

Proiect de contract-cadru, astfel cum este definit la art. 41 alin. (2) din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, pentru serviciile de plată specifice operațiunilor de plată individuale, prestate utilizatorului care are calitatea de consumator

CONTRACTUL-CADRU

1. OBIECTUL CONTRACTULUI

- 1.1. Prezentul Contract-cadru reglementează relațiile de afaceri dintre "Paymaster" SRL (în continuare Societate) și Utilizator, aferent deschiderii și utilizării Contului de plăți RUNPAY.
- 1.2. Serviciile de plată sunt oferite de către Societate, care este înregistrată de către Banca Națională a Moldovei în Registrul societăților emitente de monedă electronică și deține licența de emiteră a monedei electronice Seria BNM nr. 000577 din 11.09.2014.
- 1.3. Societatea în activitatea sa este reglementată de Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, Legea nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și alte reglementări în vigoare.
- 1.4. Prezentul Contract-Cadru este întocmit în conformitate cu art. 681 din Codul Civil, Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plata si moneda electronica, Legea nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și alte reglementări în vigoare.
- 1.5. Prezentul contract-cadru este întocmit în limba română și limba rusă;
- 1.6. Prezentul Contract-Cadru este un document care urmează a fi analizat înaintate de a deschide un cont de plăți RunPay și respectat întocmai pe parcursul utilizării acestuia.
- 1.7. Persoana care utilizează Contul de plăți RunPay devine Utilizator al serviciilor de plată și este de acord necondiționat și irevocabil cu condițiile prezentului Contract-Cadru.
- 1.8. În limitele prezentului Contract-Cadru, Societatea prestează servicii de plată care implică un cont de plăți RunPay și care pot fi folosite exclusiv pentru achitarea de bunurilor sau serviciilor, și anume:
 - a) Depunerea mijloacelor bănești în contul de plăți RunPay;
 - b) Retragerea mijloacelor bănești din contul de plăți RunPay;
 - c) Achitarea bunurilor/serviciilor;
 - d) Efectuarea plăților P2P între utilizatorii sistemului RunPay;
 - e) Transferarea/primirea mijloacelor bănești în/din contul de plăți RunPay în/din adresa altor sisteme de plăți.
- 1.9. Informațiile, condițiile și tarifele aferente contului de plăți RunPay sunt specificate pe WebSite-ul [RunPay](#)
- 1.10. Societatea permite gestionarea și utilizarea contului de plăți RunPay prin:
 - a) pe site-ul <https://my.runpay.com>;
 - b) Aplicația mobilă RUNPAY disponibilă;Informații de contact a Societății:
Adresa Juridică Str. Aleea Gării 42, mun. Chișinău, R. Moldova;
Nr. Contact: +373(022) 855-888;
E-mail: office@paymaster.md, support@paymaster.md.

2. NOȚIUNI GENERALE

- 2.1. Societate - "Paymaster" SRL (Licența seria BNM nr. 000577 din 11.09.2014, adresa juridică: MD -2001, str. Aleea Gării, 42, mun. Chișinău, Republica Moldova).
- 2.2. Sistemul RunPay - sistemul de plăți dezvoltat și gestionat de către „Paymaster” SRL și utilizat pentru prestarea serviciilor de plată și deschiderea și gestionarea contului de plăți RunPay;
- 2.3. Cont de plată RunPay – instrument de plată deschis în sistemul RunPay, folosit pentru păstrarea mijloacelor financiare a Utilizatorului, executarea serviciilor de plată și alte operațiuni necesare pentru funcționarea unui cont de plată;
- 2.4. Cont tranzitoriu- Cont intern deschis în sistemul RunPay, utilizat de către Societate pentru înscrierea provizorie a mijloacelor bănești care sunt destinate pentru suplinire a unui cont de plăți a Utilizatorului
- 2.5. Aplicația mobilă RunPay - o aplicație mobilă utilizată pentru gestionarea Contului de plată RunPay și efectuarea plăților, instalată și utilizată pe dispozitive mobile de către Utilizatori;
- 2.6. Utilizator – persoană fizică care are atins vârsta de cel puțin 18 ani, care utilizează serviciile de plată prestate de către "Paymaster" SRL, în calitate de plătitor sau beneficiar al plății sau în ambele calități;
- 2.7. Ordin de plată – dispoziție a plătitorului sau a beneficiarului plății adresată prestatorului său de servicii de plată pentru executarea unei operațiuni de plată;
- 2.8. Autorizarea tranzacției de plată – orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, login/parola) stabilite de Societate și utilizate de Utilizatorul pentru a iniția o plată în sistemul RunPay;
- 2.9. Plătitor – persoană fizică care inițiază o plată;
- 2.10. Beneficiar al plății - persoană care este beneficiarul fondurilor ce au făcut obiectul unei plăți;

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

3.1. DESCHIDEREA CONTULUI

- 3.1.1. Societatea deschide conturi de plăți în monedă națională (lei moldovenești). În cazul primirii fondurilor în valută străină, pe contul de plăți RunPay vor fi înscrise mijloace bănești în monedă națională conform cursului valutar prestabilit.
- 3.1.2. Deschiderea contului de plăți RunPay se efectuează prin înregistrarea datelor personale a Clientului în sistemul informational care este gestionat de către Societate.
- 3.1.3. Fiecărui utilizator înregistrat în sistemul de plăți RunPay i se deschide un cont unic pentru evidența tuturor tranzacțiilor.
- 3.1.4. În dependență de volumul datelor personale înregistrate a Utilizatorului sunt aplicate limitele de utilizare a contului de plăți RunPay - <https://my.runpay.com/limits>.
- 3.1.5. Societatea nu deschide și nu ține conturi anonime, conturi pe nume fictive.
- 3.1.6. Societatea, în conformitate cu prevederile legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și regulamente interne, aplică măsuri de precauție aferent utilizatorilor RUNPAY, inclusiv identificarea Utilizatorului, precum și a beneficiarilor efectivi până la stabilirea relațiilor de afaceri.
- 3.1.7. Societatea are drept să refuze deschiderea contului Utilizatorului fără a explica motivul.
- 3.1.8. În cazul în care Utilizatorul efectuează o operațiune de plată cu numerar prin intermediul terminalului de plată iar aceasta se rezultă inclusiv cu un surplus de mijloacele sau dacă Utilizatorul participă la campanii promoționale, tranzacția inițiată se înscrie într-un Cont tranzitoriu. Mijloacele bănești vor fi disponibile după deschiderea contului de plăți pe numele Utilizatorului cu respectarea pct. 3.1.2. și pct. 3.1.6. din prezentul Contract. Modul de identificare a Utilizatorului este descris - <https://my.runpay.com/operator?id=1199>.

3.2. UTILIZAREA CONTULUI DE PLĂȚI RUNPAY

- 3.2.1. În scop de identificare în sistemul de deservire la distanță precum și în scop de gestionare a contului de plăți utilizatorul va introduce numărul de telefon indicat la deschiderea contului și parola. Numărul de telefon indicat la înregistrarea contului se consideră rechizitele contului utilizate pentru transfer în/din cont de plăți.

- 3.2.2. Utilizatorul va utiliza contul de plăți RunPay numai pentru servicii de plată în scopuri personale, familie și alte nevoi, precum și nevoile comerciale care nu sunt legate de activitate de antreprenariat, de vânzarea sistematică de bunuri sau servicii și care nu intră în conflict cu legile și reglementările Republicii Moldova. Societatea oferă Utilizatorului informația despre toate tipurile serviciilor de plată prestate de Societate, care comercializează bunuri și/sau prestează servicii sau care sunt permise pentru Utilizator. Informația poate fi găsită de WebSite-ul a Societății.
- 3.2.3. Pentru securitatea contului de plată RunPay, Societatea oferă Utilizatorilor mecanisme și instrumente securizate de gestionare și efectuarea tranzacțiilor de plată prin:
- site-ul <https://my.runpay.com>;
 - Aplicația mobilă RUNPAY;
- 3.2.4. O tranzacție de plată este considerată autorizată doar în cazul în care Utilizatorul și-a exprimat consimțământul / a autorizat tranzacția de plată fie înainte, fie după executarea operațiunii de plată. Autorizarea tranzacției de plată sau o serie de acțiuni de plată trebuie să fie efectuate conform cerințelor acestui Contract-Cadru. În lipsa unui astfel de consențământ/autorizare a tranzacției, operațiunea de plată este considerată ca fiind neautorizată.
- 3.2.5. Momentul primirii unui ordin de plată se consideră ziua și ora în care ordinul de plată a fost transmis de către utilizator către Societate.
- 3.2.6. Utilizatorul își poate retrage autorizarea tranzacției în orice moment dar nu mai târziu de momentul irevocabilității (executării tranzacției de plată de către Societate).
- 3.2.7. Termenul maxim de executare a unui ordin de plată/de executare a unei tranzacții este de până la o zi lucrătoare.
- 3.2.8. Societatea pune la dispoziția Utilizatorului extrasul operațiunilor efectuate pentru perioada de timp selectată de către Utilizator. Extrasul operațiunilor permite utilizatorului identificarea operațiunii de plată, beneficiarul operațiunii de plată, data/ora efectuării operațiunii de plată, suma operațiunii de plată și orice comisioane percepute.
- 3.2.9. În cazul apariției motivelor obiective de securitate sau a unor amenințări la adresa securității asociate serviciilor de plată sau suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă/al unei fraude reale a contului de plăți RunPay, Societatea își rezervă dreptul de a bloca accesul Utilizatorului la contul de plăți RunPay și după caz să debiteze contul de plăți în suma tranzacțiilor frauduloase efectuate.
- 3.2.10. Imediat după blocarea contului de plăți RunPay, Societatea va notifica Utilizatorul despre blocarea acestuia și despre motivele acestui blocaj, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte acte normative. Notificarea Utilizatorului va fi efectuată securizat în modul convenit de părți la deschiderea contului, în speță la adresa de e-mail sau la numărul de telefon indicat de către utilizator la deschiderea contului.
- 3.2.11. Societatea va debloca contul de plăți RunPay sau îl va înlocui cu alt cont de plăți RunPay odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.

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

- 3.3.1. Prezentul Contract-cadru poate înceta:
- prin acordul comun al Părților, consemnat printr-un mod agreeat de către ambele Părți;
 - la solicitarea Utilizatorului de închidere a Contului de plată / rezilia prezentul Contract-cadru în mod gratuit, prin prezentarea către Societatea a Cererii de închidere a Contului de plăți;
- 3.3.2. Societatea poate rezilia unilateral contractul-cadru prin transmiterea unui preaviz pe e-mail, sms sau alte mijloace de comunicare, cu cel puțin 2 luni înainte de intrare în vigoare a rezilierii contractului;
- 3.3.3. Societatea are dreptul, fără notificarea prealabilă, să înceteze relația de afaceri cu Utilizatorul:

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

4. RESPONSABILITATEA PĂRȚILOR

- 4.1. Societatea nu face parte din tranzacțiile comerciale încheiate între Utilizatori și nu este responsabil pentru eligibilitatea lor. Societatea nu este responsabilă pentru calitatea, siguranța și securitate, precum și consecințele utilizării bunurilor și serviciilor care sunt comercializate de către Furnizorii de bunuri și servicii înregistrați în Sistemul RunPay.
- 4.2. Societatea nu răspunde și nu va lua în considerare cererile Utilizatorilor referitoare la valorile implicite tranzacției comerciale (de performanță necorespunzătoare), inclusiv angajamentele pentru transferul de bunuri sau servicii.
- 4.3. Operațiunile de plată pot fi revocate la cererea Utilizatorului, cu condiția comunicării revocării în scris de către Utilizator cu indicarea clar a operațiunii care se cere a fi anulată sau modificată, precum și motivul solicitării. Revocarea se va putea realiza numai cu acordul Beneficiarului plății, conform politicii de revocare a acestuia. În dezacordului din partea Beneficiarului plății operațiunea de plată nu poate fi revocată.
- 4.4. Societatea are dreptul de a modifica prezentul Contract-cadru unilateral. Notificarea utilizatorului cu privire la modificările se efectuează prin plasarea lor pe WebSite. Modificările intră în vigoare după exprimarea acordului Utilizatorului dar nu mai târziu de 2 luni de la postarea versiunii noi a Contractului-Cadru pe WebSite.
- 4.5. Societatea efectuează debitarea mijloacelor bănești de pe contul de plăți în baza documentelor executorii ale autorităților publice abilitate, precum și în cazurile prevăzute de legislația Republicii Moldova.

5. UTILIZATORUL ARE URMĂTOARELE DREPTURI:

- 5.1. Să beneficieze serviciile de plată prestate de Societate în conformitate cu prezentul contract.
- 5.2. Utilizatorul are dreptul să solicite corectarea unei operațiuni de plată de numai dacă informează Societatea, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data efectuării operațiunii, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător de către Societate.
- 5.3. Utilizatorul, prin depunerea unei cereri scrise, are dreptul să primească în orice moment al relației contractuale condițiile contractuale ale contractului-cadru pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil.
- 5.3. Să solicite returnarea mijloacelor bănești conform la pct. 3.3.3. din Prezentul Contract-Cadru.

6. UTILIZATORUL ARE URMĂTOARELE OBLIGAȚII:

- 6.1. Să utilizeze contul de plăți RunPay în conformitate cu prezentul Contract-Cadru;
- 6.2. Să nu utilizeze serviciile oferite de Societate în operațiuni frauduloase și/sau de spălare a banilor sau finanțare a terorismului;
- 6.3. Să nu admită utilizarea contului de plăți RunPay în activități care sunt contrare legilor și reglementărilor Republicii Moldova. Utilizatorul este de acord să nu utilizeze contul de plăți RunPay la procurarea de bunuri și servicii, care incită, încurajează sau promovează desfășurarea activităților ilegale.
- 6.4. La solicitarea Societatii să prezinte în termen de 3 zile lucrătoare explicații, documente și informații care să descrie activitatea pe care Utilizatorul o desfășoară pe contul de plăți RunPay precum și proveniența mijloacelor bănești utilizate.
- 6.5. Să informeze în scris Societatea, de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire de către terți a contului de plăți RunPay sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia;
- 6.6. Să verifice informațiile despre tranzacțiile de plată efectuate cel puțin odată pe lună, iar în caz de necesitate să notifice Societatea despre tranzacțiile neautorizate sau executate necorespunzător, precum și despre orice alte erori sau inexactități din Extrase;
- 6.7. Să facă cunoștință și să respecte în totalitate Regulile pentru utilizarea Aplicației mobile RUNPAY;
- 6.8. Îndată ce deschide un cont de plăți RunPay, întreprinde toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate aferente acestuia.
- 6.9. Utilizatorul este în întregime responsabil pentru exactitatea și veridicitatea datelor folosite cu scopuri de plată, care au fost introduse la efectuarea tranzacției de plată.
- 6.10. Utilizatorul va notifica îndată Societatea, în cazul în care nu a fost executată corect o plată.
- 6.11. Să nu admită utilizarea contului de plăți RunPay către persoane terțe
- 6.12. Se interzice transmiterea elementelor de securitate ale contului de plăți către persoane terțe

7. SOCIETATEA ARE URMĂTOARELE DREPTURI:

- 7.1. Să stabilească și să încaseze comision pentru serviciile prestate în conformitate cu prevederile prezentului Contract-Cadru;
- 7.2. Să solicite, să prelucreze, să actualizeze și să păstreze datele cu caracter personal ale Utilizatorului;
- 7.3. Să solicite explicații, documente și informații care să descrie activitatea pe care Utilizatorul o desfășoară pe contul de plăți RunPay precum și proveniența mijloacelor bănești utilizate;
- 7.4. La necesitate, Societatea poate să aplice limite tranzacționale la executarea operațiunilor de plată sau să sisteze activitatea contului în scopul conformării cu cerințele Legii 308/2017.

8. SOCIETATEA ARE URMĂTOARELE OBLIGAȚII:

- 8.1. Să se asigure că elementele de securitate ale conturilor de plăți RunPay nu sînt accesibile altor persoane, cu excepția Utilizatorului care are dreptul de utilizare a contului de plăți RunPay propriu, fără a aduce atingere obligațiilor utilizatorului serviciilor de plată prevăzute la pct. 6 din prezentul Contract-Cadru;

- 8.2. Să nu deschidă un cont de plăți RunPay nesolicitat de Utilizator, cu excepția cazului în care acesta trebuie înlocuit;
- 8.3. Să se asigure că în orice moment sînt disponibile mijloace corespunzătoare pe contul de plăți RunPay a Utilizatorului, cu excepția cazului expus la pct. 7.4. din prezentul Contract-Cadru;
- 8.4. Să pună la dispoziția Utilizatorului, la cerere, în termen de 18 luni de la notificare, informațiile care fac dovada efectuării respectivei notificări în conformitate cu pct. 3.3.2;
- 8.5. Să împiedice orice utilizare a contului de plăți RunPay odată ce a fost făcută notificarea în conformitate cu pct. 3.3.2 și pct. 3.3.4;
- 8.6. Să execute consențămintele exprimate de utilizatori în sensul de efectuării plăților. În cazul în care plata este executată eronat din vina Societății, Societatea rambursează pierderile de utilizare sau suma de plată.
- 8.7. Să pună în mod gratuit la dispoziția Utilizatorului, cel puțin o dată pe lună, informațiile prevăzute la pct. 3.2.6.:
 - a) prin intermediul interfeței speciale securizate a contului de plăți RunPay și/sau aplicației mobile;
 - b) prin e-mail la solicitarea utilizatorului și/sau printr-o altă modalitate convenită suplimentar cu Societatea.

9. RĂSPUNDEREA PLĂTITORULUI PRIVIND OPERAȚIUNILE DE PLATĂ NEAUTORIZATE

- 9.1. În cazul în care Utilizatorul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate a contului de plăți RunPay, el suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), pînă la suma de 2 500 MDL;
- 9.2. Utilizatorul suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă de către Utilizator a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform pct. 6. În astfel de cazuri pct. 9.1 din prezentul Contract-Cadru nu se aplică.

10. TARIFE

- 10.1. Lista privind sumele comisioanelor și limitele de cheltuieli (în continuare tarife) cu care va fi taxat Utilizatorul pentru serviciile prestate de către Societate este publicată pe WebSite-ul și pot fi modificate la discreția Societății.
- 10.2. Societatea va informa Utilizatorul privind costurile serviciului prestat, pînă la finalizarea procesului de prestare a serviciului de plată. Utilizatorul are dreptul de a anula serviciul de plată în orice moment pînă la Autorizarea tranzacției de plată.

11. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

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

12. ALTE CONDIȚII

- 12.1. Părțile se eliberează de răspundere totală sau parțială de a îndeplini obligațiile asumate prin prezentul Contract-Cadru, în cazul în care a existat un caz de forță majoră de ordin operațional, care nu putea fi prevăzut și prevenit prin mijloace rezonabile.
- 12.2. Prin acceptarea condițiilor acestui Contract-Cadru, Utilizatorul autorizează Societatea de a prelucra datele cu caracter personal, precum și prelucrarea lor prin intermediul Sistemului Informațional "Acces-Web" administrat de către "Agenția Servicii Publice" pentru verificarea veridicității și actualitatea informației din documentele prezentate de către Utilizator atât la deschiderea contului de plăți cât și pe parcursul utilizării acestuia;
- 12.3. Societatea, la prelucrarea datelor cu caracter personal ale Utilizatorilor, se angajează să acționeze în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare în domeniul protecției datelor cu caracter personal.
- 12.4. Utilizatorul își exprimă consimământul privind transmiterea datelor cu caracter personal partenerilor Societății, în limita posibilității de a executa operațiunea de plată inițiată de Utilizator.
- 12.5. Situațiile care nu sunt reglementate în prezentul Contract-Cadru, părțile se ghidează după legislația Republicii Moldova în vigoare cu privire la serviciile de plată și moneda electronică sau de alte acte normative ale Republicii Moldova.
- 12.6. Utilizatorul confirmă că sunt înțelese și vor fi îndeplinite toate condițiile prevăzute în prezentul Contract-Cadru și utilizatorul le va accepta necondiționat și în întregime.
- 12.7. Utilizatorul garantează că este o persoană capabilă să-și asume drepturile și obligațiile în limitele prezentului Contract-Cadru.
- 12.8. Prezentul Contract-Cadru intră în vigoare în cazul în care Utilizatorul își exprimă acordul de pe WebSite, Aplicația RUNPAY sau prin alt mijloc de comunicare la distanță.
- 12.9. Contract-Cadru este valabil timp de un an calendaristic se prelungește automat pentru fiecare an calendaristic succesiv în cazul în care nu sunt întrunite condițiile p. 3.3.3. prezentul Contract-Cadru.
- 12.10. În cazul în care Utilizatorul nu efectuează nici o tranzacție în decursul la 1 an calendaristic, Societatea va extrage mijloacele bănești din contul de plăți RunPay a Utilizatorului și va transfera în cont special a Societății. Utilizatorul în orice moment poate adresa o cerere Societății cu solicitarea de eliberare a mijloacelor bănești anterior deținute. După examinarea cererii și informațiilor recepționate, Societatea va returna mijloace bănești Utilizatorului în termen de 5 zile lucrătoare;
- 12.11. Utilizatorul poate depune reclamații/plângeri prin transmiterea acestor prin următoarele modalități:
 - a) adresare, pe numele "Paymaster" SRL, expusă în scris și transmisă în oficiile companiei pe suport de hârtie;
 - b) adresare transmisă în format electronic pe adresa electronică support@paymaster.md;
 - c) mesaje pe rețelele sociale ale Societății;
 - d) apel telefonic către Serviciul Support a Societății;
- 12.12. Reclamația/plângerea comunicată Societății în modul stabilit la pct. 12.10, lit. a) și b) se examinează și se oferă răspuns în decurs de 10 (zece) zile din ziua recepționării reclamației/plângerii de către Societate. În cazul în care reclamația/plângerea necesită investigare suplimentară, Societatea examinează reclamația în decurs de 14 (patrusprezece) zile calendaristice din ziua expunerii reclamației/plângerii.

