

Condițiile de utilizare a serviciului M-Pesa

Vodafone
Power to you



CONDIȚIILE DE UTILIZARE A SERVICIULUI M-Pesa

În conformitate cu prevederile Legii nr. 127/2011 privind activitatea de emisie de monedă electronică („**Legea 127/2011**”), precum și cu obiectul său de activitate, Vodafone România M-Payments S.R.L. (prescurtat VMP), cu sediul în București, Sector 2, Str. Barbu Văcărescu nr. 201, et 1, CP 020276, www.m-pesa.ro, contact m-pesa_ro@vodafone.com, cod unic de înregistrare: 30983107, Certificat de înregistrare la Registrul Comerțului J40/6678/10.05.2016, **numită în continuare „VMP”** - oferă clienților săi servicii de plată cu monedă electronică în conformitate cu autorizația înregistrată cu nr. IEME- RO-0002/16.12.2013 din Registrul instituțiilor emitente de monedă electronică, emisă de Banca Națională a României.

I. DEFINIȚII

- 1 **Serviciul/Serviciile M-Pesa** – denumire generică a serviciilor oferite de VMP în România clienților săi, persoane fizice, constând în (i) emiterea de Monedă Electronică și (ii) servicii de plată cu monedă electronică, respectiv (ii.a) serviciul de transfer de monedă electronică între doi clienți VMP și (ii.b) serviciul de plată către Comercianții Acceptanți de Monedă Electronică;
- 2 **Sistemul M-Pesa/Sistemul VMP** – este platforma tehnică deținută și administrată de către VMP, unde sunt rezidente toate conturile individuale de monedă electronică ale Clienților. Pentru oferirea acestui serviciu, numărul de telefon mobil al clientului M-Pesa este asociat în sistemul M-Pesa cu o entitate electronică de tip cont (cont de plăți);
- 3 **Monedă Electronică** – înseamnă valoarea monetară stocată electronic, reprezentând o creanță a Clienților asupra VMP, emisă de VMP în scopul efectuării de operațiuni de plată de către Clienți și care este acceptată la plată de către o persoană (comerciant acceptant), alta decât VMP;
- 4 **Client M-Pesa** – reprezintă persoana fizică aflată, în baza prezentului Contract, într-o relație contractuală cu VMP și care folosește integral sau parțial Serviciul M-Pesa, în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale;
- 5 **Reprezentant Legal al Clientului** – reprezintă în cazul Clienților având vârsta cuprinsă între 14 și 18 ani, părintele sau tutorele cu încuviințarea căruia Clientul încheie prezentul Contract, precum și persoana împuternicită conform art. 43;
- 6 **Cont M-Pesa sau Cont de monedă electronică** – înseamnă contul de plăți de Monedă Electronică deschis în sistemul M-Pesa pe numele Clientului M-Pesa, în care sunt evidențiate disponibilitățile sale de Monedă Electronică și prin care sunt efectuate de către acesta operațiunile de plată cu Monedă Electronică (operațiuni de transfer-credit cu Monedă Electronică);
- 7 **Contract** – reprezintă „Formularul de Înregistrare și Acceptare a Condițiilor de Utilizare a serviciului M-Pesa” împreună cu prezentele Condiții de Utilizare a Serviciului M-Pesa care includ: „Lista Serviciilor M-Pesa” și „Lista de comisioane privind Utilizarea Serviciilor M-Pesa”;
- 8 **Comisioane** – reprezintă comisioanele aferente Serviciilor M-Pesa, așa cum sunt prezentate în secțiunea VIII - „Lista de comisioane privind Utilizarea Serviciilor M-Pesa”; aceste comisioane se găsesc actualizate și pe website-ul M-Pesa la adresa <http://www.m-pesa.ro>;
- 9 **Soldul Contului M-Pesa** – diferența dintre debitul și creditul contului de monedă electronică, adică diferența dintre rulaje, la un moment dat;
- 10 **Serviciul Relații cu Clienții** – numărul dedicat Clienților, respectiv *789 sau 0372023789, care poate fi apelat gratuit între orele 08:00 și 22:00 de luni până vineri inclusiv și între 08:00 și 18:00 sâmbătă și duminică, pentru orice tip de solicitare referitoare la Serviciul M-Pesa. Pentru situațiile de urgență (deblocare/schimbare PIN, deblocare parolă, pierdere, furt, distrugere) se poate apela la orice oră Serviciul Relații cu Clienții;
- 11 **Comerciant Acceptant** – orice profesionist care comercializează bunuri și/sau servicii (inclusiv furnizorii de utilități) și care acceptă ca modalitate de plată Moneda Electronică emisă de VMP;
- 12 **Website-ul M-Pesa** – pagina de web ce conține informații despre Serviciul M-Pesa și care poate fi accesată la adresa <https://www.m-pesa.ro>;
- 13 **Rețea** – sistemul de telecomunicații mobile al Vodafone România S.A. cu arie de acoperire pe teritoriul României;
- 14 **Operator de Rețea** – Vodafone România S.A., furnizorul de servicii de telecomunicații mobile;
- 15 **Magazin M-Pesa** – orice locație autorizată de către VMP care promovează Serviciile M-Pesa și care oferă servicii de distribuție și de răscumpărare de Monedă Electronică pe seama VMP;
- 16 **Alimentarea contului M-Pesa/Alimentare Cont/Depunere în contul M-Pesa** – operațiunea prin care, la oricare dintre Magazinele M-Pesa, Clientul achiziționează, în schimbul unei sume de bani în numerar, o valoare egală de Monedă Electronică ce va fi creditată în Contul său M-Pesa;
- 17 **Răscumpărare de monedă electronică/Răscumpărare/Retragere din contul M-Pesa** – operațiunea prin care, la oricare dintre Magazinele M-Pesa, Clientul, la cererea și din inițiativa sa, primește în schimbul unei sume de Monedă Electronică aflate în contul său echivalentul în RON al acesteia, în numerar, cu reținerea comisionului aferent tranzacției de răscumpărare, așa cum este specificat în secțiunea VIII;
- 18 **PIN** – număr personal de identificare folosit de către Client la accesarea sau efectuarea oricărei tranzacții în sau din contul său M-Pesa. Inițial, codul PIN va fi furnizat de către sistemul VMP, urmând ca, în vederea activării Contului său M-Pesa, Clientul să stabilească propriul cod PIN, care este secret, și să-l utilizeze în condițiile menționate la art. 67 - 69;
- 19 **Cuvânt Secret** – înșiruire de caractere alfa-numerice (min. 4 – max. 12 caractere) utilizată pentru identificarea Clientului atunci când acesta apelează la Serviciul Relații cu Clienții M-Pesa;
- 20 **Cartela SIM** – suportul fizic care, introdus într-un telefon omologat, permite Clientului accesul la rețeaua operatorului de telefonie mobilă;
- 21 **SMS** – serviciul de mesaje scurte;
- 22 **Cont de protejare** – contul bancar deținut de către VMP la o bancă comercială și în care sunt păstrate fonduri bănești în valoare echivalentă cu cea a monedei electronice aflate în circulație, emisă de VMP;

- 23 **Persoane cu funcție publică importantă** – conform Legii 656/2002, sunt persoanele expuse politic care exercită sau au exercitat funcții publice importante, membrii familiilor acestora, precum și persoanele cunoscute public sau asociați apropiați ai persoanelor fizice care exercită funcții publice importante;
- 24 **Persoane cu Risc geografic** – persoane rezidente în țări cu un nivel ridicat de corupție sau alte activități infracționale, țări care furnizează fonduri pentru activități teroriste sau din care provin/sunt asociate anumite organizații teroriste și alte țări conform legislației naționale și internaționale aplicabile și normelor interne ale VMP;
- 25 **Operațiune** – fiecare și oricare dintre acțiunile inițiate de către Client sau consecință a acestora și care conduc la debitarea sau, după caz, la creditarea Contului de monedă electronică al Clientului, respectiv: Alimentarea contului M-Pesa, Plățile (astfel cum sunt definite la art. 26) și Răscumpărarea de monedă electronică;
- 26 **Plată** – (i) transferul de monedă electronică spre un alt Client VMP sau (ii) plata cu monedă electronică a bunurilor sau serviciilor achiziționate de către Client de la Comercianții Acceptanți;
- 27 **Clasa de tranzacționare** – reprezintă nivelul maxim al valorii Operațiunilor pe care Clientul le poate desfășura într-un anumit interval de timp (zilnic, lunar și/sau anual) conform prevederilor Secțiunii D de mai jos.

II. PREAMBUL

- 28 Prezentele Condiții de Utilizare a Serviciului M-Pesa guvernează relația dintre VMP și fiecare dintre clienții săi, persoane fizice, române și străine (numiți în continuare, individual, Client) care au semnat Formularul de Înregistrare și Acceptare a Condițiilor de Utilizare a Serviciului M-Pesa, în vederea deschiderii unui Cont de Monedă Electronică și în care Condițiile de Utilizare a Serviciului M-Pesa sunt încorporate prin referință.
- 29 Prestarea Serviciilor M-Pesa de către VMP Clientului se face cu respectarea legislației în vigoare, a reglementărilor interne ale VMP, precum și a uzanțelor și practicilor internaționale în materie. VMP desfășoară operațiunile comerciale în relația cu Clienții săi la sediile acestora: sediul social, reprezentanțe, puncte de lucru s.a. care sunt autorizate să funcționeze conform legii, precum și la sediile oricăror alte terțe persoane juridice autorizate de către VMP să promoveze Serviciul M-Pesa și să presteze servicii de distribuție și de răscumpărare de monedă electronică.
- 30 Toate formularele standardizate, semnate de către Client și VMP, se completează automat cu prezentul document de Condiții de Utilizare a Serviciului M-Pesa și vor reglementa împreună raporturile juridice cărora li se aplică.
- 31 Fără a aduce prejudicii prevederilor art. 76 și 82.1, după încheierea prezentului Contract, oricare și toate informațiile privind produsele și serviciile oferite de către VMP vor fi afișate la oricare dintre punctele sale de vânzare, în locuri vizibile sau vor fi aduse la cunoștința Clienților prin orice mijloace de informare conforme cu dispozițiile legale și contractuale. În orice moment în timpul relației contractuale, Clientul are dreptul să primească versiunea în vigoare a prezentului document de Condiții de Utilizare a Serviciului M-Pesa, precum și Lista de Comisioane privind Utilizarea Serviciilor M-Pesa în vigoare, la cerere, pe suport de hârtie în punctele de vânzare a serviciului M-Pesa sau oricând pe website-ul <http://m-pesa.ro>, în format electronic, document ce poate fi, de asemenea, descărcat.
- 32 În derularea relației VMP-Client, VMP răspunde numai pentru intenție sau culpă gravă, dovedite în baza unor hotărâri judecătorești definitive și irevocabile, după caz.
- 33 Răspunderea VMP pentru pagubele cauzate Clientului prin neîndeplinirea obligațiilor sale din cauză de forță majoră sau caz fortuit este înlăturată în totalitate. Forța majoră include, dar fără a se limita la acestea: naționalizare, expropriere, restricții valutare și de lichiditate, măsuri ale unor organisme cu puteri de reglementare, inclusiv, dar nu limitativ, orice agenție, organism guvernamental, Banca Națională a României, conflicte de muncă în rândurile personalului VMP sau ale altor entități implicate în tranzacțiile efectuate de VMP în numele Clientului și ale căror servicii sunt utilizate de VMP, boicoturi, căderi de curent electric fie în rețeaua de comunicații ori în echipamentul VMP, conflicte internaționale, acțiuni violente sau armate, acte de terorism, insurecție, revoluție, embargouri, precum și evenimente naturale imprevizibile cu efecte negative majore.
- 34 În executarea instrucțiunilor Clientului, VMP va acționa cu bună credință și va depune diligența rezonabilă, determinată conform standardelor și practicilor în materie.
- 35 Moneda electronică aflată în Contul M-Pesa al Clientului este acoperită de lichidități aflate în Contul de protejare al VMP, deschis la banca/băncile comerciale. Astfel, VMP asigură protejarea drepturilor Clienților aferente monedei electronice deținute de aceștia, în condițiile legii.
- 36 VMP are dreptul să decidă asupra sistemelor de comunicații sau serviciilor unei terțe părți utilizate pentru executarea ordinelor Clientului.
- 37 VMP nu va fi responsabilă față de Client pentru nicio întârziere sau deficiență a unei terțe părți (incluzând, fără limitare, instituții, autorități publice) în îndeplinirea atribuțiilor acesteia în relația cu VMP.
- 38 VMP poate refuza să intre în relații contractuale ori să efectueze Operațiunile solicitate de către Client în cazul în care are suspiciuni întemeiate cu privire la identitatea Clientului sau la corectitudinea tranzacției solicitate de către acesta, în condițiile prevederilor legale în vigoare (inclusiv, dar fără a se limita la cele care privesc normele de cunoaștere a clientelei, prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării actelor de terorism). În cazul în care Clientul refuză să furnizeze VMP informațiile solicitate sau în cazul în care se constată ulterior că informațiile furnizate nu corespund realității, VMP poate iniția demersurile necesare pentru încetarea relației de afaceri cu Clientul. În această situație, VMP nu va răspunde față de Client pentru eventuale prejudicii decât în cazul în care se dovedește reaua credință a VMP.
- 39 Clientul are obligația ca odată cu modificarea oricăreia dintre informațiile furnizate prin Formularul de Înregistrare să înștiințeze VMP în vederea actualizării datelor sale de identificare, conform documentelor prezentate.

III. PREVEDERI GENERALE APLICABILE DESCHIDERII ȘI OPERĂRII CONTULUI DE MONEDĂ ELECTRONICĂ

A. Deschiderea conturilor de monedă electronică

- 40 VMP va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă cont de monedă electronică pe numele Clientului, ca urmare a cererii de deschidere de cont de monedă electronică, atestată de completarea și semnarea Formularului de Înregistrare și Acceptare a Condițiilor de Utilizare a Serviciului M-Pesa și în conformitate cu reglementările interne ale VMP în acest scop.
- 41 Cererea de deschidere de cont de monedă electronică va fi însoțită de dovada identității persoanei fizice solicitante și de orice alte informații sau documente solicitate de VMP, conform legislației în vigoare, în baza prevederilor prezentului Contract, a cerințelor Clasei de tranzacționare în care urmează a fi încadrat Clientul, precum și a reglementărilor interne ale VMP.
- 42 Cererea de deschidere de cont de monedă electronică va fi semnată de către Client, precum și, în cazul minorilor cu vârsta cuprinsă între 14 și 18 ani, de către părinți sau tutore.
- 43 În cazul în care Clientul va dori să împuternicească o altă persoană pentru a efectua o operațiune de Alimentare Cont sau de Răscumpărare, împuternicitul va prezenta în acest sens o procură specială încheiată în formă autentică.
- 44 Schimbările cu privire la Reprezentantul Legal menționat la art. 43 de mai sus vor fi opozabile VMP numai după ce VMP a primit o notificare scrisă în acest sens însoțită de procura specială, conforme cu legislația aplicabilă.
- 45 Comunicarea va fi transmisă VMP prin depunerea și înregistrarea acesteia și a documentației aferente la oricare dintre Magazinele M-Pesa. Orice comunicare depusă după ora 18:00 se consideră depusă și înregistrată începând cu următoarea zi lucrătoare.
- 46 Notificarea menționată la art. 44 și 45 se consideră primită de către VMP începând cu a doua zi lucrătoare de la data înregistrării ei la oricare dintre Magazinele M-Pesa și devine aplicabilă odată cu primirea de către Client a unei confirmări din partea VMP în acest sens, transmisă prin SMS.
- 47 VMP poate solicita de la terțe persoane orice informații pe care le consideră necesare în legătură cu Clientul, pentru verificarea unor informații furnizate de către Client direct către VMP.
- 48 În cazul în care VMP ia cunoștință în orice mod despre existența unor dispute legate de desemnarea sau de revocarea împuternicitudinii menționat la art. 43 de mai sus, fără a fi fost încă îndeplinite formalitățile de publicitate și opozabilitate cerute de lege, VMP are dreptul să suspende executarea oricărei instrucțiuni de către Client prin acel împuternicit (respectiv, operațiuni de achiziție și de răscumpărare de monedă electronică), precum și instrucțiunile în temeiul oricărui contract specific încheiat cu VMP, până la lămurirea situației în baza unor acte în forma solicitată de către VMP și/sau finalizarea respectivelor formalități de publicitate și opozabilitate. Măsura suspendării operațiunilor anterior menționate va putea fi luată de către VMP și în cazul în care VMP primește de la împuternicitul Clientului instrucțiuni contradictorii de achiziție și/sau răscumpărare de monedă electronică în numele Clientului. Măsura luată de către VMP în aceste situații va fi notificată Clientului. Clientul exonerează VMP de orice răspundere pentru orice pierderi pe care Clientul le-ar putea suferi ca urmare a apariției situației descrise la acest paragraf. Pe parcursul întregii perioade de suspendare, Clientul va putea însă efectua personal toate Operațiunile care nu mai pot fi efectuate prin împuternicit.

B. Serviciile M-Pesa

- 49 Clientului i s-au pus la dispoziție în secțiunile VII și VIII din prezentul Contract lista Serviciilor M-Pesa, precum și tarifele și comisioanele aferente acestora. Pe parcursul derulării Contractului, la adresa web precizată la pct. 12, precum și în orice Magazin M-Pesa, Clientul poate găsi lista actualizată a serviciilor și a comisioanelor aplicabile.
- 50 Serviciul M-Pesa va funcționa în aria de acoperire a rețelei Vodafone România, iar VMP va depune toate eforturile să asigure utilizarea în bune condiții a serviciului M-Pesa în această arie de acoperire. În caz de deteriorare, pierdere sau furt al cartelei SIM, Clientul este obligat să informeze VMP în cel mai scurt timp, pentru a suspenda contul său M-Pesa, astfel încât să se prevină utilizarea nelegitimă a Serviciilor M-Pesa până la înlocuirea cartelei SIM.
- 51 VMP nu este responsabilă pentru pierderi, vătămări sau pagube directe sau indirecte suferite de către Client care rezultă din neasigurarea de către acesta a confidențialității cu privire la elementele de siguranță (PIN și/sau Cuvânt Secret) pe parcursul utilizării serviciului M-Pesa sau din nerespectarea prevederilor art. 43 și 44 de mai sus.
- 52 Prețul de achiziție al monedei electronice este în valoare de 1 (unu) RON pentru o unitate de monedă electronică.

C. Operațiuni pe contul de monedă electronică

- 53 Toate operațiunile pe contul de monedă electronică făcute de către Client vor fi efectuate prin autorizarea de către acesta cu un cod PIN.
- 54 Nu se va putea efectua nicio operațiune din contul Clientului de către acesta în cazul în care nu există suficientă monedă electronică în contul său M-Pesa pentru a acoperi atât valoarea tranzacției, cât și comisioanele aplicabile.
- 55 Sistemul M-Pesa va confirma fără excepție fiecare și oricare dintre operațiunile efectuate de către Client. La fiecare operațiune efectuată, Sistemul M-Pesa va trimite Clientului o notificare de confirmare prin SMS.
- 56 Pentru inițierea executării Operațiunilor cu monedă electronică dorite a fi efectuate de Client, Sistemul M-Pesa, ca urmare a instrucțiunii primite de la Client, va genera un răspuns sub forma unui Cod Unic. Codul Unic are ca scop atât urmărirea și identificarea tranzacției efectuate, dar și efectuarea Operațiunilor de achiziție și de răscumpărare de monedă electronică, precum și de plată a bunurilor și serviciilor achiziționate de la Comercianții Acceptanți. Acest cod este unic la fiecare generare la instrucțiunea Clientului.
- 57 Fiecare SMS generat de către sistemul M-Pesa va avea numele M-Pesa ca expeditor. Clienții vor fi familiarizați cu formatul

și conținutul acestora, pentru a evita să fie victimele activităților ilegite care folosesc mesaje de tip spam.

- 58 În cazul în care Clientul înregistrat transferă în mod eronat o sumă de monedă electronică spre un destinatar (Client beneficiar), va trebui să apeleze imediat departamentul Relații cu Clienții pentru a cere anularea tranzacției și, eventual, reversarea transferului eronat. Restituirea fondurilor se va putea face numai cu acordul titularului contului de monedă electronică spre care Clientul a ordonat transferul în mod eronat. VMP nu poate fi ținută responsabilă pentru situația în care destinatarul nu este de acord să returneze suma primită în mod eronat, Clientul având acțiune directă împotriva acestuia pentru recuperarea fondurilor.
- 59 Pentru operațiunea de răscumpărare de monedă electronică, în situația în care Magazinul M-Pesa căruia Clientul i se adresează nu are suficient numerar disponibil pentru a putea efectua răscumpărarea, integral sau parțial, Clientul se va adresa unui alt Magazin M-Pesa din rețeaua de distribuție sau către oricare dintre celelalte locații aduse la cunoștința Clienților în materialele de comunicare, la magazinele M-Pesa, precum și prin Departamentul de Relații cu Clienții care poate fi apelat gratuit.
- 60 Toate modalitățile prin care Clientul poate solicita răscumpărarea monedei electronice, precum și procedurile aferente transmiterii ordinului pentru efectuarea celorlalte Operațiuni care includ momentul primirii ordinului și termenele de executare a acestora sunt prevăzute în Instrucțiunile de Utilizare pe care Clientul le primește la înregistrare – a se vedea secțiunea VII.

D. Clasele și limitele de tranzacționare

- 61 La momentul deschiderii contului M-Pesa, toți Clienții vor fi încadrați în Clasa 1 de tranzacționare, chiar dacă au cerut încadrarea în Clasa 2 de tranzacționare și au însoțit cererea lor de toate documentele precizate la art. 66. La înregistrarea pe Clasa 1 de tranzacționare se solicită datele de identificare conform unui document de identitate valid, prezentat în original, fără a se reține copia actului de identitate. Excepție fac persoanele cu funcție publică importantă și cu risc geografic, pentru care se rețin copii ale documentelor așa cum sunt precizate la art. 66 de mai jos. După depunerea copiilor actelor și a cererii de încadrare pe Clasa 2, VMP are obligația și va efectua verificările necesare încadrării Clientului în această clasă.
- 62 **Clasa 1 de tranzacționare** impune o limită de tranzacționare de maximum 10.500 RON/an și o limită de răscumpărare de monedă electronică de maximum 4.400 RON/an.
- 63 Pentru respectarea pragurilor de tranzacționare mai sus menționate la Clasa 1 de tranzacționare, vor fi avute în vedere, în mod cumulativ, următoarele limitări:
1. Rulajul creditor (totalitatea operațiunilor de încasare) al contului de monedă electronică este fixat la pragul de 10.500 RON pe parcursul unui an calendaristic;
 2. Rulajul debitor (totalitatea operațiunilor de plată) al contului de monedă electronică este fixat la pragul de 10.500 RON pe parcursul unui an calendaristic;
 3. Operațiunile de răscumpărare de monedă electronică sunt de maximum 4.400 RON pe parcursul unui an calendaristic;
 4. Limita privind o singură tranzacție este de 4.400 RON (conform Regulamentului nr. 1781/2006).
- 64 În cazul în care Clientul atinge oricare dintre limitele de tranzacționare descrise la art. 62 și 63, contul M-Pesa al acestuia va fi blocat. Pentru deblocarea contului M-Pesa, Clientul are obligația de a se prezenta la oricare dintre Magazinele M-Pesa, în vederea aplicării măsurilor suplimentare de cunoaștere a clienței și a încadrării Clientului în Clasa 2 de tranzacționare, conform secțiunii de mai jos.
- 65 **Clasa 2 de tranzacționare** impune o limită de tranzacționare de maximum 30.000 RON/zi. Pentru această clasă superioară de tranzacționare se vor aplica măsuri suplimentare de cunoaștere a clienței, conform articolului 66.
- 66 În plus față de copia actului de identitate ce va fi obținută de pe actul de identitate prezentat în original, Clientul va prezenta, iar VMP va reține copii de pe oricare dintre următoarele documente: (i) permis de conducere, (ii) certificat de naștere, (iii) o factură de utilități, (iv) acte care atestă dreptul de folosință/propietate a locuinței, respectiv contract de închiriere a locuinței, contract de comodat, contract de vânzare-cumpărare sau alt act de proprietate. Ulterior prezentării acestor documente, VMP va verifica datele pe care acestea le cuprind și le va compara (i) cu cele din actul de identitate, (ii) cu informațiile obținute prin aplicarea altor măsuri de cunoaștere a clienței, precum și (iii) cu datele deja incluse în Formularul de Înregistrare semnat de Client. VMP își rezervă dreptul de a contacta telefonic sau în scris Clientul sau persoana desemnată de acesta în Formularul de Înregistrare ca fiind „persoană de contact”, ca măsură suplimentară de identificare a Clientului, conform cerințelor Băncii Naționale a României.

E. Condiții de securitate și utilizarea neautorizată

- 67 Clientul este responsabil pentru păstrarea în siguranță și utilizarea corectă a echipamentului mobil – telefon mobil și SIM –, pentru păstrarea codului PIN, a Cuvântului Secret, precum și pentru toate operațiunile care au loc în contul său folosind codul PIN.
- 68 Din motive de securitate, Clientului i se recomandă ca în alegerea codului PIN să țină cont de următoarele constrângeri: (a) cele 4 cifre care compun codul PIN nu pot fi consecutive (de ex. 1234 sau 2345 sau 4321 sau 5432) și (b) cele 4 cifre care compun codul PIN nu pot fi caractere succesiv identice (de exemplu, nu puteți alege 1111 sau 1122 sau 9999 sau 0000 sau 1100).
- 69 Cuvântul Secret va fi utilizat pentru a confirma identitatea Clientului atunci când apelează departamentul Relații cu Clienții. Codul PIN nu se va dezvălui sub nicio formă către nicio altă persoană, incluzând aici personalul sau reprezentanții VMP, persoanele cu care ia contact Clientul prin apelurile la Relații Clienți, alte terțe persoane fizice sau juridice prin care este furnizat sau distribuit serviciul M-Pesa.

F. Operarea conturilor

70 Condiții privind comunicarea instrucțiunilor de către Client

- 70.1 Clientul are dreptul să dispună liber de sumele din propriul cont de monedă electronică, pe baza instrucțiunilor transmise și autorizate personal prin intermediul telefonului mobil.
- 70.2 În cazul în care Clientul transmite mai multe instrucțiuni de plată autorizate a căror sumă totală depășește soldul creditor al contului de monedă electronică, VMP va îndeplini aceste instrucțiuni în ordinea primirii lor și în limita soldului disponibil.
- 70.3 Clientul suportă pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate, rezultând din utilizarea telefonului și/ sau a cartelei SIM în cazul în care acestea au fost pierdute sau furate și ca urmare a nepăstrării în siguranță sau dezvăluirii de către Client a elementelor de securitate personalizate – codul PIN și/ sau Cuvântul Secret – precum și pierderile rezultate din folosirea fără drept a telefonului/cartelei SIM.
- 70.4 Clientul este obligat să notifice de îndată VMP, prin apelarea serviciului Relații Clienti la numărul cu apelare gratuită*789 în rețeaua Vodafone (sau la 0372023789) pierderea, furtul și/ sau folosirea fără drept a cartelei SIM, orice utilizare neautorizată a cartelei SIM cu privire la contul său de monedă electronică, precum și faptul compromiterii confidențialității codurilor de securitate asociate acestora (codul PIN și Cuvântul Secret) sau orice suspiciune cu privire la oricare dintre faptele anterior menționate.
- 70.5 Clientul va suporta, în limita a 150 de euro sau echivalentul în lei (conform art. 99, pct. 5, litera c) din OUG 113/2009), pierderile aferente oricăror operațiuni neautorizate cu monedă electronică efectuate ca urmare a utilizării telefonului/cartelei SIM pierdute, furate sau nepăstrării în siguranță a elementelor de securitate personalizate (Codul PIN și Cuvântul Secret), pierderi care rezultă din folosirea fără drept a cartelei SIM asociate contului său de monedă electronică până la momentul notificării efectuate conform art. 70.4. Pentru orice alte tranzacții neautorizate și în cazul în care Clientul nu a acționat în mod fraudulos și nici nu și-a încălcat, cu intenție, obligațiile ce îi revin în temeiul prezentului Contract și al legislației aplicabile, Clientul va suporta pierderi în valoare de cel mult 50 de euro sau echivalentul în lei la data efectuării tranzacției neautorizate.
- 70.6 Clientul va suporta toate pierderile aferente oricăror operațiuni neautorizate cu monedă electronică dacă aceste pierderi rezultă în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, a uneia sau mai multor obligații care îi revin în temeiul prezentului Contract și al legislației aplicabile. În caz de fraudă, Clientul va răspunde pentru toate pierderile, inclusiv pentru cele aferente unor operațiuni cu monedă electronică realizate după notificarea efectuată conform art. 70.4.
- 70.7 Clientul, de comun acord cu VMP, va putea solicita interogarea situației contului de monedă electronică propriu, direct pe telefonul mobil, utilizând meniul dedicat Serviciului M-Pesa, pentru ultimele 5 operațiuni efectuate sau apelând gratuit la Serviciul de Relații cu Clientii.
- 70.7.1 Clientul și VMP își dau consimțământul la înregistrarea convorbirilor telefonice (conversații pentru asistență din partea Serviciului de Relații cu Clientii sau pentru transmiterea de instrucțiuni, acolo unde este cazul) avute cu VMP și sunt de acord că ambele părți pot folosi astfel de înregistrări telefonice ca probe în orice litigiu dintre acestea.

71 Condiții privind executarea instrucțiunilor de către VMP

- 71.1 VMP va executa o Operațiune ordonată de Client dacă:
- instrucțiunea a fost dată respectând procedura furnizată Clientului de către reprezentanții ai Magazinelor M-Pesa, la înregistrarea sa (descrișă, de asemenea, în secțiunea VII din prezentul Contract – „Lista Serviciilor M-Pesa”) și a fost corect transmisă și completată corespunzător cu toate informațiile necesare. Transferurile de monedă electronică, plățile către Comercianții Acceptanți, precum și răscumpărările sunt considerate ca fiind corect executate dacă instrucțiunile: (1) sunt executate în baza și în conformitate cu codul unic furnizat de către sistemul M-Pesa, în cazul plăților la comercianți sau al răscumpărării de monedă electronică sau (2) sunt transmise prin intermediul meniului dedicat Serviciului M-Pesa de pe telefonul Clientului, ordinul de plată incluzând numărul de telefon alocat persoanei beneficiare (destinatar) a transferului de monedă electronică. În cazul în care codul unic furnizat de către sistem sau orice alte informații (inclusiv numărul de telefon al Clientului/Beneficiarului) aferente ordinului de plată sau operațiunii respective sunt incorect introduse de către Client, VMP va putea refuza executarea respectivei operațiuni și nu va răspunde pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunii de plată.
 - soldul contului de monedă electronică permite atât executarea Operațiunii, cât și plata comisionului datorat VMP pentru respectiva Operațiune, conform comisioanelor aplicabile, în vigoare la data executării sale;
 - tranzacția este conformă cu legile și reglementările legale aplicabile;
 - efectuarea tranzacției nu este împiedicată de existența unui ordin de poprire sau altă dispoziție de indisponibilizare a contului de monedă electronică, emisă de către o autoritate competentă;
 - clientul care inițiază tranzacția sau beneficiarul tranzacției nu sunt înscrși într-o listă a persoanelor aflate sub interdicție de utilizare a Serviciilor VMP sau a monedei electronice deținute, nu sunt supuse sancțiunilor internaționale cu privire la finanțarea actelor de terorism sau cu privire la activități de spălare a banilor;
 - pentru VMP nu există motive rezonabile de a se îndoii de autenticitatea instrucțiunii de plată;
 - se respectă limitele de tranzacționare specifice clasei de tranzacționare pe care este încadrat Clientul.

În temeiul prezentului Contract, precum și al oricărui contract special încheiat cu VMP, se consideră autorizată operațiunea de plată pentru care Clientul și-a exprimat consimțământul prin selectarea comenzilor specifice de confirmare a transmiterii către VMP a detaliilor tranzacției, conform instrucțiunilor de utilizare a Serviciului, primite din partea reprezentanților Magazinelor M-Pesa. Primirea instrucțiunilor descrișe și în secțiunea VII din prezentul Contract poate avea loc atât la momentul înregistrării Clientului, cât și ulterior acestui moment, prin consultarea materialelor puse la dispoziție de către VMP prin diferite mijloace de comunicare.

- 71.2 Transferurile de monedă electronică spre un alt client VMP se efectuează de către Sistemul VMP aproape instant de la momentul primirii ordinului de plată, cu excepția situației în care sistemul este indisponibil, caz în care

transferul va fi efectuat imediat ce acesta redevine disponibil.

71.3 Momentul primirii instrucțiunii de Plată și al executării Plăților sunt menționate în secțiunea VII.

71.4 Transferurile de Monedă Electronică spre alți Clienți VMP pot fi revocate numai dacă VMP și Clientul convin astfel și cu acordul beneficiarului plății.

71.5 VMP are dreptul să nu execute o instrucțiune de plată, dacă dispozițiile acesteia sunt considerate frauduloase sau cu potențial fraudulos, fără a putea fi ținută răspunzătoare pentru prejudiciile produse Clientului din această cauză. Refuzul și, dacă este posibil, motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au condus la refuz, sunt notificate Clientului, dacă acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante.

71.6 În cazul în care Contul de monedă electronică al Clientului este creditat cu orice sumă dintr-o eroare a unui alt Client plătitor, acesta este obligat să notifice imediat VMP, Clientul neavând dreptul să retragă, să transfere, să dispună de sau să utilizeze în orice alt fel acea sumă în totalitate sau în parte.

71.7 VMP are dreptul de a reține și de a plăti către terți, din contul de monedă electronică al Clientului, sume datorate terților, fără consimțământul acestuia, însă numai în cazurile expres prevăzute de lege, în baza unei hotărâri judecătorești definitive sau a oricărui alt titlu executoriu stabilit ca atare prin lege.

G. Extrase de cont de monedă electronică

72 Prevederi referitoare la extrasele de cont de monedă electronică

72.1 VMP va informa Clientul despre sumele aflate în contul de monedă electronică și tranzacțiile efectuate pe parcursul unei perioade, într-un extras de cont în formă electronică.

72.2 Extrasul de cont face parte integrantă din contractele încheiate între VMP și Client, constituind o dovadă concludentă și corectă în cadrul unor proceduri judiciare sau de altă natură între părți.

72.3 VMP oferă Clientului gratuit Mini-Extras de Cont, disponibil direct din aplicația M-Pesa și accesibil de pe telefonul mobil al Clientului și care oferă informații asupra ultimelor 5 operațiuni efectuate.

72.4 La cererea expresă a Clientului, pentru tranzacțiile efectuate, VMP va oferi acestuia posibilitatea de a obține Extras de Cont și pe suport de hârtie, la domiciliul acestuia și/sau la sediile unităților emitentului și/sau prin orice alte mijloace de telecomunicare electronică (e-mail, WAP, SMS, fax), contra cost și în termen de 72 de ore de la data primirii solicitării. În extrasul de cont vor fi evidențiate explicit toate operațiunile efectuate de către Client, precum și comisioanele reținute de VMP pentru serviciile prestate, pentru perioada pe care Clientul o solicită în mod expres.

72.5 VMP are dreptul de a include în extrasele de cont orice comunicare/solicitare a VMP către Client, cu respectarea prevederilor legale în vigoare și a dispozițiilor contractuale.

72.6 Clientul este obligat să verifice extrasele de cont imediat după primirea acestora; orice eroare sau inadvertență între operațiunile reale efectuate și extrasul de cont, precum și orice pretinsă operațiune de plată neautorizată de Client sau incorect executată de VMP va fi notificată VMP de îndată, dar nu mai târziu de 13 luni calendaristice de la data efectuării operațiunii în cont. VMP nu își asumă răspunderea pentru eventualele erori/inadvertențe sau operațiuni neautorizate sau incorect executate care nu au fost notificate sau au fost notificate după expirarea termenului anterior menționat.

72.7 La cererea Clientului și pe cheltuiala acestuia, VMP poate elibera duplicate ale extraselor de cont deja emise.

IV. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

73 Raportul juridic născut din Contractul pentru deschiderea contului de monedă electronică poate înceta în unul din următoarele moduri:

a) Prin acordul dintre VMP și Client, cu efect imediat;

b) Din inițiativa VMP în situația în care:

b.1. Clientul nu depune documentele solicitate, în termenul indicat de VMP, cu ocazia revizurii și/sau actualizării informațiilor și documentelor deja furnizate de acesta sau în orice alte situații stabilite de VMP și comunicate Clientului;

b.2. Clientul a cauzat prejudicii VMP, a furnizat informații false VMP, s-a dovedit a fi implicat în operațiuni de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului sau este implicat în scandaluri publice, iar asocierea acestuia cu VMP ar dăuna imaginii acesteia sau Clientul a încălcat orice obligație asumată prin prezentul contract;

b.3. Clientul se face vinovat de utilizarea necorespunzătoare a sistemului M-Pesa.

În toate situațiile prezentate la punctul b) încetarea Contractului va intra în vigoare în termen de 30 de zile de la data la care Clientul va primi din partea VMP o notificare de reziliere, fără a fi necesară îndeplinirea altor formalități prealabile și fără intervenția instanței judecătorești.

c) Prin denunțare unilaterală, din inițiativa Clientului care va notifica în acest sens VMP în scris, cu cel puțin 30 de zile înainte de încetarea efectivă a Contractului;

d) Prin denunțare unilaterală, din inițiativa Clientului, în cazurile menționate la art. 82.1 și 76;

e) În caz de deces al Clientului, ca urmare a înregistrării notificării cu privire la acest eveniment, VMP va permite persoanelor îndreptățite să solicite răscumpărarea monedei electronice aflate în Contul M-Pesa al Clientului decedat numai pe baza unui certificat de moștenitor emis de un Notar Public sau pe baza unei hotărâri judecătorești investite cu formulă executorie, în condițiile legii române, care să ateste cine sunt moștenitorii îndreptățiți ai acestor fonduri. Moștenitorul (ii) vor putea face operațiuni cu monedă electronică, altele decât răscumpărarea, doar după

încheierea unui contract cu VMP și deschiderea unui Cont M-Pesa în nume propriu.

f) Prin denunțare unilaterală, din inițiativa VMP care va notifica în acest sens Clientul în scris, cu cel puțin două luni înainte de încetarea efectivă a Contractului;

Ca urmare a încetării relației contractuale, în oricare dintre situațiile de mai sus, VMP nu va mai efectua alte operațiuni pe contul Clientului și nu va mai accepta alte instrucțiuni în acest sens de la Client, cu excepția cererii de răscumpărare integrală a soldului de monedă electronică de la data încetării contractului (minus comisioanele aferente), conform cererii/instrucțiunilor Clientului intervenite în termenul de prescripție.

- 74** **Termenul de prescripție** În toate cazurile de încetare a prezentului Contract, termenul de prescripție în care Clientul va putea solicita răscumpărarea aferentă soldului Contului M-Pesa la data încetării este de 3 ani și începe să curgă de la data la care notificarea de încetare a Contractului devine efectivă conform art. 73.

V. COMISIOANE / COSTURI DE UTILIZARE A SERVICIILOR M-Pesa

- 75** Nivelul comisioanelor practicate de VMP pentru furnizarea Serviciilor M-Pesa este menționat în secțiunea VIII din prezentul Contract.
- 76** VMP își rezervă dreptul să modifice comisioanele pentru Serviciile M-Pesa, în funcție de politica proprie și de condițiile existente pe piață, urmând să notifice Clientii despre aceste modificări, în termenii și condițiile prevăzute de legislația în vigoare. Notificarea va fi publicată și în presa locală de către VMP cu cel puțin două luni înainte ca modificările să intre în vigoare. Modificările vor fi considerate ca acceptate tacit de către Client dacă acesta nu comunică VMP că nu este de acord cu ele înainte de expirarea termenului la care urmează să intre în vigoare și că dorește să exercite dreptul de a denunța în mod gratuit și unilateral Contractul, cu efect de la o dată anterioară intrării lor în vigoare.

VI. ALTE CLAUZE

- 77** Remedii cumulative și nu exclusive: fiecare dintre drepturile/remediile/garanțiile acordate VMP în baza prezentului Contract vor putea fi exercitate/executate de VMP în ordinea aleasă de VMP, indiferent de data nașterii/constituirii acestor drepturi/remedii în favoarea sa și vor fi adiționale tuturor celorlalte drepturi și remedii acordate VMP în virtutea oricărui alt acord, a oricărei alte garanții sau legi.
- 78** Traduceri Autorizate: VMP nu este obligată să accepte niciun document emis în altă limbă decât cea română, cu excepția pașaportului sau a cazului în care este altfel stipulat într-o altă convenție ce ar putea fi încheiată cu Clientul. În acest caz, VMP va solicita Clientului să pună la dispoziție o traducere autorizată în limba română a unui astfel de document, legalizată de un notar public.
- 79** Confidențialitatea: Necesitatea confidențialității operațiunilor din punctul de vedere al volumului lor, al facilităților obținute, al termenilor și condițiilor de utilizare, precum și necesitatea manifestării sincerității și corectitudinii față de VMP, se consideră cunoscute de Client, nefiind necesar ca VMP să atragă atenția în mod expres cu ocazia efectuării fiecărei operațiuni.
- De asemenea, în condițiile prevăzute de prezentul Contract și de legislația aplicabilă, VMP se obligă să asigure confidențialitatea datelor privind Clientul, a tranzacțiilor/operațiunilor pe care acesta le efectuează, precum și a elementelor de securitate de care are cunoștință.
- 80** **Sugestii/Reclamații**
- 80.1. Calitatea și standardele serviciilor prestate de VMP vor putea fi apreciate de către fiecare Client al VMP. Sugestiile și reclamațiile privind abaterile de la aceste standarde pot fi sesizate VMP telefonic, prin e-mail, prin Serviciul Relații cu Clientii sau în scris prin transmitere (depunere) la oricare reprezentanță Vodafone România sau direct la sediul central al VMP situat în București, sector 2, Str. Barbu Văcărescu nr. 201, etaj 1, CP 020276.
- 80.2. VMP va analiza solicitarea Clientului și va emite un răspuns către acesta în termenele prevăzute de legislația în vigoare.
- 80.3. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului este autoritatea cu atribuții privind protecția consumatorilor, cu sediul în bd. Aviatorilor nr. 72, București 011865.
- 81** **Autoritatea de supraveghere**
- Autoritatea de supraveghere a VMP în calitate de instituție emitentă de monedă electronică este Banca Națională a României cu sediul în București, sector 3, strada Lipșcani nr. 25.
- 82** **Notificări**
- 82.1. VMP își rezervă dreptul de a modifica prezentele Condiții de Utilizare a Serviciului M-Pesa, în tot sau în parte, oricând va considera oportun, asemenea modificare urmând a produce efecte între VMP și Client în termen de cel puțin două luni de la data la care informarea în acest sens se consideră primită de către Client. Notificarea modificărilor va fi transmisă de către VMP cu cel puțin două luni înainte ca acestea să intre în vigoare. Modificările vor fi considerate ca acceptate de către Client dacă acesta nu comunică VMP că nu este de acord cu ele înainte de expirarea termenului la care vor intra în vigoare și că dorește să exercite dreptul de a denunța în mod gratuit și unilateral Contractul, cu efect de la o dată anterioară intrării lor în vigoare.
- 82.2. Notificarea Clientului se consideră primită de către VMP începând cu a doua zi lucrătoare de la data înregistrării ei la oricare dintre Magazinele M-Pesa și devine aplicabilă odată cu primirea de către Client a unei confirmări din partea VMP în acest sens.
- 82.3. VMP afișează la oricare dintre Magazinele M-Pesa și poate comunica prin intermediul website-ului sau al canalelor electronice următoarele: Condiții de Utilizare a Serviciului M-Pesa, Lista de Comisioane privind Utilizarea Serviciilor M-Pesa sau orice alte informații relevante în derularea tranzacțiilor.

82.4. În cazul în care VMP face dovada transmiterii către Client a scrisorilor/documentelor/extraselor de cont, în timp util, aceasta nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește efectele și consecințele decurgând din nerecepționarea, recepționarea cu întârziere, deteriorarea, pierderea de către Client a documentelor mai sus menționate sau neconsultarea acestora.

82.5. Orice solicitare, notificare, aprobare, comunicare prevăzută de sau decurgând din prezentul Contract se va face în scris într-una dintre modalitățile agreeate cu Clientul, această notificare fiind considerată primită, în cazul remiterii personale - la predare (dacă este predată în afara orelor de program, aceasta va fi considerată a fi primită în următoarea zi lucrătoare) și în cazul scrisorii recomandate - la data menționată pe confirmarea de primire în posesia expeditorului. În cazul în care Clientul este reprezentat prin mai mult de o persoană, orice notificare, cerere sau altă comunicare va fi considerată a fi trimisă către fiecare dintre aceștia dacă este trimisă unuia dintre ei. Pe durata relației contractuale, comunicările se vor desfășura în limba română.

83 Legea aplicabilă și jurisdicția

Aceste Condiții de Utilizare a Serviciului M-Pesa au fost redactate în limba română și vor fi guvernate și interpretate în conformitate cu legea română. Ca regulă, orice dispute între părți decurgând din aplicarea și interpretarea acestora, dacă nu se pot rezolva pe cale amiabilă, vor fi supuse spre soluționare instanțelor judecătorești de la sediul VMP, în afară de cazul când legea dispune altfel. Cererile VMP împotriva Clientului vor fi de competența exclusivă a instanțelor de la domiciliul acestuia din urmă.

84 Ca emitent de monedă electronică, VMP se supune prevederilor Legii 656/2002 pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării terorismului, și a Regulamentului BNR nr. 9/2008 privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.

85 Clientul consimte la prelucrarea datelor sale cu caracter personal (care va include operațiuni de colectare, înregistrare, stocare, modificare, utilizare, dezvăluire către terți prin transmitere, blocare, ștergere sau distrugere), colectate prin Formularul de Înregistrare și Acceptare a Condițiilor de Utilizare a Serviciilor M-Pesa și prin furnizarea de către Client a oricăror alte documente și informații pe parcursul derulării prezentului Contract, în conformitate cu Legea 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date („Legea 677/2001”). VMP va procesa și prelucra datele cu caracter personal cu bună credință, în următoarele scopuri legitime:

i. în vederea furnizării Serviciilor M-Pesa;

ii. în scopuri de marketing și comercializarea produselor și serviciilor VMP prin mijloacele de comunicare agreeate în conformitate cu Formularul de Înregistrare și Acceptare a Condițiilor de Utilizare a Serviciilor M-Pesa;

iii. în scopul de a analiza eventuale cereri ale entităților din grupul din care face parte VMP, inclusiv entități din străinătate și/sau ale terțelor părți selectate de VMP pentru externalizarea anumitor servicii, pentru acordarea de produse și/sau servicii proprii comercializate de Vodafone România S.A. sau de către VMP, precum și în scopul întocmirii de statistici;

iv. în vederea transmiterii către entitățile publice și/sau private legal constituite în scopul colectării, administrării și prelucrării datelor și informațiilor privind portofoliul de Clienți al emitenților de monedă electronică, în vederea identificării, cuantificării și diminuării riscului de fraudă;

v. pentru respectarea obligațiilor legale de către VMP privind prevenirea și combaterea spălării banilor sau a altor obligații prevăzute de lege, precum și ca urmare a solicitării de către o instanță judecătorească sau de către altă autoritate competentă.

85.1 Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clientului se face cu respectarea cerințelor legale și în condiții care să asigure un nivel adecvat de securitate tehnică a datelor, conform Legii 677/2001. În măsura în care datele personale ale Clientului sunt dezvăluite altor companii din grupul Vodafone România sau unor entități selectate de VMP pentru prestarea anumitor activități sau servicii, conform scopurilor de mai sus, acest proces se produce numai în condițiile asigurării confidențialității și securității datelor cu caracter personal.

85.2 Drepturile Clientului privind datele personale, așa cum sunt acestea prevăzute de Legea 677/2001, sunt: (i) dreptul de informare cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, (ii) dreptul de acces la datele sale cu caracter personal, (iii) dreptul de intervenție asupra datelor sale cu caracter personal (rectificare, actualizare, ștergere sau blocare, transformare în date anonime), (iv) dreptul de opoziție cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, (v) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, adoptate exclusiv pe baza unei prelucrări de date cu caracter personal efectuată prin mijloace automate, (vi) dreptul de a se adresa justiției pentru apărarea oricăror drepturi garantate de Legea 677/2001 și de a solicita despăgubiri, dacă aceste drepturi au fost încălcate.

85.3 În vederea exercitării oricăror dintre drepturile menționate mai sus, Clientul va întocmi o cerere scrisă, semnată și datată, care va fi adresată VMP, iar VMP va răspunde cererii astfel formulate în termen de 15 zile de la primirea unei astfel de cereri.

85.4 Clientul autorizează VMP să transfere și să comunice orice fel de informații referitoare la Client, inclusiv date cu caracter personal, către și între sucursalele, agențiile, punctele de lucru, reprezentanțele VMP, cu asigurarea confidențialității datelor/informațiilor astfel transferate, în legătură cu prestarea oricărui serviciu Clientului, precum și în scopul efectuării de analize și în scopuri statistice.

86 Acceptarea expresă a tuturor clauzelor

Clientul declară că toate clauzele prezentului Contract au fost comunicate în mod direct, fiind înțelese și acceptate ca atare de către fiecare Parte; Clientul declară că acceptă expres toate clauzele prezentului Contract, inclusiv clauzele privind limitarea răspunderii VMP, astfel cum sunt prevăzute de art. 32, 33, 37, 38, 48, 51, 58, 70.3, 70.6, 71.1(i), 71.5, 72.6, 82.4, clauza cu privire la suspendarea obligațiilor VMP conform art. 48, decăderea Clientului din anumite drepturi sau din beneficiul termenului conform art. 64, 71.6, 72.6, dreptul VMP de a rezilia și denunța Contractul conform art. 73 b) și f), clauzele privind legea aplicabilă Contractului și competența teritorială în caz de litigii conform art. 83.

VII. LISTA SERVICIILOR M-Pesa

Descrierea modului de utilizare a serviciilor M-Pesa

A. Alimentarea Contului M-Pesa

Mergi la orice magazin M-Pesa cu suma de bani cu care dorești să achiziționezi Monedă Electronică în contul tău M-Pesa. Trebuie să ai cu tine un act de identitate în original și, bineînțeles, telefonul. În magazin comanzi un Cod Unic pentru Alimentarea Contului tău M-Pesa, astfel:

1. De pe telefonul tău mobil apelează *789# și intră în aplicația M-Pesa.
2. Selectează „3” - Depun bani.
3. Introdu PIN-ul tău M-Pesa și confirmă trimiterea cererii.
4. Prin SMS primești un Cod Unic valabil doar 30 de minute.
5. Prezintă acest Cod Unic în Magazinul M-Pesa și specifici suma de Monedă Electronică pe care dorești să o depui în Contul tău.
6. Angajatul Magazinului M-Pesa îți verifică actul de identitate și îți preia banii.
7. Angajatul Magazinului M-Pesa, folosindu-se de terminalul său și de o aplicație dedicată, îți încarcă exact cu suma primită Contul tău M-Pesa.
8. Prin SMS primești confirmarea că suma a fost depusă, precum și noul sold al Contului tău M-Pesa.
9. Semnezi la finalul tranzacției o dispoziție de încasare pe care Agentul M-Pesa ți-o va da și păstrezi o copie.

Contul tău M-Pesa va fi astfel gratuit alimentat cu Moneda Electronică în valoare echivalentă fondurilor în numerar. De la momentul inițierii solicitării de Alimentare cont M-Pesa prin intermediul echipamentului Distribuitorului, operațiunea are loc în câteva fracțiuni de secundă.

B. Transfer de fonduri către un alt Client M-Pesa

Oricând și oriunde te afli, folosindu-te doar de telefonul tău mobil, poți trimite bani către oricine este înregistrat M-Pesa.

1. De pe telefonul tău mobil apelează *789# și intră în aplicația M-Pesa.
2. Selectează „1” - Transfer bani.
3. Introdu numărul de telefon al persoanei către care dorești să trimiți fonduri (beneficiarul).
4. Introdu valoarea Monedei Electronice pe care dorești să o trimiți (în echivalent RON).
5. Introdu PIN-ul tău M-Pesa și confirmă trimiterea cererii cu detaliile de transfer introduse anterior.
6. Primești un SMS de confirmare conținând detaliile tranzacției și noul sold al Contului tău M-Pesa.

Beneficiarul transferului va primi, de asemenea, un SMS în care se specifică suma primită și noul sold al Contului său M-Pesa. Comisionul aferent transferului se reține din Contul tău M-Pesa. Ordinul de plată este considerat a fi primit în momentul în care Clientul confirmă datele tranzacției prin intermediul telefonului mobil (pasul 5 de mai sus). Operațiunea are loc în fracțiuni de secundă de la primirea ordinului de plată de la Clientul plătitor. Odată primit, ordinul de plată este irevocabil.

C. Reîncărcarea Cartelei Vodafone

1. Din telefonul tău mobil, oricând și oriunde te afli, apelează *789# și intră în aplicația M-Pesa.
2. Selectează „4” - Reîncărcare.
3. Alege una dintre opțiunile „Cartela mea” sau „Altă Cartelă”.
4. Dacă ai ales opțiunea „Altă Cartelă”, introdu numărul de telefon pentru care dorești să cumperi credit.
5. Selectează valoarea creditului (în EUR) pe care dorești să o încarci sau alege opțiunea „Altă valoare”, caz în care introduci manual valoarea dorită. Valoarea minimă de reîncărcare este 1 EUR.
6. Introdu PIN-ul tău M-Pesa și confirmă trimiterea cererii.
7. Primești un SMS care confirmă efectuarea GRATUITĂ a plății și noul sold al Contului tău M-Pesa. Clientul beneficiar al creditului reîncărcat va fi și el notificat prin SMS. Ordinul de plată este considerat a fi primit în momentul în care Clientul confirmă datele tranzacției prin intermediul telefonului mobil (pasul 6 de mai sus). Telefonul Clientului și sistemul M-Pesa comunică în timp real. Operațiunea de plată se execută în câteva secunde de la momentul primirii ordinului de plată de la Client. Odată primit, ordinul de plată este irevocabil.

D. Plata la comercianți

La orice magazine unde se specifică „Plătește GRATUIT cu M-Pesa” ai posibilitatea să cumperi produse și servicii plătind din Contul tău M-Pesa. Nu ai niciun fel de comision de plătit, iar totul decurge ușor și simplu:

1. De pe telefonul tău mobil apelează *789# și intră în aplicația M-Pesa.
2. Selectează „6” - Plăți la comerciant.
3. Introdu PIN-ul tău M-Pesa și confirmă efectuarea operațiunii.
4. Primești prin SMS un Cod Unic valabil doar 30 de minute.
5. Dă-i Vânzătorului Codul Unic și specifică suma de plată.
6. Vânzătorul le introduce în terminalul său.
7. Primești un SMS de confirmare a tranzacției și noul sold al Contului tău M-Pesa.

Nu uita să iei bunurile cumpărate și bonul fiscal aferent tranzacției.

Telefonul Clientului și echipamentul comerciantului comunică în timp real cu sistemul M-Pesa. Ordinul de plată este considerat a fi primit în momentul în care sistemul VMP validează detaliile operațiunii pe care Clientul plătitor dorește să o inițieze la comerciant prin introducerea în terminalul său a Codului Unic de tranzacție. Operațiunea de plată se execută în câteva fracțiuni de secundă de la momentul primirii ordinului de plată. Odată primit, ordinul de plată este irevocabil.

E. Plata facturilor cu M-Pesa

1. De pe telefonul tău mobil apelează *789# și intră în aplicația M-Pesa.
2. Selectează „5” - Plăți facturi.
3. Selectează categoria de utilități pentru care vrei să plătești factura.
4. Selectează furnizorul din listă.
5. Introdu codul tău de client de pe factura furnizorului de utilități.
6. Introdu numărul facturii pe care vrei să o plătești.
7. Introdu suma de plată, introdu PIN-ul tău M-Pesa și confirmă trimiterea cererii.
8. Primești un SMS care confirmă efectuarea tranzacției și noul sold al contului M-Pesa.

Telefonul Clientului și sistemul M-Pesa comunică în timp real. Ordinul de plată este considerat a fi primit în momentul în care Clientul confirmă datele tranzacției prin intermediul telefonului mobil (pasul 7 de mai sus). Operațiunea de plată se execută în câteva secunde de la momentul primirii ordinului de plată de la Client. Odată primit, ordinul de plată este irevocabil.

F. Răscumpărarea de monedă electronică/retragerea de fonduri din contul M-Pesa

Mergi la orice Magazin M-Pesa cu telefonul tău mobil. Din motive de securitate, este necesar să ai cu tine un act de identitate în original și să-l prezinți agentului M-Pesa în vederea efectuării operațiunii.

1. De pe telefonul tău mobil apelează *789# și intră în aplicația M-Pesa.
2. Selectează „2” - Retrag bani.
3. Introdu PIN-ul tău M-Pesa și confirmă trimiterea cererii.
4. Primești un Cod Unic prin SMS valabil doar 30 de minute.
5. Prezintă Codul Unic în Magazinul M-Pesa și specifică suma pe care dorești să o retragi.
6. Angajatul Magazinului M-Pesa verifică actul de identitate.
7. Angajatul Magazinului M-Pesa, folosind terminalul său M-Pesa, debitează moneda electronică din contul tău și îți dă în schimb banii în numerar pe care i-ai solicitat.
8. Primești pe telefonul tău mobil un SMS de confirmare cu suma retrasă și noul sold al Contului tău M-Pesa.
9. La finalul tranzacției semnezi o dispoziție de plată și iei o copie a acesteia.

Contul tău M-Pesa va fi debitat cu suma solicitată pentru care primești numerar, dar și cu comisionul aferent acestei tranzacții. Acest comision se reține direct din contul tău M-Pesa - nu plătești cu bani în numerar în Magazinul M-Pesa. Cererea de răscumpărare este considerată a fi inițiată în momentul în care sistemul M-Pesa validează detaliile operațiunii pe care Magazinul M-Pesa o efectuează pe baza Codului Unic furnizat de către Client. Din acest moment, cererea de răscumpărare este procesată și Contul M-Pesa este debitat în câteva secunde.

Un Client poate solicita răscumpărarea monedei electronice deținute, apelând VMP la Serviciul Relații cu Clienții, prezentându-se ulterior solicitării la una dintre sucursalele unei bănci comerciale către care îl va direcționa operatorul din cadrul Serviciului Relații cu Clienții.

G. Cum se administrează contul M-Pesa

Poți afla soldul contului tău sau poți schimba PIN-ul direct din telefonul tău mobil. Apelează *789# și intră în aplicația M-Pesa, apoi selectează „7” - **Contul meu**.

Alege una dintre operațiunile pe care dorești să le faci (sold cont, mini-extras cont, schimbare PIN etc.) și introdu PIN-ul tău M-Pesa. Urmează meniul și așteaptă notificarea prin SMS care îți confirmă informațiile cerute.

VIII. LISTA DE COMISIOANE PRIVIND UTILIZAREA SERVICIILOR M-Pesa

A. Servicii gratuite

- Deschiderea și administrarea Contului M-Pesa
- Înregistrarea și activarea Serviciului pe telefon
- Depunerea de fonduri în Contul M-Pesa
- Reîncărcarea Cartelei Vodafone prin Serviciul M-Pesa
- Plata facturilor către furnizorii de utilități prin Serviciul M-Pesa
- Plata la Comercianții Acceptanți prin Serviciul M-Pesa
- Mini-Extras de Cont cu ultimele 5 tranzacții realizate

B. Servicii comisionate

1. Transfer de bani către o altă persoană Client M-Pesa - comisionul este variabil în funcție de valoarea transferată:

- între 1 și 150 RON, comisionul este 1 RON;
- între 151 și 500 RON, comisionul este 2 RON;
- peste 501 RON, comisionul este 3 RON.

2. Retragera de fonduri din Contul M-Pesa - comisionul este variabil, în funcție de valoarea retrasă:

- între 1 și 50 RON, comisionul este 2,5 RON;
- între 51 și 150 RON, comisionul este 5 RON;
- între 151 și 400 RON, comisionul este 7 RON;
- între 401 și 600 RON, comisionul este 9 RON;
- între 601 și 800 RON, comisionul este 13 RON;
- între 801 și 1.000 RON, comisionul este 14 RON;
- între 1.001 și 1.500 RON, comisionul este 24 RON;
- peste 1.501 RON, comisionul este 31 RON.

În cazul retragerii de fonduri prin intermediul unei bănci comerciale, după ce se contactează în prealabil Serviciul Relații cu Clienții al VMP, comisionul de retragere este de 30 RON, indiferent de suma retrasă.

3. Interogarea de sold din meniul M-Pesa: 0,01 RON (comision fix); specificăm însă că soldul contului va fi furnizat gratuit la fiecare tranzacție efectuată.

4. Extras de Cont detaliat, solicitat expres și expediat prin poștă: 5 RON.

Toate comisioanele pentru transferul și retragerea de fonduri se plătesc în momentul realizării cu succes a operațiunii solicitate de către Client.

Nicio taxă și niciun comision nu vor fi solicitate în numerar de nicio terță persoană din rețeaua de distribuire a serviciului M-Pesa sau de către Comercianții Acceptanți M-Pesa.

Urmează pagina cu semnături:

Încheiat la data, între **Vodafone România M-Payments S.R.L.**
prin **Distribuitor**,
reprezentat de **Angajatul** din magazinul aprobat de Vodafone România M-Payments S.R.L.
și **Client:**

A SE COMPLETA DE CĂTRE ANGAJATUL DIN MAGAZIN:

A SE COMPLETA DE CĂTRE CLIENT:

Cod Angajat:

Nume Client:

Cod Magazin:

Semnătură Client:

Locul înregistrării:

Nume Reprezentant legal:

Nume și semnătură Angajat:

Semnătură Reprezentant legal:

Ștampila:

Semnat de părți în două exemplare

Condițiile de utilizare a serviciului M-Pesa - versiunea în vigoare din 15 iulie 2014 care cuprinde 14 pagini

A SE COMPLETA DE CĂTRE ANGAJATUL DIN MAGAZIN:

Cod Angajat:

Cod Magazin:

Locul înregistrării:

Nume și semnătură Angajat:

Ștampila:

A SE COMPLETA DE CĂTRE CLIENT:

Nume Client:

Semnătură Client:

Nume Reprezentant legal:

Semnătură Reprezentant legal:

Semnat de părți în două exemplare

Condițiile de utilizare a serviciului M-Pesa - versiunea în vigoare din 15 iulie 2014 care cuprinde 14 pagini.

