pentru serviciul Maib SmartPOS:

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

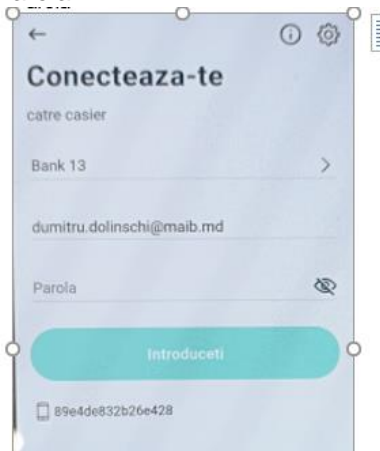


3. Procesul de acceptare a cardurilor bancare prin intermediul SmartPOS

Procesul de acceptare la plată a cardurilor bancare poate fi efectuat casierul principal și/sau casierul, conform următorii pași:

3.1. Cum accesăm aplicația?

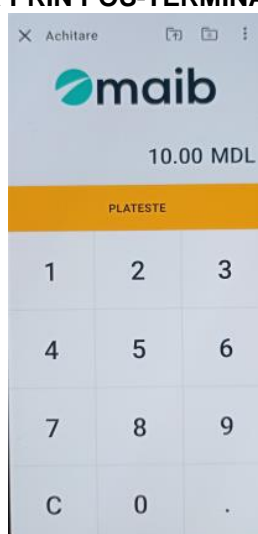
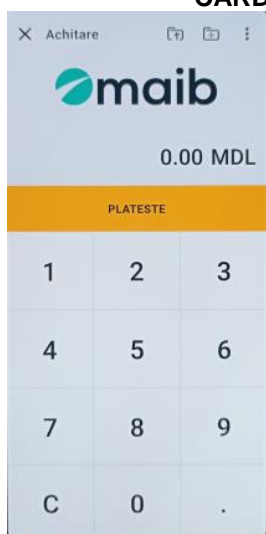
- a. Deschideți aplicația TapXPhone de la GooglePlay.
- b. Completați câmpurile de autentificare și tastați Enter:
 1. MAIB (alegeți din meniu);
 2. Email utilizator
 3. Parola



3.2. Cum să acceptăm tranzacțiile, fără introducerea codului PIN (de până la 1000 MDL)?

- a. Introduceți suma spre achitare și tastați butonul PLATESTE

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS



- b. Va apărea ecranul de așteptare a cardului. Rugați clientul-deținătorului de card să apropie cardul **de partea verso al telefonului**. Se accepta cardurile Visa si Mastercard.



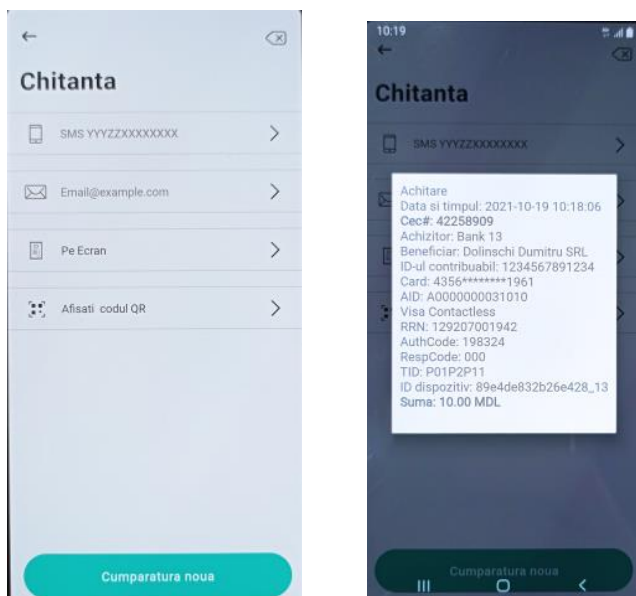
- c. După apropierea cardului va apărea ecranul confirmativ de citire cu succes al cardului

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS



- d. După achitarea cu succes, va apărea ecranul confirmativ. Alegeți metoda de vizualizare al cecului („Expedierea SMS”, „Expedierea la email”, „Pe ecran”, „QR code”).

În exemplu din dreapta vedeți model de cec vizualizare ”pe ecran”.



3.3. Cum să acceptăm tranzacțiile, cu introducerea codului PIN?

- a. Introduceți suma spre achitare și tastați butonul PLATESTE

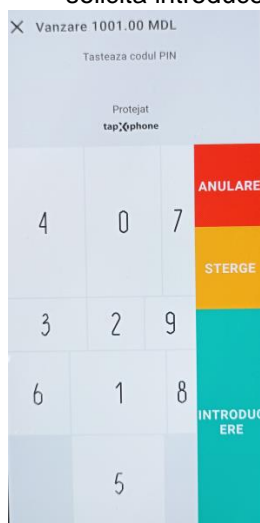
CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS



- b. Va apărea ecranul de așteptare a cardului. Rugați clientul să apropie cardul de partea verso al telefonului.

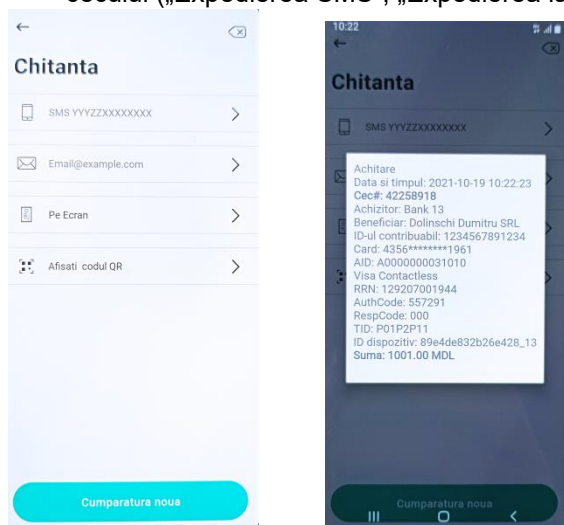


- c. După apropierea cardului va apărea ecranul confirmativ de citire cu succes al cardului și se va solicita introducerea PIN cod-ului de catre client.



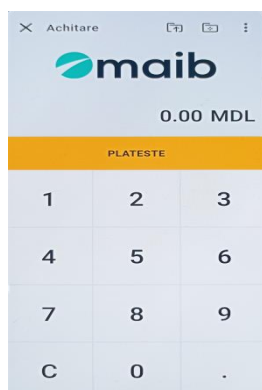
CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

- d. După achitarea cu succes, va apărea ecranul confirmativ. Alegeți metoda de vizualizare al cecului („Expedierea SMS”, „Expedierea la email”, „Pe ecran”, „QR code”).

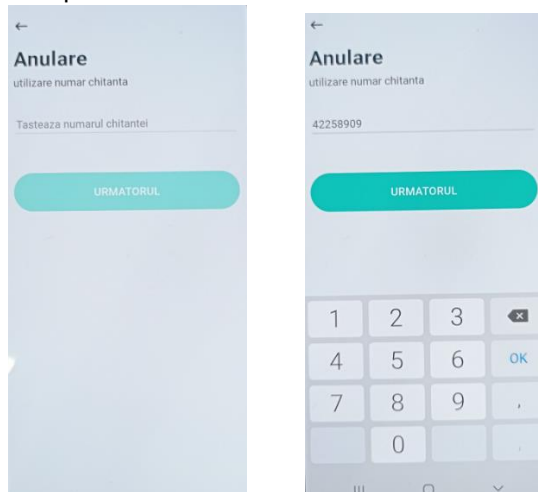


3.4. Cum să efectuăm anularea tranzacțiilor până la închiderea zilei operaționale?

- a. La ecranul de baza tastam butonul

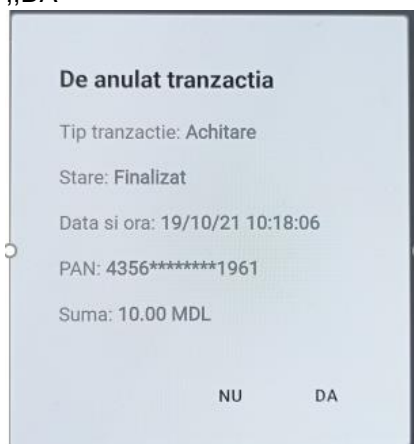


- b. Va apărea ecranul următor în care vom introduce numărul cecului

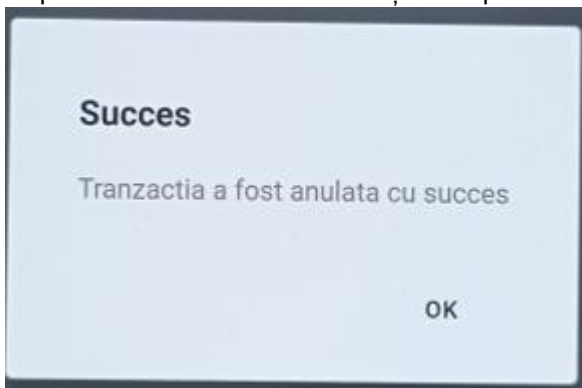


CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

- c. Va apărea ecranul cu datele tranzacției ce urmează a fi anulată. Le verificăm și apăsăm butonul „DA”




- d. După confirmare anulării tranzacției va apărea următorul ecran. Tastați butonul „OK”.

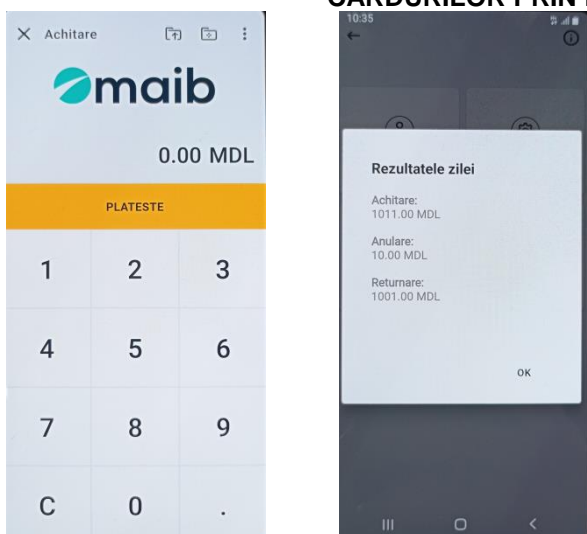


Nota: Daca e necesar de anulat o tranzacție după închiderea zilei operaționale va fi necesar sa scrieți o cerere maib. Cererea data va fi expediată către maib pe emailul curatorul companiei DVS.


3.5. Cum să vizualizăm lista tranzacțiilor efectuate pe parcursul zilei curente?

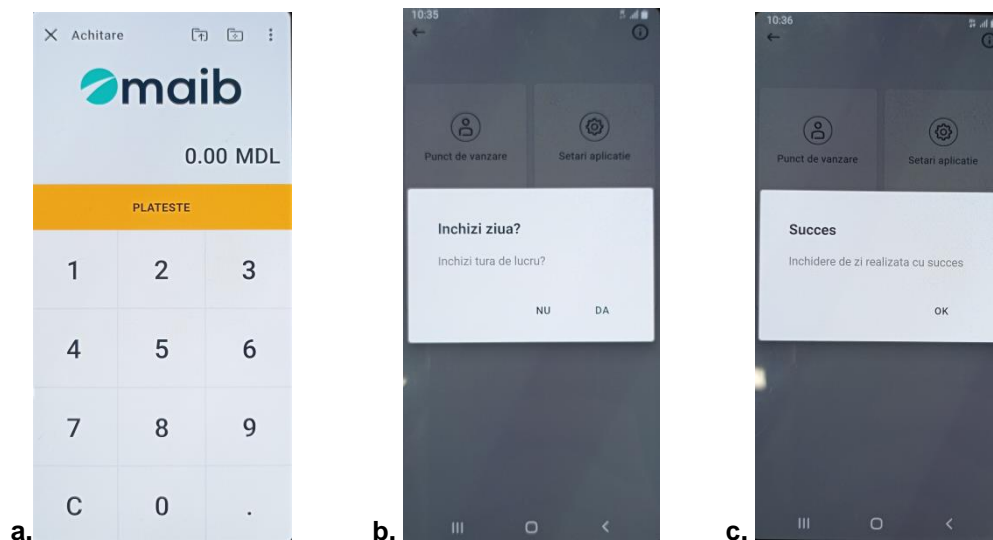
Tastăm butonul  din colțul drept al ecranului. Apoi alegem opțiunea „Rezultatele zilei ”

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS



3.6. Cum închidem ziua operațională?

- Tastăm butonul  din colțul drept al ecranului.
- Apoi alegem opțiunea "Închidere zi" și confirmăm închiderea zilei prin butonul "DA"
- După închiderea cu succes confirmăm cu butonul „OK”



In caz de neclaritati, nu ezitati sa ne contacta-ti echipa de acceptare maib, pe nr. de tel: 0 (22) 303-555.