

## Regulamentul de desfășurare a Programului de loialitate

### 1. Definiții

**Abonat Moldcell** – persoană fizică care utilizează servicii de telefonie mobilă Moldcell, cu sau fără contract.

**Participant** - abonatul care acționează în strictă conformitate cu toate condițiile Regulamentului Programului de loialitate. Participant al Programului de loialitate poate deveni orice abonat care utilizează serviciile de telefonie mobilă Moldcell, cu sau fără contract.

**Program de loialitate** - program care vizează promovarea utilizării serviciilor de telefonie mobilă Moldcell, organizat de către compania Moldcell împreună cu distribuitorii autorizați și dealerii Moldcell, exclusiv pentru abonații Moldcell. În cadrul acestui program, abonații Moldcell au posibilitatea de a beneficia de reduceri sub formă de minute naționale, în urma utilizării serviciilor GSM cu plată, care pot fi ulterior convertite în puncte de loialitate prin intermediul unui meniu USSD dedicat.

**Puncte de loialitate** - unități virtuale care nu sunt resurse materiale și nu au nicio valoare bănească. Ele se acumulează pe contul Participantului la Programul de loialitate în urma convertirii minutelor naționale oferite ca reducere și neutilizate, și îi oferă dreptul de a primi un Premiu și/sau de a beneficia de Reducere, în conformitate cu Regulamentul Programului de loialitate. Punctele de loialitate nu pot fi transferate unui alt Participant sau unei persoane terțe, nu pot fi schimbate pentru alte bunuri materiale, cu excepția celor prevăzute de către Regulamentul Programului de loialitate și/sau anunțate de către Moldcell și nu pot fi eliberate în numerar. În caz de reziliere a contractului de abonament sau în caz de refuz de utilizare a serviciilor Moldcell (refuzul, de asemenea, prevede deconectarea de către Moldcell a numărului GSM al Participantului din motiv de nerespectare a Condițiilor de utilizare a telefoniei mobile Moldcell) Punctele de loialitate se anulează și nu se oferă Participantului în numerar.

**Valabilitatea Punctelor de loialitate** - toate punctele acumulate de către Participanți pe parcursul unui an calendaristic sunt valabile până la finele anului calendaristic următor. După expirarea unui an, care urmează după anul de acumulare a Punctelor de loialitate, toate Punctele neutilizate se declară drept nevalabile, fără posibilitatea de a le schimba sau utiliza ulterior.

**Premii** - bunuri materiale, aprobate de către Moldcell, furnizate în conformitate cu Regulamentul Programului de loialitate, în limita stocului disponibil. Premiile pot fi acordate exclusiv așa cum sunt și în limitele stocurilor disponibile. Premiile sunt oferite în schimbul Punctelor de loialitate acumulate numai abonaților care folosesc servicii de telefonie mobilă Moldcell, în baza unui contract de abonament încheiat cu Moldcell. Participanții nu au dreptul de a pretinde la un echivalent în numerar pentru Premii.

**Meniu USSD** – meniu interactiv, prin accesarea căruia Abonatul selectează și activează în regim online orice Serviciu adițional indicat în meniu.

**Minute naționale** – minute utilizate pentru convorbiri telefonice atât în rețeaua Moldcell, cât și în rețelele celorlalți operatori de telefonie din Republica Moldova.

**Reduceri** – reduceri sub formă de minute naționale, oferite în urma utilizării serviciilor GSM cu plată și reduceri pentru Serviciile Moldcell, oferite în schimbul Punctelor de loialitate, aprobate de către Moldcell, furnizate în conformitate cu Regulamentul Programului de loialitate. Reducerile sub formă de Minute naționale pot fi convertite de către abonați în Puncte de loialitate, pentru a fi schimbate ulterior pe Premii stabilite de Moldcell. Proporția la care se convertesc minutele este de 1 la 1 și se stabilește de către Moldcell. Reducerile sunt oferite

numai abonaților care folosesc servicii de telefonie mobilă Moldcell. Participanții nu au dreptul de a pretinde la un echivalent în numerar pentru Reduceri.

**SMS informative** – mesaje expediate Abonatului Moldcell, Participant la Programul de loialitate, care conțin informații privind mărimea Reducerii oferite sub formă de Minute naționale, în conformitate cu Regulamentul Programului de loialitate, precum și alte mesaje informative care sunt expediate Participantului.

**Organizator** - organizatorul Programului de loialitate este ÎM Moldcell SA, adresa juridică: Republica Moldova, MD-2060, mun. Chișinău, str. Belgrad, 3.

**Servicii Moldcell** - servicii de telefonie mobilă, furnizate de către compania Moldcell pe teritoriul Republicii Moldova.

## **2. Condițiile Programului de loialitate**

2.1. Presentul Regulament intră în vigoare din 1 noiembrie 2015 și reprezintă regulile de desfășurare a Programului de loialitate. Participarea la Programul de loialitate după intrarea în vigoare a prezentului Regulament se interpretează drept acceptare și manifestare a acordului cu privire la prevederile Regulamentului.

2.2. Presentul Regulament privind organizarea și desfășurarea Programului de loialitate (numit în continuare Regulament) a fost elaborat în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova și definește condițiile generale de organizare și desfășurare a Programului de loialitate.

2.3. Programul de loialitate nu prevede taxă de participare și este organizat cu scopul de a stimula utilizarea serviciilor de telefonie mobilă Moldcell și de sporire a nivelului de loialitate a clienților Moldcell. Toate Premiile prevăzute de Programul de loialitate sunt oferite din fondurile proprii ale Organizatorului. Reducerile sunt oferite pentru utilizarea serviciilor prestate de către Moldcell.

2.4. Utilizatorii de telefonie mobilă Moldcell, fără a semna un Contract de abonament cu Moldcell, au dreptul să beneficieze de Reduceri numai la acele servicii Moldcell care sunt stabilite de Organizator în cadrul Programului de loialitate. Pentru a converti Minutele naționale primite în Puncte de loialitate și a le schimba ulterior pe Premii, Abonatul - Participant va utiliza serviciile de telefonie mobilă Moldcell, cu semnarea obligatorie a Contractului de abonament Moldcell. La semnarea Contractului de abonament, abonații Moldcell au dreptul, de asemenea, în schimbul Punctelor acumulate să beneficieze de Reduceri prevăzute în cadrul Programului de loialitate.

## **3. Descrierea Programului de loialitate**

3.1. Programul de loialitate oferă abonaților posibilitatea de a beneficia de Reduceri sub formă de Minute naționale, care pot fi utilizate pentru apeluri în rețeaua Moldcell și pe numerele altor operatori naționali, sau pot fi convertite în Puncte de loialitate și schimbate pe Premii, în conformitate cu prezentul Regulament.

## **4. Termenii de desfășurare a Programului de loialitate**

4.1. Presentul Regulament al Programului de loialitate intră în vigoare din 1 noiembrie 2015, nu are termen de valabilitate și funcționează pe teritoriul Republicii Moldova, până la momentul în care Organizatorul va lua decizia cu privire la încheierea Programului de loialitate.

4.2. Perioada de desfășurare a Programului de loialitate poate fi prelungită de către Organizator. Această perioadă nouă va fi comunicată prin publicarea noului Regulament și furnizarea informațiilor cu privire la locurile de distribuție a Premiilor, după caz.

4.3. Organizatorul are dreptul de a încheia Programul de loialitate înainte de termenul prevăzut, prin notificarea Participanților cu 2 luni înainte de data prevăzută pentru încheierea Programului de loialitate, prin publicarea în sursele mass-media a anunțului corespunzător și prin expedierea unui mesaj informativ la numărul Participantului indicat în cadrul Programului de loialitate. Organizatorul nu poartă răspundere pentru primirea notificării de către Participant.

## **5. Participarea și înregistrarea în cadrul Programului de loialitate**

5.1. În cadrul Programului de loialitate au dreptul de participare persoanele fizice care folosesc serviciile de telefonie mobilă Moldcell, cu sau fără contract semnat cu Moldcell.

5.2. Participarea în cadrul Programului de loialitate este opțională pentru abonați și se exprimă prin dorința de a întreprinde acțiuni care vizează obținerea Premiilor și/sau Reducerilor oferite în cadrul Programului de loialitate.

5.3. Pentru a participa în cadrul Programului de loialitate, Abonatul trebuie să devină utilizator al serviciilor de telefonie mobilă Moldcell cu plată, cu sau fără contract semnat.

5.4. Înregistrarea Participanților se efectuează automat după 6 luni din momentul când acesta a început utilizarea serviciilor de telefonie mobilă GSM Moldcell cu plată. Abonatul este înregistrat automat în calitate de Participant al Programului de loialitate și primește informații prin SMS, prin care i se comunică faptul că a devenit Participant al Programului de loialitate. Utilizarea serviciilor GSM Moldcell prevede doar serviciile GSM Moldcell cu plată.

5.5. Orice Abonat – Participant la Programul de loialitate, cu condiția respectării Regulamentului, are dreptul de a obține Premii și/sau beneficia de Reduceri, în schimbul Punctelor de loialitate.

5.6. După 6 luni de la utilizarea serviciilor GSM Moldcell cu plată, fiecare Participant va primi lunar, la începutul fiecărei luni, informații prin SMS, prin care i se va aduce la cunoștință faptul că poate beneficia de Reducerea acordată sub formă de Minute naționale.

5.7. Abonatul are dreptul de a participa la Programul de loialitate cu condiția respectării tuturor prevederilor prezentului Regulament.

5.8. Participarea la Programul de loialitate poate fi refuzată oricărui Abonat în următoarele cazuri:

- dacă pe parcursul desfășurării Programului de loialitate Abonatul a încălcat vreo prevedere a prezentului Regulament o dată sau de repetate ori.
- dacă pe parcursul desfășurării Programului de loialitate Abonatul a efectuat activități ilegale utilizând numărul GSM, precum și alte acțiuni care contravin politicii comerciale sau care provoacă prejudicii reputației uneia dintre Părțile participante la Programul de loialitate, și anume, Organizatorului sau Partenerului.

5.9. Participarea oricărui Abonat la Programul de loialitate presupune în mod implicit familiarizarea și acordul deplin al Abonatului cu toate regulile de desfășurare a Programului de loialitate, fără excepție, expuse detaliat în prezentul Regulament, anunțat public de către Organizator, înainte de lansarea și pe parcursul desfășurării Programului de loialitate.

5.10. În cazul în care Abonatul nu acceptă condițiile Regulamentului Programului de loialitate, acesta nu va efectua acțiuni asociate cu schimbul Punctelor pe Premii și/sau Reduceri. Oferirea

Reducerii sub formă de Minute naționale și convertirea ulterioară a acestora în Puncte de loialitate nu obligă Abonatul să le schimbe pe Premii și/sau Reduceri și nu impune obligații suplimentare. Abonatul este obligat să respecte cerințele prezentului Regulament la schimbarea Punctelor de loialitate pe Premii și/sau Reduceri.

## 6. Punctele din cadrul Programului de loialitate

6.1. La utilizarea serviciilor Moldcell cu plată, Participantul în cadrul Programului de loialitate are posibilitatea de a beneficia de Reduceri sub formă de Minute naționale, care pot fi convertite în Puncte de loialitate. Toate informațiile privind Punctele convertite pe durata desfășurării Programului de loialitate se păstrează în contul Abonatului.

6.2. Reducerile sub formă de Minute naționale sunt acordate automat, dar necesită activarea din partea abonatului. Minutele nu pot fi transferate altui Participant la Programul de loialitate și/sau unei persoane terțe, la fel ca și Punctele de loialitate convertite. Participanții Programului de loialitate pot gestiona doar Reducerea oferită sub formă de Minute naționale și Punctele de loialitate.

6.3. Participanții Programului de loialitate au posibilitatea de a verifica mărimea Reducerii oferite sub formă de Minute naționale și numărul de Puncte de loialitate acumulate în cont printr-un meniu USSD dedicat.

6.4. Perioada de oferire a Reducerii sub formă de Minute naționale și de convertire în Puncte de loialitate în cadrul Programului de loialitate se limitează la perioada de desfășurare a Programului de loialitate, prevăzută în p. 4.1 al prezentului Regulament (inclusiv prin respectarea celorlalte condiții prevăzute în p.4.1.). Toate Punctele de loialitate acumulate până la data de 1 februarie 2011 sunt automat considerate expirate la data de 31 decembrie 2012, fără a exista posibilitatea de a fi schimbate sau utilizate mai târziu. Ulterior, după expirarea perioadei de un an, care urmează anului de acumulare a Punctelor prevăzute, Punctele de loialitate acumulate în contul Abonatului vor expira.

6.5. Mărimea Reducerii sub formă de Minute naționale, acordată Participantului la Programul de loialitate, este determinată de perioada sa de utilizare a rețelei și de cheltuielile sale lunare, dar nu mai mică de 6 luni din momentul începerii utilizării serviciilor Moldcell cu plată. Odată cu creșterea perioadei de aflare în rețea a Abonatului, precum și a cheltuielilor sale, acesta va putea beneficia de mai multe Reduceri sub formă de Minute naționale, după cum urmează:

- pentru Abonații care utilizează serviciile Moldcell în conformitate cu planurile tarifare Cartelă Moldcell, Abonament Flexibil, Abonament Mai Bun și Business Primul, Business Flexibil, Business Complet, Business Eco, Business Smart, Business Combo

Consum lunar	Perioadă în rețea					
	6 - 12 luni	1 – 2 ani	2 -3 ani	3 - 5 ani	5 -7 ani	peste 7 ani
20 – 49 lei	5 min	5 min	10 min	10 min	15 min	20 min
50 – 99 lei	5 min	10 min	10 min	15 min	20 min	30 min
100 – 199 lei	10 min	10 min	15 min	20 min	30 min	40 min
200 – 499 lei	15 min	20 min	25 min	30 min	40 min	50 min
500 lei și mai mult	20 min	30 min	40 min	50 min	60 min	80 min

- pentru Abonații care utilizează serviciile Moldcell în conformitate cu planurile tarifare Abonament Rețeaua mea, Țara mea, Lumea mea, Business Plus.

Consum lunar	Perioadă în rețea					
	6 - 12 luni	1 – 2 ani	2 – 3 ani	3 -5 ani	5 – 7 ani	peste 7 ani
20 – 49 lei	6 min	6 min	12 min	12 min	18 min	24 min
50 – 99 lei	6 min	12 min	12 min	18 min	24 min	36 min
100 – 199 lei	12 min	12 min	18 min	24 min	36 min	48 min
200 – 499 lei	18 min	24 min	30 min	36 min	48 min	60 min
500 lei și mai mult	24 min	36 min	48 min	60 min	72 min	96 min

Termenul de valabilitate a Reducerii sub formă de Minute naționale este de 30 zile din momentul oferirii acesteia.

## 7. Premiile și reducerile oferite în cadrul Programului de loialitate

7.1. Participanții Programului de loialitate care dispun de Puncte de loialitate pe conturile lor, calculate potrivit prezentului Regulament, pe întreaga perioadă de desfășurare a Programului de loialitate, precum și cu condiția respectării perioadei de valabilitate a Punctelor de loialitate, pot beneficia de Premii și/sau Reduceri, în schimbul unui anumit număr de Puncte de loialitate care se extrag de pe contul Participantului Programului de loialitate. Fiecare Premiu și/sau Reducere are valoarea sa unică exprimată în Puncte de loialitate, valoare pe care compania Moldcell o determină de sine stătător. În corespundere cu această valoare exprimată în Puncte de loialitate, Participantul are posibilitatea de a schimba Punctele de loialitate acumulate pe Premii și/sau Reduceri, la alegere.

7.2. La acordarea Premiului și/sau Reducerilor la alegerea Participantului Programului de loialitate, de pe contul acestuia se anulează un anumit număr de Puncte de loialitate, corespunzător valorii Premiului și/sau Reducerii exprimate în Puncte de loialitate, conform condițiilor prezentului Regulament.

7.3. Participantul este în drept să beneficieze de Reducere, prin intermediul meniului USSD, sau să primească Premiul de la Organizator, dacă acesta utilizează serviciile de telefonie mobilă prestate de compania Moldcell, în baza Contractului de abonament încheiat cu Moldcell.

7.4. Răspunderea pentru corectitudinea anulării Punctelor la oferirea Premiului și/sau Reducerii o poartă Organizatorul.

7.5. Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica lista și valoarea Premiilor și/sau a Reducerilor.

7.6. Premiile oferite în cadrul Programului de loialitate sunt disponibile în număr limitat și se vor oferi Participanților în limitele stocului.

7.7. Participanții Programului de loialitate au posibilitatea de a schimba Punctele acumulate pe Premii în perioada desfășurării Programului de loialitate, cu condiția respectării perioadei active a Punctelor acumulate (stipulate în acest Regulament), în punctele autorizate de către Organizator în acest scop. Informația despre punctele autorizate în care se vor oferi Premiile, cât și cea despre orarul de lucru al acestora, se aduce la cunoștința Participanților înainte de oferirea Premiilor, prin publicarea lor pe situl oficial al Organizatorului [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).

7.8. Premiile se oferă permanent, pe parcursul anului, iar informația despre perioada disponibilității acestora și posibilitatea de obținere a acestora se aduce la cunoștința Participanților prin publicarea pe situl Organizatorului.

7.9. Pentru a obține Premiul, Participantul trebuie să prezinte reprezentantului Organizatorului cartela SIM (cu numărul Moldcell), buletinul de identitate și copia acestuia. Organizatorul verifică existența unui Contract de abonament încheiat între Participant și Moldcell și, ținând

cont de informația primită, va oferi, ori va refuza oferirea Premiilor către Participant. Premiul se oferă doar persoanei fizice pe numele căreia este încheiat Contractul de abonament.

7.10. Participantul confirmă obținerea Premiilor înscris, în registrul informațional privind oferirea Premiilor de către Organizator.

7.11. Organizatorul este în drept să refuze oferirea Premiilor acelor persoane, care nu au fost în drept să participe la Programului de loialitate, conform condițiilor prezentului Regulament.

7.12. În cazul în care în momentul înaintării cererii de obținere a Premiului Participantul nu va prezenta reprezentantului Organizatorului unul dintre elementele obligatorii necesare pentru obținerea Premiului și anume buletinul de identitate și/sau cartela SIM cu numărul GSM care are la bază un Contract de abonament, pe care au fost transferate Punctele de loialitate, atunci această persoană nu este în drept să obțină Premiul și nu este în drept să înainteze nicio pretenție.

7.13. În cazul în care Participantul Programului de loialitate nu s-a adresat către Organizator pentru a obține Premiul în termenii stabiliți în p. 6.4. și p. 7.7. ale prezentului Regulament, el pierde dreptul de a obține Premii și nu este în drept să înainteze niciun fel de pretenții către Organizator.

7.14. Premiile și/sau Reducerile nu se oferă în echivalent bănesc.

7.15. Premiile primite și/sau Reducerile acordate de care a beneficiat Participantul nu se supun rambursării sau înlocuirii.

7.16. Organizatorul nu poartă răspundere de obligațiile stipulate în garanțiile Premiilor.

7.17. Dacă în conformitate cu legislația în vigoare, Premiul obținut de către Participantul la Programul de loialitate este supus unor impozite pe venit, reținut la sursa de plată, impozitul va fi plătit de către Organizator.

7.18. Pe parcursul desfășurării Programului de loialitate, Organizatorul poartă răspundere pentru asigurarea reprezentanților din punctele de oferire a Premiilor, cu toate cele necesare pentru executarea obligațiilor lor în conformitate cu acest Regulament.

7.19. În cazul apariției unor litigii sau a altor neînțelegeri ce țin de oferirea Premiilor în cadrul Programului de loialitate, Organizatorul se obligă să le soluționeze în cei mai scurți termeni, astfel încât acestea să nu influențeze funcționalitatea Programului de loialitate.

## **8. Informarea abonaților**

8.1. Regulele de funcționare a Programului de loialitate, condițiile și informația despre Premii și/sau Reduceri se comunică de către Organizator în mod public prin intermediul materialelor informaționale, precum și prin informarea directă a utilizatorilor de către reprezentanții Organizatorului sau alte persoane autorizate de către Organizator în locurile de oferire a Premiilor, dar și prin publicarea pe [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).

8.2. Informația suplimentară privind condițiile de desfășurare a Programului de loialitate pot fi accesate de către abonați pe situl oficial al Organizatorului [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).

## **9. Limitarea responsabilității**

9.1. Responsabil de oferirea Premiilor și/sau Reducerilor Participantilor la Programul de loialitate este Organizatorul.

9.2. Organizatorul nu poartă răspundere pentru orice efecte care pot surveni în urma utilizării Premiului de către Participant după semnarea Actului de predare - primire.

9.3. Organizatorul poartă răspundere doar pentru corectitudinea ofertei Reducerii sub formă de Minute naționale și pentru corectitudinea extragerii Punctelor de loialitate din momentul intrării în vigoare a prezentului Regulament, precum și pentru oferirea nemijlocită a Premiilor.

9.4. Serviciul Clientelă Moldcell oferă Participanților doar informația privind transferarea Reducerii sub formă de Minute naționale, a Punctelor de loialitate convertite și utilizarea Punctelor de loialitate, a Premiilor și Reducerilor solicitate de către Participant prin intermediul meniului USSD.

9.5. Organizatorul nu soluționează litigiile intervenite între Participant și persoane terțe, inclusiv, dar fără a se limita la litigiile privind: dreptul de proprietate asupra cartelei SIM Moldcell, conturile abonaților și drepturile asupra lor, Premii etc., precum și orice alte litigii care nu țin nemijlocit de activitatea Organizatorului apărute în perioada de acțiune a Programului de loialitate.

## **10. Dispoziții finale**

10.1. Regulile prezentului Regulament și participarea la Programul de loialitate sunt stabilite și interpretate în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

10.2. În cazul în care una dintre condițiile prezentului Regulament își pierde puterea sa juridică ca rezultat al acțiunii unei legi, norme juridice ori instrucțiuni adoptate de către Guvern sau a unei decizii judecătorești definitive, care are autoritatea corespunzătoare, acest fapt nu va influența puterea juridică a celorlalte prevederi ale Regulamentului, care nu au fost recunoscute drept nevalabile din punct de vedere juridic.

10.3. Organizatorul își rezervă dreptul de a revizui și modifica condițiile Regulamentului în orice moment, fără notificare prealabilă, iar participarea în continuare a abonatului la Proiect presupune acordul tacit al acestuia cu modificările introduse.

10.4. Prin solicitarea Premiului de la Organizator, Participantul oferă Organizatorului dreptul de a utiliza informația necesară pentru executarea obligațiilor stipulate în prezentul Regulament, inclusiv, dar fără a se limita la informația despre cantitatea de Puncte etc.

10.5. Toate materialele foto și/sau video cu participarea beneficiarilor de Premii din cadrul Programul de loialitate reprezintă proprietatea Organizatorului și se administrează de către el fără vreo notificare prealabilă a Participantului. La obținerea Premiului (prin semnarea actului de predare - primire a Premiului), Participantul își exprimă astfel acordul față de dreptul Organizatorului de a utiliza imaginile Participantului în scopuri publicitare, de promovare a Programului de loialitate.

Prezentul Regulament se aprobă astăzi, 1 noiembrie 2015.

Organizator: ÎM Moldcell SA