



NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET

Pagina
1 din 14

Anexa nr.14

La normele cu privire la activitatea de acceptare la plată a cardurilor pentru vânzare/prestare de bunuri/ produse/servicii prin internet

**CONDIȚII GENERALE
PRIVIND ACCEPTAREA CARDURILOR LA PLATĂ ÎN INTERNET**

1.SFERA DE APLICARE

- 1.1. Prezentele Condiții Generale privind acceptarea cardurilor la plată în internet 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 în internet, în continuare „Contract”, semnat de către Comerciant, constituie un document unic. Aplicarea separată a acestora se interzice.
- 1.2. Prezentele Condiții Generale sunt destinate reglementării relațiilor juridice, tehnologice și financiare apărute între Comerciant și Bancă la comercializarea de către Comerciant a serviciilor/produselor/bunurilor în Mediul Card Not Present, cu acceptarea la plată a Cardurilor bancare, emise sub siglele sistemelor internaționale de plăți VISA Inc., MasterCard WW și American Express (în continuare "SIP") (după caz).
- 1.3. 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).
- 1.4. Condițiile Generale devin operante și obligatorii pentru Comerciant din momentul semnării Contractului și rămân valabile pe întreaga perioadă de valabilitate a acestuia. Banca nu va stabili acest tip de relații de afaceri cu o persoană juridică dacă aceasta nu acceptă prezentele Condițiile Generale.
- 1.5. În cazul existenței divergențelor/discrepanțelor între prevederile Condițiilor Generale și prevederile existente în Contract, vor prevala prevederile Contractului.

2. TERMENI UTILIZAȚI

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

Anexă	Fiecare din anexele la Condiții Generale privind acceptarea cardurilor la plată în internet, constituie parte integrantă din prezentele Condiții Generale.
Activitate „cross-border”	Activitatea unui Magazin electronic care nu este înregistrat sau reprezentat de către o persoană juridică pe teritoriul Republicii Moldova.
Arbitraj	Operațiunea de escaladare a procedurii de Chargeback la nivelul ierarhic următor conform regulilor Sistemelor Internaționale de Plăți. Rezultatul Arbitrajului fiind unul incontestabil privind Operațiunea.
Autorizare	Permișiunea băncii emitente la efectuarea operațiunii cu Cardul bancar, ce implică după sine obligația de a debita contul de plăți în favoarea Comerciantului.
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 numărului de card (PAN), embosat pe Cardul de plată.
Cabinetul Comerciantului	Platforma Băncii, pusă la dispoziția Comerciantului și care asigură acestuia accesul online la vizualizarea și gestionarea operațiunilor pentru serviciile/produsele/bunurile în Mediul Card Not Present. Adicional, sunt puse la dispoziție următoarele funcționalități: finalizarea operațiunilor, reversarea (Reversal) totală sau parțială, închiderea zilei operaționale și gestionarea operațiunilor programate.
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.
Chargeback (Mastercard, AMEX)/Dispute (Visa)	Operațiune de plată pentru care s-a inițiat o reclamație sau plângere primită de către Banca emitentă de la Deținătorul cardului cu privire la dezacordul referitor la suma debitată, cu motivul nerecepționării bunurilor/lucrărilor/serviciilor sau nerecepționării acestora la calitatea corespunzătoare, tranzacții frauduloase sau orice alt motiv, inclusiv

	NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET	Pagina 2 din 14
---	---	---------------------------

	plângerea emisă de Banca Emitentă către Banca Comerciantului pentru rambursarea plății efectuate în cadrul unei operațiuni de plată.
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 Partener pentru Deținător diferă în funcție de tipul Cardului de plată utilizat pentru efectuarea tranzacției și este indicat în Contract.
Comerciant/Par tener	Persoana fizică/juridică care, conform obligațiilor reciproce cu Banca, acceptă Cardurile bancare ca mijloc de plată a bunurilor/produșelor/serviciilor comercializate/prestate prin intermediul magazinului electronic al Comerciantului.
Cumpărătură cu Maib liber	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	Cumpărătură efectuată cu utilizarea Tichetelor de masă în magazinul electronic al Comerciantului, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare, care prevede posibilitatea de achiziționare doar a produșelor alimentare, cu utilizarea Tichetului de masă.
CVV2/CVC2/CID	Card Verification Value – Valoarea de verificare a Cardului bancar, Card Verification Code – Codul de verificare a Cardului bancar, Card Identification Number – Numărul de identificare a Cardului bancar – cod numeric de control al Cardului bancar, utilizat în vederea identificării Deținătorului la efectuarea Operațiunilor în Mediul Card Not Present.
Cont de garanție	Cont pe care Banca ține mijloacele bănești, transferate Băncii, în vederea asigurării executării de către Comerciant a obligațiilor asumate conform prezentului Contract, inclusiv până la acoperirea completă a Riscului de Chargeback/Dispute. Pentru mijloacele bănești plasate în acest cont, dobânda nu se calculează.
Deținător/Deținătorul cardului	Persoană fizică pe numele căreia este deschis contul bancar la care este emis Cardul bancar și care utilizează Cardul bancar în mediul Card Not Present pentru achitarea bunurilor/produșelor/serviciilor livrate/prestate de către Comerciant.
Emitent/Banca emitentă	Banca comercială națională/internațională care a emis Cardul bancar.
Maib liber	Card/Card instant emis de Bancă, la care este atașată limită la credit cu regim special de plată și rambursare, acordată de către Bancă, destinat exclusiv pentru achitarea la Comercianții din Rețeaua <i>Maib liber</i> .
Magazin electronic	Magazin virtual, elaborat și dezvoltat în mod individual de către Comerciant, care afișează pe Site-bază bunuri/produce/servicii, efectuează livrarea bunurilor/produșelor și/sau prestarea serviciilor și acceptă achitarea comenzilor prin intermediul Cardurilor bancare în Mediul Card Not Present.
MasterCard ID Check (Mastercard SecureCode) / VISA Secure (Verified by Visa) / American Express SafeKey	Platforme tehnologice, bazate pe utilizarea protocolului de securitate EMV 3D Secure, ce asigură autentificarea Deținătorului Mastercard / Visa / American Express prin parolă la efectuarea cumpărăturilor în Internet sau prin biometria (amprenta digitală (Finger ID) / recunoașterea facială (Face ID)).
Mediul Card Not Present	Mediul de efectuare a operațiunilor cu utilizarea rechizitelor Cardului bancar, unde datele Cardului bancar se introduc manual (<i>în formă fizică Cardul bancar nu este prezent</i>) și anume: internet, mail-order, telephone-order, key-entered și alte operațiuni unde Cardul bancar nu necesită a fi prezentat în formă fizică.
Operațiune/Tranzacție	Achitarea prin intermediul Cardului bancar a bunurilor/produșelor/serviciilor comercializate/prestate de Magazinul electronic, incluzând toate procedurile și procesele tehnologice, economice și juridice asociate.
Operațiune frauduloasă	Operațiune cu Cardul bancar, nesanționată și neconfirmată de către Deținător.

	NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET	Pagina 3 din 14
---	---	---------------------------

Pay by Link	Serviciu acordat Comercianților ce doresc să recepționeze plăți prin intermediul Cardurilor bancare emise sub siglele Sistemelor Internaționale de Plăți în mediul internet Card Not Present, dar care nu au site, sau nu este pregătit pentru acceptarea plăților conform reglementărilor/ceriințelor/recomandărilor sistemelor internaționale de plăți. În acest sens, Banca a creat un portal destinat pentru crearea invoice-urilor și achitarea de către clienți a bunurilor/produșelor/serviciilor Comerciantului prin intermediul link-urilor generate de Comerciant pe acest portal și transmis Deținătorului/Deținătorului desemnat spre plată. Panoul de administrare este accesibil pentru Comerciant doar cu autorizare (utilizator/parolă).
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 Oficiul de Implementare a Sancțiunilor Financiare al Marii Britanie (OFSI, HM Treasury), și/sau de către autoritatea competentă din Republica Moldova.
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 Bancă. Numărul de rate lunare, aplicabile Tranzacției, poate fi vizualizat de către Deținător prin intermediul SAAD, paginii WEB www.maib.md sau la Comerciant.
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.
Reversal/Refund	Operațiuni de returnare a mijloacelor bănești de către Comerciant sau de către Bancă (cu acordul și coordonarea Comerciantului), către Deținătorul cardului care a efectuat plata pentru servicii.
Risc	Prejudiciile (pierderile) care ar putea fi suportate în legătură cu îndeplinirea necorespunzătoare de către Părți a clauzelor Contractului.
Risc de Chargeback/Dispute	Risc de efectuare de către plătitori prin intermediul Băncii emitente a operațiunilor de returnare a plăților, inclusiv prin sistemele de plăți Visa Inc, MasterCard WW, American Express, în termen de 540 zile din data plăților și/sau 120 zile din data la care urma să fie prestat serviciul și/sau livrat bunul, inclusiv riscul de neîndeplinire sau îndeplinire necorespunzătoare a obligațiilor Comerciantului față de clienții săi.
Sanctiune	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 permise.
Site-bază	Pagină web a Magazinului electronic, identificată printr-un URL individual și un identificator unic atribuit de Bancă, care afișează spre comercializare/prestare pe Site-bază bunuri/produce/servicii, unde procesul de studiere/selectare a bunurilor/produșelor/serviciilor, precum și formarea/achitarea comenzilor are loc direct pe site-ul de bază fără referințe/adresări la site-uri intermediare.
Suma minimă	Sumă de bani, prevăzută în Condiții Particulare, care reprezintă pragul minim pentru ca Tranzacția să fie eligibilă pentru oferirea de către Comerciant a Cashback-ului.
Site-satelit	Pagină web, identificată printr-un URL diferit de cel al Site-ului de bază, la care se face trimitere/adresare în formă deschisă sau ascunsă în procesul de plată a bunurilor/produșelor/serviciilor afișate spre realizare pe site/site-urile de bază, care sunt echivalente sau analogice bunurilor/produșelor/serviciilor Site-lui de bază și care oferă posibilitatea de selectare/formare/modificare a coșului de bunuri/produce/servicii, iar perfectarea plății are loc nemijlocit pe Site-ul de bază.

	NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET	Pagina 4 din 14
---	---	---------------------------

Valoarea Riscului de Chargeback/ Dispute	Valoare egală cu diferența dintre valoarea serviciilor sau bunurilor (obligațiilor Comerciantului) încă neexecutate sau executate necorespunzător și valoarea mijloacelor bănești din Contul de garanție.
Tichet de masă	Card de plată, emis de o bancă, acordat de către angajator salariaților săi, pentru a fi folosit ca instrument de plată în scopul procurării de produse alimentare de la unitățile comerciale/de alimentație publică care au încheiat cu Emitentul raporturi contractuale privind acceptarea la plată a Tichetelor de masă.

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.

3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE COMERCIANTULUI

3.1. Comerciantul este în drept:

- 3.1.1. să recepționeze, în condițiile și ordinea stipulată de Contract și prezentele Condiții Generale, sumele obținute în rezultatul Operațiunilor;
- 3.1.2. să beneficieze din partea Băncii de instrucțiuni de lucru privind conectarea la sistemul informatic de comerț electronic și de suport prin telefon sau e-mail.

3.2. Comerciantul este obligat:

- 3.2.1. să dispună de sediu în Republica Moldova și să informeze Banca despre schimbarea sediului din momentul înregistrării de stat a modificărilor respective;
- 3.2.2. să indice pe Site-bază/Site-satelit, în mod exact și în limbaj clar, bunurile/ produsele/ serviciile comercializate, termenii și condițiile de livrare a bunurilor/ produselor/ serviciilor, precum și condițiile comerciale și financiare aferente comercializării bunurilor/ produselor/ serviciilor în internet. Prețul prevăzut pentru bunurile/ produsele/ serviciile comercializate electronic va conține informația privind aplicabilitatea TVA și mărimea acesteia, precum și informația despre costul livrării (ambalarea, transportarea etc.) și dacă acest cost este sau nu inclus în prețul bunurilor/ produselor/ serviciilor afișat pe Site-bază/Site-satelit;
- 3.2.3. să plaseze și să mențină pe Site-bază/Site-satelit informația despre sediul său conform înregistrării de stat a acestuia în baza actului de constituire, precum și modalitățile de contactare (țara, adresa completă a sediului, numărul de telefon și codul țării, numărul de fax, e-mail, după posibilitate – persoana de contact);
- 3.2.4. să afișeze pe Site-bază/Site-satelit siglele Verified by Visa®, MasterCard® SecureCode™ și American Express® SafeKey™, în coordonare cu Banca;
- 3.2.5. să indice expres pe Site-bază/Site-satelit tipurile de Carduri bancare acceptate la plată;
- 3.2.6. în cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback, să informeze Deținătorii despre participarea la Programul de loialitate Cashback și să plaseze pe Site-bază/Site-satelit informații despre Proiect;
- 3.2.7. să asigure acceptarea Cardurilor bancare la plată în conformitate cu clauzele Anexei nr.1 la prezentele Condiții Generale;
- 3.2.8. să informeze Banca în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 5 (cinci) zile despre orice modificări în datele de identificare și de contact ale Comerciantului (sediul, numărul de telefon/fax, adresa e-mail, conducătorul/persoana de contact, numărul contului bancar etc.), precum și în structura acționarilor/asociaților Comerciantului;
- 3.2.9. să prezinte Băncii informația veridică și deplină la completarea anexelor la Contract pentru fiecare Magazin electronic;
- 3.2.10. să informeze Banca despre deschiderea noilor Magazine electronice care urmează să accepte Cardurile bancare la plată, în vederea inițierii procedurilor de activare și instruire a personalului, cu cel puțin 10 (zece) zile înainte de deschiderea noilor Magazine electronice;
- 3.2.11. să informeze Banca despre orice Site-bază/Site-satelit al Magazinului electronic, prin care se va efectua acceptarea Cardurilor bancare la plată, completând formularul prevăzut de Contract pentru fiecare Magazin electronic și să înregistreze în rețeaua internet adresele Siteurilor-bază/Siteurilor-satelit în cauză în conformitate cu instrucțiunile din formularul respectiv. Modificarea de către Comerciant a informației din formularul respectiv se admite cu condiția comunicării acestor modificări Băncii cu cel puțin 10 (zece) zile până la operarea lor;



**NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA
PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE
BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET**

Pagina
5 din 14

- 3.2.12. să respecte legislația în vigoare privind bunurile/serviciile ce pot fi comercializate online, modul de desfășurare a comerțului electronic precum și legislația în vigoare privind regimul decontărilor, urmând să suporte orice consecințe legale și să răspundă material, financiar, contravențional și/sau penal, după caz, în situația încălcării acestora;
- 3.2.13. să pună la dispoziția specialiștilor Băncii totalitatea datelor necesare acestora în vederea procesării, securizării și decontării Operațiunilor efectuate de către Bancă în temeiul prezentului Contract și Condițiilor Generale;
- 3.2.14. să asigure legalitatea activității Magazinului electronic, inclusiv Siteurilor-bază/Siteurilor-satelit acestuia, atât în țara sa de reședință/înregistrare, cât și în țara în care Magazinul electronic își desfășoară activitatea sau comercializează bunuri/ produse/servicii;
- 3.2.15. să păstreze timp de 5 (cinci) ani toată informația în format electronic (log-fișiere, baze de date etc.), care conțin date despre Operațiunile efectuate (informația despre comandă – număr, conținut, data, prețul, valoarea livrării etc.; informația despre livrare – data expedierii, data primirii, modul livrării etc.) precum și pe suport de hârtie (recipise, acte de expediere/primire a bunurilor/ produselor/serviciilor etc.);
- 3.2.16. să plaseze și să mențină pe Site-bază condițiile de returnare a bunurilor/produselor și/sau sistarea/încetarea prestării serviciilor cu restituirea a sumelor Operațiunii totale sau parțiale către Deținători, în cazul în care acestea nu corespund cerințelor/așteptărilor Deținătorilor;
- 3.2.17. să informeze Deținătorul despre reținerile sau alte probleme intervenite în livrarea bunurilor/produselor/serviciilor comandate și achitate de către Deținător, comunicându-i despre termenul estimativ de înlăturare a problemelor;
- 3.2.18. să confirme recepționarea comenzii de comercializare a bunurilor/produselor/serviciilor, prin notificarea Deținătorului cu respectarea prevederilor art. 22 din Codul Civil al Republicii Moldova sau a prevederilor similare din statele unde își desfășoară activitatea Magazinul electronic al Comerciantului, indicând termenul estimativ de livrare și modul de livrare;
- 3.2.19. să informeze Banca în scris, fără întârziere nejustificată, despre orice Operațiune, cu referință la care nu a recepționat mijloacele bănești aferente în termenul prevăzut de Contract;
- 3.2.20. să informeze imediat Banca despre orice Operațiune, cu referință la care mijloacele bănești au fost recepționate, iar comanda nu a fost livrată conform prevederilor Instrucțiunii cu privire la acceptarea spre plată a Cardurilor în internet;
- 3.2.21. să nu utilizeze posibilitatea acceptării Cardurilor bancare la plată în activități ilegale, inclusiv în scopul legalizării mijloacelor bănești de origine ilegală;
- 3.2.22. să pună la dispoziția Băncii, la cererea acesteia, orice documente de expediție, avize de însoțire, alte acte sau înregistrări ce pot confirma expedierea bunurilor/produselor și/sau prestarea serviciilor în favoarea Deținătorului;
- 3.2.23. să elaboreze și să coordoneze cu Banca „Condițiile de efectuare a achitărilor și de anulare a achitărilor” și „Ordinea de livrare a bunurilor/produselor/serviciilor”, care vor fi aplicate în relațiile dintre Comerciant și Deținător și care urmează să prevadă expres și exhaustiv drepturile și obligațiile părților în cadrul Operațiunii, ordinea achitării și livrării bunurilor/produselor/serviciilor, condițiile și modalitatea returnării a bunurilor/produselor și/sau sistarea/încetarea prestării serviciilor cu restituirea sumelor Operațiunii totale sau parțiale. Orice modificare/completare la actele indicate în prezentul punct, realizată de Comerciant, vor fi aduse la cunoștința Băncii în scris și plasate pe Siteurile-bază/Siteurile-satelit a Magazinului electronic cu cel puțin 10 (zece) zile până la intrarea lor în vigoare;
- 3.2.24. să nu desfășoare activități de acceptare a Cardurilor bancare la plată în internet pentru o altă persoană juridică;
- 3.2.25. să coordoneze cu Banca în prealabil design-ul acelei părți a Magazinului electronic, unde are loc perfectarea comenzilor și achitarea bunurilor/produselor/serviciilor, precum și tipurile de bunuri/produselor/servicii propuse pentru comercializare;
- 3.2.26. să aplice, la solicitarea Băncii conform prezentelor Condiții Generale, măsurile de securizare a Operațiunilor;
- 3.2.27. să nu transmită drepturile și obligațiile sale ce decurg din Contract persoanelor terțe, fără acordul prealabil în scris al Băncii;
- 3.2.28. să nu accepte Cardurile bancare pentru achitarea bunurilor/produselor/serviciilor, care se referă direct sau indirect, dar nu se limitează doar la categoria casino, servicii de bookmaker, quasi-cash, precum și la categoria „adult”, inclusiv pornografie, precum și la cele clasificate „high risk” de către sistemele internaționale de plăți;



**NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA
PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE
BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET**

Pagina
6 din 14

- 3.2.29. să asigure, la solicitarea Băncii:
- 3.2.29.1. accesul reprezentanților Băncii în sediul său la sistemele și datele Comerciantului, în vederea verificării respectării de către Comerciant a clauzelor Contractuale;
 - 3.2.29.2. prezentarea fără întârziere nejustificată Băncii a tuturor datelor necesare pentru procesarea, securizarea și decontarea Operațiunilor în internet;
 - 3.2.29.3. prezentarea fără întârziere nejustificată Băncii a actelor care confirmă livrarea/prestarea bunurilor/produselor/serviciilor comercializate în internet;
- 3.2.30. să introducă modificări și/sau completări pe Siteul-bază/Siteul-satelit a Magazinului electronic la prima cerere și în termenii indicați de Bancă, în cazul depistării încălcărilor din partea Comerciantului, modificării legislației Republicii Moldova aferente obiectului Contractului sau modificării reglementărilor (actelor normative) în domeniu emise de sistemele internaționale de plăți Visa Inc., MasterCard WW și American Express;
- 3.2.31. să nu practice activități ilicite ce pot aduce prejudiciu imaginii Băncii și/sau brand-ului sistemelor internaționale de plăți conform programelor MasterCard Business Risk and Assessment Mitigation (BRAM), Visa's Global Brand Protection Program (GBPP) și Brand Protection American Express;
- 3.2.32. 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;
- 3.2.33. să asigure confidențialitatea clauzelor contractuale, precum și a oricăror alte acte sau informații (instrucțiuni, parole etc.), prezentate Comerciantului de către Bancă în scopul asigurării executării Contractului. Este strict interzisă dezvăluirea acestor informații, integral sau parțial, fără acordul prealabil în scris al Băncii;
- 3.2.34. să distrugă, în cel mult 5 zile lucrătoare de la încetarea relației contractuale, orice acte (instrucțiuni, ghiduri, manuale de operare etc.) care i-au fost prezentate de către Bancă în scopul asigurării executării acestora din urmă;
- 3.2.35. în cazul activării funcționalului de acceptare la plată a **Maib liber**:
- 3.2.35.1. să participe, după caz, la elaborarea materialelor de publicitate, aferente *Maib liber* și să le publice pe Site-bază/Site-satelit;
 - 3.2.35.2. să ofere clienților săi care sunt Deținători ai *Maib liber* informații cu privire la Planul de rambursare, stabilit de către Comerciant;
- 3.2.36. în cazul activării funcționalului de acceptare la plată a **Tichetului de masă**:
- 3.2.36.1. să nu permită comercializarea altor produse, decât cele alimentare;
 - 3.2.36.2. să nu permită comercializarea articolelor din tutun, a băuturilor alcoolice, a vinului și a berii, precum și a altor asemenea articole, interzise spre comercializare prin lege;
- 3.2.37. în cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate **Cashback**, Comerciantul se obligă să ofere Cashback Deținătorilor, care vor efectua Tranzacții cu Cardul de plată la Comerciant, în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 3.2.38. să-și onoreze obligațiile asumate prin Contract și prezentele Condiții Generale.

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 refuze creditarea contului curent al Comerciantului cu valoarea Operațiunii care, conform clauzelor Contractului, este calificată nevalabilă;
- 4.1.4. să solicite Comerciantului, oricând va considera necesar, aplicarea măsurilor necesare securizării Operațiunilor;
- 4.1.5. să suspende procesarea Operațiunilor, dacă Comerciantul nu a executat sau a executat necorespunzător oricare din obligațiile ce decurg din relațiile contractuale;
- 4.1.6. să includă sau să excludă BIN-uri în/din Proiect, notificând despre aceasta Partenerul în modul prevăzut de Contract;

4.2. Banca este obligată:

	NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET	Pagina 7 din 14
---	---	---------------------------

- 4.2.1. să asigure deservirea calificată a Comerciantului în cadrul Operațiunilor în internet, în conformitate cu cerințele prezentelor Condiții Generale, Contractului și reglementările Sistemelor Internaționale de Plăți;
- 4.2.2. să efectueze autorizarea Operațiunilor în regim on-line și să comunice Comerciantului rezultatele autorizării prin intermediul mijloacelor tehnologice aplicate;
- 4.2.3. să asigure întreprinderea acțiunilor de încasare a sumelor aferente Operațiunilor efectuate de Comerciant, în ordinea prevăzută de prezentele Condiții Generale și Contract;
- 4.2.4. să examineze obiectiile/reclamațiile parvenite de la Comerciant și să-i răspundă în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile din data recepționării acestora;
- 4.2.5. să-și onoreze obligațiile asumate prin prezentele Condiții Generale și Contract.

5. TAXE, COMISIOANE ȘI CASHBACK (DUPĂ CAZ)

- 5.1. Tarifele și comisioanele se stabilesc și se aplică pentru fiecare Magazin electronic în parte.
- 5.2. 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. Decontările în cadrul Operațiunilor efectuate de Comerciant se realizează de Bancă, prin transfer în contul curent al Comerciantului deschis la Bancă, efectuat în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale și Contractului.
- 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. 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.
- 6.4. 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 notifice 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 3 (zile) lucrătoare din data recepționării scrisorii Comerciantului.
- 6.5. Comerciantul va păstra timp de cel puțin 5 (cinci) ani toate datele/informații/documentele aferente tuturor Operațiunilor. La solicitarea Băncii, Comerciantul îi va pune la dispoziție o copie a acestora, precum și a oricăror acte pe care le deține (avize de expediere, facturi, note de plată, procese-verbale de predare, registre, etc.), care pot confirma legalitatea și corectitudinea Operațiunii și/sau executarea comenzii Deținătorului (livrarea produselor/serviciilor). În cazul în care, în termen de 7 (șapte) zile lucrătoare de la solicitarea Băncii, Comerciantul nu prezintă Băncii datele/informația/documentele solicitate, Banca este în drept să debiteze de sine stătător conturile bancare deschise pe numele Comerciantului deschise în Bancă sau Contul de garanție, cu mijloacele bănești disponibile pe aceste conturi în limita Operațiunilor efectuate prin intermediul Magazinului electronic al Comerciantului.

7. CONDIȚIILE ȘI 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 Deținătorului după data de 15 (cincisprezece) a lunii curente pentru luna precedentă, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare;

	NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET	Pagina 8 din 14
---	---	---------------------------

- 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 Deținător și se returnează Comerciantului;
- 7.1.6. Banca va informa Comerciantul 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 publicarea informației pe Site-bază/Site-satelit și pagina web a Comerciantului (dacă acesta dispune de pagină).

8. OPERAȚIUNILE CALIFICATE NEVALABILE

- 8.1. Operațiunea poate fi calificată nevalabilă, dacă:
 - 8.1.1. Deținătorul sau Emitentul care a emis Cardul bancar a contestat Operațiunea efectuată de Magazinul electronic al Comerciantului;
 - 8.1.2. Operațiunea a fost efectuată în alt scop decât achitarea bunurilor/produselor/serviciilor comercializate de Magazinul electronic specificat în cerere;
 - 8.1.3. Operațiunea a fost efectuată de către Comerciant cu încălcarea cerințelor prezentelor Condiții Generale și Contractului;
 - 8.1.4. Banca a fost notificată/avertizată de către Sistemele Internaționale de Plăți - Visa Inc., MasterCard WW și American Express despre depistarea/suspectarea cărorva încălcări/neregularități în activitatea Comerciantului și/sau Magazinului electronic. În asemenea caz, 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).
- 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 Internaționale de Plăți - Visa Inc., MasterCard WW și American Express și/sau Emitenții/Deținătorii/entitățile/autoritățile de pe teritoriul statului pe care își desfășoară activitatea Magazinul electronic al Comerciantului. 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.
- 9.5. În cazul suportării/achitării de către Bancă a cărorva prejudicii/sanctiuni pecuniare/cheltuieli aferent derulării Contractului, Comerciantul va despăgubi Banca indiferent de quantumul total al Operațiunilor procesate și/sau de faptul dacă Contractul a fost sau nu rezolvit.
- 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. CONFIDENȚIALITATE

- 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 prevederilor 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 cunoștința doar acelor colaboratori ai Părților, care nemijlocit participă la executarea Contractului.
- 11.6. Partea care încalcă clauza de confidențialitate va repara prejudiciile produse celeilalte Părți în conformitate cu dispozițiile legislației Republicii Moldova.

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 internaționale Visa Inc./MasterCard WW/American Express.



**NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA
PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE
BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET**

Pagina
10 din 14

- 12.2. Părțile vor depune toate eforturile pentru soluționarea oricărui neînțelegeri pe cale amiabilă. Termenul de soluționare amiabilă, în nici un caz, nu poate depăși 15 (cincisprezece) zile pentru soluționarea de către Bancă a reclamațiilor Comerciantului și 30 (treizeci) de zile pentru celelalte cazuri.
- 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, 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 română, 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 unul sau mai multe din 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** (www.maib.md).
- 13.3. Notificarea se consideră ajunsă la destinatar:
- 13.3.1. când este predată destinatarului; sau
- 13.3.2. când este predată la adresa poștală indicată de destinatar în acest scop ori, în lipsa acesteia, la sediul destinatarului; sau
- 13.3.3. în cazul unei notificări transmise prin poștă electronică sau prin alt mijloc de comunicare individuală, când poate fi accesată de către destinatar; sau
- 13.3.4. 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.
- 13.4. Notificarea se consideră că a ajuns la destinatar după îndeplinirea uneia dintre cerințele prevăzute la pct. 13.3. din prezentele Condiții, oricare dintre acestea este îndeplinită mai întâi.
- 13.5. 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.
- 13.6. Datele de contact și comunicare a Părților sunt indicate în Condiții Particulare ale Contractului.
- 13.7. În caz de reorganizare, schimbare a adresei, numerelor de telefoane, locului livrării și a altor date 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. CLAUZA DE MANDAT

- 14.1. În scopul asigurării executării depline și la timp de către Comerciant a obligațiilor asumate conform Contractului, Comerciantul împuternicește Banca, în mod expres și irevocabil, cu dreptul de a debita mijloacele bănești, datorate Băncii în cadrul executării Contractului, din Conturile bancare ale Comerciantului, deschise sau care vor fi deschise la Bancă și/sau din Contul de garanție, sau, după caz, prin reținerea lor de către Bancă din sumele bănești care reprezintă valoarea Tranzacțiilor și care urmează să fie transferate Comerciantului de către Bancă, fără avizarea prealabilă a Comerciantului.
- 14.2. Comerciantul consimte și împuternicește Banca în mod expres, ca achitarea sumelor datorate Băncii conform Contractului, să se efectueze prin:
- 14.2.1. reținerea lor de către Bancă din sumele bănești care reprezintă valoarea mărfurilor și/sau serviciilor Comerciantului, achitate cu Carduri și care urmează să fie transferate Comerciantului de către Bancă; și/sau
- 14.2.2. în cazul în care Comerciantul are unul sau mai multe conturi bancare deschise la Bancă – prin debitarea de către Bancă a sumelor datorate de Comerciant din oricare cont curent al Comerciantului și/sau din Contul de garanție.

	NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET	Pagina 11 din 14
---	---	----------------------------

- 14.3. Dreptul Băncii de a debita Conturile bancare, în conformitate cu Contractul va apărea de fiecare dată când orice obligație de plată a Comerciantului, care rezultă din Contract, devine scadentă și plătitibilă conform prevederilor acestuia.
- 14.4. Debitarea se va efectua în limita mijloacelor financiare disponibile pe Conturile bancare și în limita mărimii obligațiilor devenite scadente și plătibile, precum și, dacă va fi cazul, pe măsura suplinirii acestora.
- 14.5. Comerciantul împuternicește, în mod expres și irevocabil Banca, să retragă din Conturile sale bancare sumele înregistrate greșit, care nu îi aparțin, cu reflectarea operațiunii de corectare în extrasul de cont al Comerciantului.
- 14.6. Dacă, în vederea efectuării unor achitări în legătură cu Contractul este necesară cumpărarea/vânzarea de valută, Comerciantul autorizează, în mod expres și irevocabil Banca, să efectueze acest schimb conform cursurilor comerciale ale Băncii, practicate la data și ora executării tranzacției, pe cheltuiala Comerciantului.

15. SEMNAREA DOCUMENTELOR ELECTRONICE

- 15.1. Părțile au stabilit și consimt în privința următoarelor:
 - 15.1.1. documentele (Contractele, acordurile adiționale la acestea, cererile, etc.) circulate între Bancă și Comerciant, pot fi perfectate și semnate inclusiv în format electronic (în continuare „Documente electronice”);
 - 15.1.2. Documentele electronice, pot fi semnate de către Comerciant prin următoarele modalități:
 - 15.1.2.1. prin aplicarea semnăturii electronice calificate;
 - 15.1.2.2. prin aplicarea Certificatului electronic pus la dispoziția Comerciantului de către Bancă pentru utilizare în cadrul SADD.
 - 15.1.3. utilizarea de către Comerciant a modalităților de semnare a Documentului electronic, în format electronic, prevăzute în pct. 15.1.2.1. și 15.1.2.2. din prezentele Condițiile Generale, este echivalentă procesului de aplicare a semnăturii olografe de către Comerciant pe document și produce aceleași efecte juridice, cu condiția că aceste modalități de semnare sunt utilizate de către Comerciant în cadrul SADD sau ale altor mijloace electronice, puse la dispoziția lui de către Bancă;
 - 15.1.4. Documentele electronice, semnate de către Comerciant prin una din modalitățile indicate în pct. 15.1.2. din prezentele Condițiile Generale și cele semnate de către Bancă prin modalitățile indicate în pct. 15.1.2.1. și 15.1.2.2. din prezentele Condițiile Generale sunt recunoscute de către Părți ca fiind analogice documentelor întocmite pe suport de hârtie, autentificate cu semnătură olografă, și care creează Părților aceleași obligații și drepturi și, prin urmare, vor avea caracter de probă juridică. Documentele electronice sunt recunoscute de către Părți ca autentice și nu necesită a fi confirmate cu documente pe suport de hârtie.

16. RENUNȚĂRI ȘI REMEDII. CUMULUL DREPTURILOR.

- 16.1. 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.
- 16.2. 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 cumulativ și suplimentar oricărui alt drept sau remediu disponibil Băncii în prezent sau în viitor, în virtutea legii, Contractului sau a altor temeiuri legal justificate.
- 16.3. 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 temeiuri legal justificate.

17. INVALIDARE



**NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA
PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE
BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET**

Pagina
12 din 14

- 17.1. În cazul în care o prevedere 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 reușește să acopere un anumit aspect, validitatea celorlalte prevederi nu va fi afectată. Părțile vor înlocui prevederea nulă, cu una validă, care să reflecte cel mai bine scopul prevederii devenite nule.

18. DISPOZIȚII FINALE

- 18.1. 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.
- 18.2. 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.
- 18.3. 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:
- 18.3.1. modificările sunt impuse de aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective;
- 18.3.2. Banca efectuează modificările în vederea introducerii unor noi servicii.



**NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA
PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE
BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET**

Pagina
13 din 14

Anexa nr. 1
la Condițiile Generale privind
acceptarea cardurilor la plată în internet

Instrucțiunea cu privire la acceptarea spre plată a Cardurilor prin intermediul rețelei internet

I. PROCEDURA EFECTUĂRII OPERAȚIUNII DE ACHITARE

1.1. Comerciantul este obligat să asigure integrarea modulului e-commerce în sistemul magazinului electronic în conformitate cu documentația oferită de Bancă.

1.2. Comerciantul se obligă de a informa Deținătorul de Card cu „Condițiile de efectuare a achitărilor și de anulare a achitărilor” și „Modul de livrare a bunurilor și/sau serviciilor”, elaborate în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale, până la momentul efectuării operațiunii de achitare și să primească acordul clientului cu condițiile sus indicate.

1.3. Nemijlocit înainte de procedura de achitare să aducă la cunoștința clientului coordonatele Comerciantului și condițiile comenzii: numărul de identificare a comenzii, conținutul comenzii, costul livrării, valoarea totală a comenzii etc.

1.4. Pentru efectuarea tranzacției de achitare, Comerciantul este obligată să primească de la Deținătorul cardului informația indicată în punctul 1.10. a prezentei Instrucțiuni. Cu scopul diminuării riscurilor, Comerciantul trebuie să primească de la client confirmarea comenzii prin telefon sau prin poșta electronică.

1.5. Comerciantul este obligat să atribuie fiecărei comenzi un identificator unic (Order number).

1.6. După autorizarea operațiunii prin intermediul sistemului e-commerce, Comerciantul este obligat să asigure prelucrarea răspunsului primit. În cazul primirii răspunsului care conține codul finisării reușite (response code 000) a autorizației și codul autorizației, Comerciantul inițiază procedura de efectuare a comenzii și livrării bunurilor/prestării serviciilor, iar în cazul primirii codului de refuz – înștiințează despre aceasta clientul.

1.7. Finisarea financiară a operațiunii (completion request) trebuie să fie efectuată de către Comerciant în ziua livrării bunurilor și/sau prestării serviciilor, și nu mai târziu de 6 (șase) zile din ziua primirii răspunsului pozitiv al autorizației. După efectuarea „completion request”, Comerciantul este obligat să expedieze la e-mail-ul deținătorului de card „cecul electronic”, care confirmă efectuarea tranzacției reușite. „Cecul electronic” trebuie să conțină minimul obligatoriu de informație indicat, mai jos:

- a) Denumirea juridică a companiei.
- b) Adresa electronică a magazinului
- c) Data tranzacției
- d) Suma și tipul valutei
- e) Numărul comenzii
- f) Retrieval Reference Number(RRN)
- g) Numele persoanei beneficiare
- h) Codul de autorizare
- i) Politica de anulare/returnare

1.8. Comerciantul trebuie să asigure Serviciul de suport clientelă și să indice telefoanele lui de contact, adresa poștei electronice și orele de lucru al Serviciului pe site-ul magazinului electronic. Comerciantul este obligat să asigure lucrul Serviciului suport clienți cel puțin cinci zile în săptămână în orele de lucru.

1.9. Comerciantul este obligat să asigure integritatea și confidențialitatea tuturor datelor primite.

1.10. Comerciantul se obligă să păstreze următoarele date despre operațiunile efectuate pentru prezentarea lor la Bancă în următoarea formă tip:

Identificatorul comenzii	Obligatoriu
Data comenzii	Obligatoriu
Adresa IP clientului	Obligatoriu
Numele clientului	Obligatoriu
Prenumele clientului	Obligatoriu
Telefonul clientului	Obligatoriu
Tipul cardului	Obligatoriu
Numele clientului de pe card	Obligatoriu
Adresa email client	Obligatoriu
Obligatoriu Valuta tranzacției	Obligatoriu

	NORMELE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE ACCEPTARE LA PLATĂ A CARDURILOR PENTRU VÂNZARE /PRESTARE DE BUNURI/PRODUSE/SERVICII PRIN INTERNET	Pagina 14 din 14
---	---	----------------------------

Retrieval Reference Number	Obligatoriu
Codul de autorizare	Obligatoriu
Descrierea produsului	<i>Opțional</i>
Informația despre livrare	<i>Opțional</i>
Data livrării	Obligatoriu
Adresa livrării	Obligatoriu
Strada	Obligatoriu
Oraș	Obligatoriu
Țara	Obligatoriu
Cod poștal	<i>Opțional</i>
Metoda livrării	Obligatoriu

II. LIVRAREA BUNURILOR ȘI/SAU SERVICIILOR

2.1. Prestarea serviciilor, precum și livrarea soft-ului prin canalele internet, achitate prin magazinul electronic, se realizează în baza regulamentelor interne ale Comerciantului.

2.2. Livrarea bunurilor și/sau serviciilor se efectuează nu mai târziu decât în termen de 20 de zile de la momentul efectuării achitării.

2.3. Livrarea bunurilor de către serviciul propriu de curierat al Comerciantului.

2.3.1 La livrarea bunurilor curierul este obligat să primească recipisă ce confirmă primirea bunurilor. Forma recipisei se elaborează de către Comerciant desinestătător, dar trebuie să conțină minimum de informație prezentat în punctul .1.10.

2.3.2 Recipisa primită trebuie să fie păstrată timp de 5 ani.

2.4. Livrarea bunurilor de către alte servicii de curierat.

2.4.1 Comerciantul este obligat să asigure înregistrarea identificatorilor încărcăturilor, atribuiți bunurilor livrate de către Serviciul de curierat.

2.4.2 La cererea Băncii, Comerciantul este obligat să primească de la serviciul de curierat toate documentele privind livrarea bunurilor (data, ora, destinatarul etc.), și s-o prezinte Băncii.

2.4.3 În cazul în care Comerciantul acționează reciproc cu serviciul de curierat în baza de contract, în acest contract, în măsura posibilității, trebuie să fie introdus un punct, corespunzător punctelor 2.3.1. și 2.3.2. ale prezentei Anexa.

2.5. Livrarea prin poștă.

2.5.1 Livrarea prin poștă se recomandă a fi efectuată prin scrisoare recomandată cu aviz de livrare. Comerciantul, în cazul utilizării unui astfel de serviciu poștal, trebuie să păstreze avizul timp de 5 ani și să-l prezinte Băncii la prima cerere.