

## Regulamentul „Programului de loialitate”

### 1. DEFINIȚII:

**Abonat Moldcell** – persoană fizică care utilizează serviciile de telefonie mobilă celulară de standard GSM Moldcell, cu sau fără contract.

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

**„Program de loialitate”** - program care vizează promovarea utilizării serviciilor de telefonie mobilă celulară de standard GSM Moldcell, organizat de către compania Moldcell împreună cu distribuitorii autorizați și dealerii Moldcell și exclusiv pentru abonații Moldcell. În cadrul acestui program, abonații Moldcell au posibilitatea de a acumula Puncte de loialitate și de a câștiga Premii în conformitate cu Regulamentul „Programului de loialitate”.

**Puncte de loialitate** - unități virtuale care nu sunt resurse materiale și nu au nicio valoare bănească. Ele se acumulează pe contul Participantului „Programului de loialitate” și îi oferă dreptul de a primi un premiu, 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 celulare de standard GSM 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 anului de acumulare a Punctelor de loialitate, toate Punctele neutilizate se declară drept nevalabile fără posibilitatea de a le schimba sau utiliza ulterior.

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

**Informații SMS** – mesaje expediate Abonatului Moldcell, Participant la „Programul de loialitate”, care conțin informații privind numărul de Puncte de loialitate, 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: str. Belgrad, 3, mun. Chișinău, MD-2060, Republica Moldova.

**Servicii Moldcell** - servicii de telefonie mobilă celulară de standard GSM, furnizate de către compania Moldcell în Republica Moldova.

Toate celelalte Definiții, neprevăzute direct de către prezentul Regulament, se interpretează în conformitate cu dispozițiile Ghidului utilizatorului pentru planurile tarifare Cartelă Moldcell și Abonament Moldcell.

## **2. CONDIȚIILE „PROGRAMULUI DE LOIALITATE”**

2.1. Prezentul regulament intră în vigoare din 1 februarie 2011 și reprezintă regulile de conducere a „Programului de loialitate”. Participarea la „Programul de loialitate” după intrarea în vigoare a prezentului Regulament se consideră drept accept și acord cu dispozițiile sale.

2.2. Prezentul 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 celulară de standard GSM 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.

2.4. Utilizatorii de telefonie mobilă celulară de standard GSM Moldcell, fără a semna un contract de abonament cu Moldcell, au dreptul să primească, în schimbul Punctelor de loialitate acumulate, în calitate de Premii numai acele servicii Moldcell care sunt furnizate în cadrul „Programului de loialitate”. Pentru a obține în calitate de Premii alte bunuri materiale (care nu fac parte din servicii Moldcell), Abonatul - Participant trebuie să folosească serviciile de telefonie mobilă celulară de standard GSM Moldcell, cu încheierea obligatorie a contractului de abonament cu Moldcell. La încheierea contractului de abonament abonații Moldcell, au dreptul, de asemenea, în schimbul Punctelor acumulate să primească servicii Moldcell, care sunt prevăzute în cadrul „Programului de loialitate”.

## **3. DESCRIEREA „PROGRAMULUI DE LOIALITATE”**

3.1. „Programul de loialitate” oferă abonaților posibilitatea de a primi și de a colecta Puncte de loialitate, pe care Abonatul le poate schimba pe premii, în conformitate cu prezentul Regulament.

## **4. TERMENI DE DESFĂȘURARE A „PROGRAMULUI DE LOIALITATE”**

4.1. Prezentul Regulament al „Programului de loialitate” intră în vigoare din 01 februarie 2011, nu are termen de valabilitate și funcționează pe teritoriul Republicii Moldova până la momentul când 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.

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

## **5. PARTICIPAREA ȘI ÎNREGISTRAREA ÎN „PROGRAMUL DE LOIALITATE”**

5.1. La „Programul de loialitate” au dreptul de participare numai persoanele fizice care folosesc servicii de telefonie mobilă celulară de standard GSM Moldcell, cu sau fără contract.

5.2. Participarea la „Programul de loialitate” pentru abonați este opțională și este exprimată prin dorința de a întreprinde acțiuni care vizează obținerea Premiilor oferite în cadrul „Programului de loialitate”.

5.3. Pentru a participa la „Programul de loialitate” Abonatul trebuie să devină utilizator al serviciilor de telefonie mobilă celulară de standard GSM Moldcell cu plată, cu sau fără contract. Odată înregistrat, Participantul „Programului de loialitate” cu același număr GSM nu poate fi reînregistrat și participă la „Programul de loialitate” în conformitate cu Regulamentul „Programului de loialitate.”

5.4. Înregistrarea Participantilor se efectuează automat în modul următor – din momentul când a început utilizarea serviciilor de telefonie mobilă celulară de standard 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 el a devenit Participant al „Programului de loialitate”. Utilizarea serviciilor GSM Moldcell prevede numai utilizarea serviciilor GSM Moldcell cu plată.

5.5. Orice Abonat – Participant la „Programul de loialitate”, cu condiția respectării Regulamentului, are dreptul de a primi Premii.

5.6. După înregistrare, fiecare Participant care a început utilizarea serviciilor GSM Moldcell cu plată va primi lunar, la începutul fiecărei luni următoare, informații prin SMS unde i se vor aduce la cunoștință următoarele informații - numărul de Puncte și suma totală de Puncte pe cont din cadrul „Programului de loialitate” în momentul primirii mesajului informativ SMS.

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:

5.8.1. Pe parcursul „Programului de loialitate” Abonatul a încălcat vreo prevedere a prezentului Regulament o dată sau de repetate ori.

5.8.2. Pe parcursul „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” (acumularea Punctelor și obținerea premiilor) presupune în mod implicit familiarizarea și acordul deplin al Abonatului cu toate regulile „Programului de loialitate”, fără excepție, expuse detaliat în prezentul Regulament și anunțat public de către Organizator, înainte de lansarea și pe parcursul desfășurării „Programului de loialitate”.

5.10. În cazul în care Abonatul nu va fi de acord cu condițiile Regulamentului „Programului de loialitate”, acesta nu va efectua acțiuni asociate cu schimbul Punctelor pe Premii. Acumularea Punctelor de loialitate nu obligă Abonatul să le schimbe pe Premii și nu impune obligații suplimentare. Abonatul este obligat să respecte cerințele prezentului Regulament la schimbarea Punctelor de loialitate pe Premii.

## **6. PUNCTELE „PROGRAMULUI DE LOIALITATE”**

6.1. La utilizarea serviciilor GSM Moldcell cu plată pe contul Participantului în „Programul de loialitate” se acumulează Puncte și, de asemenea, se stochează toate informațiile privind Punctele primite pe durata desfășurării „Programului de loialitate”.

6.2. Punctele sunt acordate automat și nu pot fi transferate altui Participant la „Programul de loialitate” și/sau unei persoane terțe. Participanții „Programului de loialitate” pot gestiona doar Punctele de loialitate proprii.

6.3. Participanții „Programului de loialitate” au posibilitatea de a verifica cantitatea de Puncte de loialitate acumulate în cont printr-un meniu USSD dedicat.

6.4. Perioada de acumulare a Punctelor în cadrul „Programului de loialitate” se limitează la perioada de desfășurarea „Programului de loialitate”, prevăzută în punctul 4.1 al prezentului Regulament și prin respectarea celorlalte condiții prevăzute aici. După expirarea unui an, care urmează anului de acumulare a Punctelor, toate Punctele neutilizate până la intrarea în vigoare a prezentului Regulament sunt automat considerate expirate, fără a exista posibilitatea de a fi schimbate sau folosite ulterior. Toate Punctele de loialitate acumulate înainte de intrarea în vigoare a prezentului Regulament sunt valabile până la 31.12.2012.

6.5. Cantitatea Punctelor de loialitate transferate pe contul Participantului la „Programul de loialitate” este determinată în conformitate cu următoarea schemă:

- Pentru fiecare 10 (zece) lei cheltuiți pentru serviciile GSM Moldcell cu plată de pe numărul de telefon al Abonatului Participant, pe contul Participantului va fi transferat 1 (un) Punct de loialitate.

6.6. Cu scopul de stimulare a loialității Abonaților Moldcell în cadrul „Programului de loialitate” se oferă avantaje suplimentare și anume:

- pentru fiecare an calendaristic de la data conectării la rețeaua de servicii GSM Moldcell cu plată, în contul Participantului vor fi transferate Puncte de loialitate în conformitate cu schema de mai jos:

Perioada de aflare în rețeaua Moldcell (ani)	Puncte de loialitate
1 - 3	50
4 - 6	100
7 - 9	150
10 - 12	200
> 12	250

- pentru Abonații, care utilizează servicii GSM Moldcell în conformitate cu condițiile planului tarifar Cartelă Moldcell, la fiecare reîncărcare a contului GSM al numărului Moldcell cu o sumă mai mare de 50 lei prin cartelă de reîncărcare sau alte metode de reîncărcare, se acordă următoarele reduceri:

Perioada de aflare în rețeaua Moldcell	6 luni - 1 an	1 - 2 ani	2 - 3 ani	3 - 5 ani	peste 5 ani
Reducerea acordată	5%	10%	15%	20%	25%

Reducerea oferită este valabilă pe termen de 30 zile din data când a fost acordată și poate fi utilizată doar pentru apeluri, mesaje SMS și MMS în rețeaua Moldcell. Reducerea este valabilă în zilele de sâmbătă și duminică.

## 7. PREMIILE „PROGRAMULUI DE LOIALITATE” ȘI OFERIREA LOR

7.1. Participanții „Programului de loialitate” care dispun de puncte pe conturile lor, calculate potrivit prezentului Regulament, pe întreaga perioadă de acțiune a “Programului de loialitate”, precum și cu condiția respectării perioadei de valabilitate a Punctelor, pot beneficia de premii, în schimbul unui

anumit număr de Puncte care se extrag de pe contul participantului „Programului de loialitate”. Fiecare Premiu are valoarea sa unică exprimată în Puncte, valoare pe care compania Moldcell o determină de sine stătător. În corespundere cu această valoare exprimată în Puncte, Participantul are posibilitatea de a schimba Punctele acumulate pe Premiile alese.

- 7.2. La primirea Premiului ales de către Participantul „Programului de loialitate”, de pe contul acestuia se anulează un anumit număr de Puncte, corespunzător valorii Premiului exprimat în Puncte, conform condițiilor prezentului Regulament.
- 7.3. Participantul este în drept să primească Premiul sub formă de servicii Moldcell, prin intermediul meniului USSD sau sub formă de alte bunuri materiale de la Organizator dacă Participantul utilizează servicii de telefonie mobilă în standard GSM prestate de compania Moldcell, în baza contractului de abonament încheiat cu Moldcell.
- 7.5. Răspunderea pentru corectitudinea anulării Punctelor la oferirea Premiului o poartă Organizatorul.
- 7.5. Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica lista și valoarea Premiilor.
- 7.6. Premiile “ Programului de loialitate” sunt în număr limitat și se vor oferi Participanților în limitele stocului disponibil.
- 7.7. Participanții „Programului de loialitate” au posibilitatea de a schimba Punctele acumulate pe Premii care nu sunt servicii Moldcell (alte bunuri materiale), în perioada desfășurării „Programului de loialitate” cu condiția respectării perioadei active a Punctelor acumulate (stipulate în acest Regulament), în punctele autorizate de către Organizator cu acest scop. Informația despre punctele autorizate în care se vor oferi Premiile, altele decât serviciile Moldcell (bunuri materiale), cât și cea despre orarul de lucru al acestora, se aduce la cunoștința Participanților înainte de oferirea Premiilor, prin publicarea pe site-ul oficial al Organizatorului [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).
- 7.8. Premiile se oferă periodic pe parcursul anului, iar informația despre perioada disponibilității acestora și posibilitatea de primire a acestora se aduce la cunoștința Participanților prin publicarea pe siteul Organizatorului.
- 7.9. Pentru recepționarea Premiului care nu este un serviciu Moldcell (alt bun material), Participantul trebuie să prezinte reprezentantului Organizatorului cartela SIM a numărului 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 (care nu sunt servicii Moldcell) către Participant. Premiul se oferă doar persoanei fizice pe numele căreia este încheiat contractul de abonament.
- 7.10. Participantul confirmă primirea Premiilor, făcând înscriere în registrul informațional privind oferirea Premiilor de către Organizator.
- 7.11. Organizatorul este în drept să refuze oferirea Premiilor care nu sunt Servicii Moldcell (alte bunuri materiale) 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 primire a Premiului care nu este Serviciu Moldcell, (alt bun material), Participantul nu va prezenta reprezentantului Organizatorului unul din elementele obligatorii necesare pentru primirea Premiului și anume buletinul de identitate și/sau cartela SIM a numărului GSM care are la bază un contract de abonament, pe care au fost transferate Punctele, atunci această persoană nu este în drept să primească 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 primi Premiul, în termenii stabiliți de p.6.4. și p.7.7. ale prezentului Regulament, el pierde dreptul de a primi Premii și nu este în drept să înainteze niciun fel de pretenții către Organizator.

- 7.14. Echivalentul bănesc al Premiilor nu se oferă.
- 7.15. Premiile primite de către Participant nu se supun rambursării sau înlocuirii.
- 7.16. Organizatorul nu poartă răspundere de obligațiile care reies din garanțiile Premiilor.
- 7.17. Dacă în conformitate cu legislația în vigoare, Premiul primit 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, care nu sunt servicii Moldcell (alte bunuri materiale), cu toate cele necesare pentru executarea obligațiilor lor în conformitate cu acest Regulament.
- 7.19. În cazul apariției unor litigii ori altor neînțelegeri care țin de „Programul de loialitate” la oferirea Premiilor care nu sunt servicii Moldcell (alte bunuri materiale), 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. Regulile „Programului de loialitate”, condițiile și informația despre Premii 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.
- 8.2. Informația suplimentară privind condițiile „Programului de loialitate”, precum și condițiile „Programului de loialitate”, pot fi accesate de către abonați pe siteul oficial al Organizatorului - [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).

## **9. LIMITAREA RESPONSABILITĂȚII**

- 9.1. Responsabil de oferirea Premiilor Participantilor “Programului de loialitate” este Organizatorul.
- 9.2. Organizatorul nu poartă răspundere pentru orice efecte care pot surveni în urma utilizării Premiului, care nu este aeriviciu Moldcell (alt bun material), de către Participant după semnarea Actului de predare - primire.
- 9.3. Organizatorul poartă răspundere doar pentru corectitudinea extragerii Punctelor din momentul intrării în vigoare a prezentului Regulament, precum și pentru oferirea nemijlocită a Premiilor.
- 9.4. Serviciul Relații Clientelă Moldcell oferă Participantilor doar informația privind transferarea și utilizarea Punctelor și Premiilor, comandate 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, conturilor abonaților și drepturilor 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 revedea și modifica condițiile Regulamentului în orice timp, fără o notificare prealabilă, iar participarea în continuare a abonatului la Proiect presupune acordul tacit al acestuia cu modificările introduse.
- 10.4. Participantul, cerând Premiu de la Organizator oferă Organizatorului dreptul de a folosi informația necesară pentru executarea obligațiilor conform prezentului Regulament, inclusiv, dar fără a se limita la informația despre cantitatea de Puncte, etc.
- 10.5. Toate fotografiile – materialele video cu participarea beneficiarilor de Premii din „Programul de loialitate” reprezintă proprietatea Organizatorului și se administrează de către el fără vreo notificare prealabilă a Participantului. Primind Premiul (semnând actul de predare - primire a Premiului), Participantul își exprimă astfel acordul de a folosi imaginile sale de către Organizator în scopuri publicitare ale „Programului de loialitate”.

Prezentul Regulament se aprobă astăzi, 01 februarie 2011

Organizator:

---

Chiril Gaburici

Director General

ÎM „Moldcell” SA

---

Carolina Bugaian

Finance Director