

## Termeni și condiții de utilizare a serviciului „Gas Natural Fenosa – Plăți Online”

Prezentul document (denumit în continuare – „Regulament”) stabilește termenii și condițiile în care se pot efectua plățile online pentru energia electrică furnizată și serviciile prestate de către ÎCS GNF Furnizare Energie S.R.L..

### Termeni utilizați

**Consumator** — persoană fizică, utilizator al energiei electrice și a serviciilor prestate de către Furnizor.

**Furnizor** — furnizor de energie electrica si servicii, ÎCS GNF Furnizare Energie S.R.L., adresa juridică: str. A. Doga, 4, mun. Chișinău.

**Bancă** – este o instituție financiară, care emite și/sau accepta spre plată carduri bancare în conformitate cu legislația Republicii Moldova, pe teritoriul Republicii Moldova sau peste hotarele ei.

**Card bancar** — cardul de credit sau debit, emis de către bancă, constituind un instrument de plată fără numerar, ce oferă Consumatorilor posibilitatea de a efectua operațiuni cu mijloace bănești care se află în conturile bancare ale Consumatorilor.

**Internet** — un sistem mondial de rețele de calculator, unite în mod voluntar, construit în baza protocolului IP și rutării (direcționării) pachetelor de date.

**Plătitor** — orice persoană fizică, deținătoare a unui card bancar valid, care inițiază un transfer de mijloace bănești prin Internet, pentru achitarea contravalorii energiei electrice si serviciilor în folosul Consumatorului.

**Plată online** — transfer de mijloace bănești efectuat prin intermediul Internetului de către Plătitor, în folosul Consumatorului, pentru energia electrica consumata si serviciile prestate.

**Numărul Loc de Consum (NLC)** – contul personal al Consumatorului înregistrat în Sistemul de evidență si facturare al Furnizorului prin care are loc evidența volumului de energie electrica și servicii prestate.

**Regulament** — termeni și condiții cu privire la modul de efectuare a plăților pentru energia electrica si serviciile prestate prin intermediul serviciului „Gas Natural Fenosa – Plăți Online”, care sunt obligatorii spre executare și respectare de către Plătitor.

**Operațiune cu Card** — Achitarea prin intermediul cardului bancar a contravalorii energiei electrice furnizate și/sau serviciilor prestate de către Furnizor , incluzând toate procedurile și procesele tehnologice, economice și juridice asociate achitărilor.

**Operațiune frauduloasă** — Operațiune cu card bancar, nesancționată și neconfirmată de către deținătorul cardului.

### **Descrierea procedurii de efectuare a plăților online**

- 1.1. Accesul la serviciul „Gas Natural Fenosa – Plăți Online” este condiționat de acceptarea prealabilă a Termenilor și Condițiilor de utilizare a serviciului „Gas Natural Fenosa – Plăți Online” și de înregistrarea informațiilor cu privire la Tipul plății și codul NLC al Consumatorului.
- 1.2. Orice Deținător de card bancar Visa sau MasterCard (inclusiv Visa Electron și Maestro) emis de către Băncile din Republica Moldova precum și de către Băncile străine, poate efectua plata pentru energie electrică și servicii prestate, prin intermediul serviciului „Gas Natural Fenosa – Plăți Online” disponibil pe site-ul **www.gasnaturalfenosa.md**.
- 1.3. Pot fi achitate facturile emise de către Furnizor pentru energia electrică furnizată și serviciile auxiliare prestate persoanelor fizice (clienți casnici).
- 1.4. Pot fi efectuate plăți în avans pentru energia electrică furnizată și serviciile ce urmează a fi prestate persoanelor fizice (clienți casnici). Se vor accepta plăți în avans în valoare minimă de 10 lei și maximă de 10000 lei.
- 1.5. Pe pagina-web a Furnizorului [www.gasnaturalfenosa.md](http://www.gasnaturalfenosa.md), în secțiunea ”Plăți Online”, Plătitorul va introduce datele în formatul și în rubricile indicate pe pagina web al serviciului ”Plăți online”, va selecta facturile spre achitare sau va indica suma plății în avans care urmează a fi transferată în contul Consumatorului, din mijloacele bănești deținute pe cardul Plătitorului.. După introducerea datelor solicitate și confirmarea acceptării Termenilor și Condițiilor de utilizare a serviciilor ” Gas Natural Fenosa – Plăți Online”, Plătitorul va apăsa butonul ”Continua”.
- 1.6. După verificarea datelor introduse, Plătitorul va fi redirecționat către o secțiune web-securizată de pe serverul Băncii.
- 1.7. Pentru a efectua plata, Plătitorul va furniza datele propriului său Card bancar: numărul cardului bancar, perioada de valabilitate și codul secret (CVC/CVV) ce permite efectuarea plăților online. Transferul acestor date se va efectua cu respectarea măsurilor de siguranță disponibile în cadrul Băncii ce a emis cardul bancar respectiv. Datele vor fi transferate către serverul autorizat al Băncii prin intermediul unui canal securizat. Informația se transmite în formă criptată și se păstrează doar pe serverul specializat al sistemului de plată al Băncii emitente a cardului bancar al Plătitorului și al băncii care deservește sistemul „Gas Natural Fenosa – Plăți Online”.
- 1.8. După efectuarea plății mijloacele bănești vor fi înscrise în conturile Consumatorilor (NLC) în favoarea cărora a fost efectuată plata online.
- 1.9. Transferul mijloacelor bănești se efectuează de către Bancă în conformitate cu regulile sistemelor internaționale de plăți bancare Visa sau MasterCard. Totuși transferul mijloacelor bănești poate avea loc cu întârziere, în dependentă de ora la care a fost procesată plata, nivelul de încărcare al sistemului de plăți, zi de odihnă sau sărbătoare legală, s.a. Furnizorul nu garantează transferul imediat al mijloacelor bănești în contul Consumatorilor (NLC) și nu este responsabil pentru prejudiciile aduse Consumatorului sau Plătitorului în rezultatul întârzierii transferului mijloacelor bănești în contul Consumatorului, utilizând serviciul ” Gas Natural Fenosa – Plăți Online”.
- 1.10. Plătitorul poartă răspundere pentru corectitudinea informației înregistrate: numărul de Card bancar, data de expirare a valabilității Cardului, suma de bani spre transfer, precum și privind Numărul Locului de Consum (NLC) al Consumatorului. Întrucât Furnizorul nu efectuează transferuri de mijloace bănești și nu prestează servicii bancare, toată răspunderea privind corectitudinea efectuării transferului, o poartă, exclusiv Banca și Plătitorul, iar toate pretențiile privind rambursarea mijloacelor transferate utilizând serviciul „Gas Natural Fenosa – Plăți

Online”, se soluționează nemijlocit între Banca emitentă a cardului bancar și Plătitor.

1.11. Dacă prin achitare a fost indicat un NLC greșit, Plătitorul se adresează la Banca ce a emis Cardul Bancar pentru a afla codul de identificare a tranzacției. Acest cod împreună cu copia buletinului valabil și cererea (în formă liberă, ce conține NLC greșit și NLC corect, semnătura Plătitorului și data adresării) se transmite Furnizorului (în Oficiul Comercial, prin fax, email, site, etc.) care va verifica datele prezentate.

1.12. În caz dacă informația este veridică, iar cererea se dovedește a fi întemeiată, mijloacele bănești pot fi transferate din NLC greșit indicat, în cel solicitat de Plătitor.

1.13. În cazurile și în strictă conformitate cu prevederile condițiilor generale ale organizațiilor internaționale de plăți, mijloacele bănești transferate în contul Consumatorului prin intermediul serviciului ”Plăți online”, pot fi rambursate în contul de card bancar al ”Plătitorului” doar după prezentarea din partea Plătitorului a unei cereri de rambursare și în stricta conformitate cu procedura standard de rambursare a mijloacelor bănești, valabila la momentul plății.

1.14. În cazul revocării plății efectuate prin serviciul „Gas Natural Fenosa – Plăți Online”, Plătitorul va recupera Furnizorului toate prejudiciile cauzate și cheltuielile suportate de către Furnizor în legătura cu revocarea plății, inclusiv, va recupera penalitățile aplicate de către organizațiile internaționale de plăți, comisioanele achitate instituțiilor bancare, cheltuieli de arbitraj sau judecata, etc.

1.15. Furnizorul nu este responsabil pentru:

i) operațiune frauduloasă rezultată din acțiunile sau inacțiunile terțelor părți sau a Plătitorului, sau pentru orice consecințe sau erori survenite în urma neglijenței Plătitorului privind securitatea și confidențialitatea datelor, cardului și parolilor acestuia.

ii) pierderi de natură directă sau indirectă, rezultate din/sau legate în orice fel de folosirea sau gradul de performanță al serviciului de Plăți online, a acestui site web sau altor site-uri web, în legătura cu acesta. Toate pretențiile de ordin material și moral, Plătitorul le poate adresa, după caz, Băncii emitente a cardului bancar.

iii) condițiile tehnice a calculatorului, sistemelor operaționale, soft-ului utilizat, calitatea instrumentelor de transport a datelor și configurare a rețelelor informatice, a mijloacelor de protecție instalate și/sau configurate pe calculatorul Plătitorului.

Plătitorul acceptă aceste limitări a responsabilității Furnizorului și în cazul în care nu va accepta oricare din condițiile acestui Regulament, Plătitorul nu va utiliza serviciul „Gas Natural Fenosa – Plăți Online” prin intermediul site-ului Furnizorului.

1.16. Furnizorul nu are acces la, respectiv nu prelucrează și nu păstrează informații confidențiale legate de Cardurile bancare ale Plătitorilor și nu poartă răspundere de confidențialitatea informației furnizate de Plătitor prin intermediul canalelor de comunicații deschise (Internet).

1.17. Orice informație accesată de către Plătitor la utilizarea sistemului „Gas Natural Fenosa – Plăți Online”, este destinată în mod exclusiv pentru efectuarea plăților pentru serviciile prestate de Furnizor și nu poate fi utilizată de către Plătitor în alte scopuri. Orice utilizare contrară prevederilor prezentului Regulament va atrage răspunderea Plătitorului conform legislației în vigoare.

## 2. Plata

2.1. La transferul mijloacelor bănești prin intermediul serviciului „Gas Natural Fenosa – Plăți Online” pentru energia electrică furnizată, serviciile auxiliare prestate și plățile în avans, **nu se percepe** comision de la Plătitor.

2.2. Toate achitățile se efectuează în moneda națională – lei moldovenești (MDL). În cazul în care valuta operațiunii cu cardul diferă de valuta achităților, convertirea sumei operațiunii se efectuează conform cursului la operațiunile cu carduri din ziua decontării, stabilit de banca emitentă a cardului sau de sistemele de plăți Visa ori MasterCard.

## 2. Alte condiții

3.1. Plătitorii sunt anunțați despre încetarea sau modificarea prezentului Regulament prin intermediul paginii web al Furnizorului: **www.gasnaturalfenosa.md**. Regulamentul se consideră modificat din momentul afișării pe pagina web sau din momentul indicat în anunț.

3.2. Furnizorul nu poartă răspundere în fața Plătitorului și/sau a Consumatorului, pentru întârzierile și defecțiunile platformelor tehnice și erorile de comunicare.

3.3. Furnizorul nu poartă răspundere, cu privire la orice pretenție ridicată de către o parte terță, rezultată din utilizarea serviciului „Gas Natural Fenosa – Plăți Online” din numele acestuia, cît și cu privire la orice prejudicii (directe sau indirecte), costuri, acțiuni, procese, pretenții, cheltuieli (inclusiv cheltuieli de judecată) sau alte răspunderi, suferite în vreun fel sau provocate ca urmare a încălcării sau ignorării de către Plătitor a prevederilor prezentului Regulament și a actelor normative.

3.4. Transferul mijloacelor bănești prin intermediul Plăților online cu ajutorul Cardurilor bancare, poate fi încetată sau suspendată de către Furnizor, pe o perioadă nedeterminată.

3.5. Furnizorul își rezervă dreptul de a anula transferul efectuat prin serviciul „Gas Natural Fenosa – Plăți Online”, dacă plata este suspectată ca fiind o operațiune frauduloasă sau dacă alte motive obiective impun acest lucru.

3.6. Plătitorul este responsabil de utilizarea Cardului bancar și poartă răspundere pentru orice acțiuni ale persoanelor terțe, efectuate din numele Plătitorului, la utilizarea Cardului bancar al Plătitorului pentru efectuarea Plății online.

3.7. Plătitorii și/sau Consumatorii vor răspunde pentru orice prejudicii, directe sau indirecte, cauzate Furnizorului cu intenție sau din culpă, sau ca urmare a folosirii frauduloase a serviciului „Gas Natural Fenosa – Plăți Online”, a nerespectării obligațiilor prevăzute de prezentul Regulament, sau a săvârșirii altor fapte ilicite de către aceștia.

3.8. Prin utilizarea serviciului „Gas Natural Fenosa – Plăți Online”, Plătitorul își manifesta expres acordul cu privire la prelucrarea de către Furnizor a datelor cu caracter personal ale acestuia, în scopul efectuării Plăților online, confirmării și transmiterea informației în legătură cu plata efectuată.

3.9. Prin utilizarea serviciului „Gas Natural Fenosa – Plăți Online”, plătitorul acceptă toate condițiile prezentului Regulament și este de acord cu condițiile de limitare a răspunderii Furnizorului.

3.10. Orice litigii între Plătitor și Furnizor vor fi soluționate amiabil. În cazul în care litigiul nu poate fi soluționat pe cale amiabilă, acesta se va soluționa de către instanțele competente din Republicii Moldova, conform legii Republicii Moldova.