

CONDIȚII GENERALE DE UTILIZARE A CARDULUI DE MASĂ ȘI A TICHETELOR DE MASĂ PE SUPTOR ELECTRONIC UP MOLDOVA

”Up Servicii” S.R.L., IDNO 1017600044889, cu sediul în mun. Chișinău, MD-2069, str. Calea Ieșilor, nr. 8, et.5 (denumită în continuare, ”Operator”) emite carduri de masă la solicitarea angajatorilor pentru salariații acestora, beneficiari ai tichetelor de masă, în condițiile convenite prin contractele de prestări servicii încheiate între Operator și angajatori.

Prezentele condiții generale stabilesc regulile de utilizare a cardurilor de masă emise de către Operator și a tichetelor de masă transferate pe aceste carduri, pe care angajatorii și salariații acestora se obligă să le respecte.

1. DEFINIȚII:

Acceptant – persoană juridică, ale cărei terminale POS se găsesc în locațiile afiliaților, și care acceptă, în baza unui contract, cardurile de masă pentru efectuarea plăților, dar și afișează sigla de acceptare a sistemului internațional de carduri Mastercard/Visa.

Afiliat – persoană juridică care prestează servicii de alimentație publică și/sau vinde produse alimentare, este echipată cu unul sau mai multe terminale POS de către acceptant și care, în baza unui contract de prestări servicii încheiat cu Operator, acceptă cardurile de masă emise de către ultimul, pentru achitarea prețului produselor alimentare și/sau a serviciilor de alimentație cu tichete de masă. Lista afiliaților este publicată pe site-ul Operatorului www.upmoldova.md.

Angajator – persoană juridică sau fizică care acordă salariaților săi o alocație individuală de hrană sub forma tichetelor de masă, emise de către Operator în baza contractului de prestări servicii încheiat cu această persoană.

Card de masă/card – card de plată prevăzut la art.5 pct.40¹ din Codul fiscal, emis de către Operator în condițiile Legii cu privire la tichetele de masă nr. 166 din 21.09.2017, acordat de către angajatori salariaților săi pentru a fi folosit ca instrument de plată în locațiile afiliaților. Cardul de masă este un card preplătit, nominal, reîncărcabil, contactless, cu chip și cod PIN, emis sub licența MasterCard, ce poate fi utilizat numai în locațiile afiliaților de pe teritoriul Republicii Moldova (magazine, supermagazine, hipermagazine, magazine specializate, restaurante, cafenele, cantine) pentru achiziționarea produselor alimentare și/sau achitarea mesei, cu tichetele de masă transferate pe acest card.

Cod PIN – cod numeric format din cifre, atribuit în mod unic salariatului de către Operator, pentru a fi folosit la efectuarea plăților cu cardul de masă la terminalele POS. Acest cod este necesar pentru autorizarea plăților efectuate de către salariat și reprezintă un element de securitate personal și strict confidențial.

Cont – contul electronic deschis salariatului pe platforma Operatorului, prin care se ține evidența alimentărilor cardului de masă cu tichete de masă și a tranzacțiilor efectuate cu acest card.

Numărul cardului – cod unic format din cifre, inscripționat pe fața cardului de masă. Acest număr nu este cunoscut în întregime decât de către salariat.

Salariat – persoană fizică care prestează o muncă conform unei anumite specialități, calificări sau într-o anumită funcție, în schimbul unui salariu, în baza contractului individual de muncă.

Serviciul Up Moldova – serviciu în baza căruia salariatul poate accesa contul său pe site-ul www.upmoldova.md, în cadrul compartimentului ”UTILIZATOR”, pentru a vizualiza lista tranzacțiilor efectuate cu cardul de masă și soldul tichetelor de masă disponibile, dar și pentru a activa, bloca, sau efectua alte acțiuni referitoare la cardul și tichetele sale de masă.

Terminal POS – dispozitiv electronic ce aparține acceptanților, care permite realizarea plăților cu cardurile de masă în locațiile afiliaților. Pentru efectuare plății, salariatul folosește cardul de masă și codul PIN, sau numai cardul de masă (în cazul terminalelor POS dotate cu tehnologia Contactless, unde plata se poate realiza prin simpla apropiere a cardului de masă de dispozitiv, fără introducerea codului PIN, în limitele prevăzute de legislația în vigoare).

Tichet de masă – valoarea nominală transferată de către Operator pe cardul de masă al salariatului. Cuantumul valorii nominale se indică de către angajator în formularul de comandă *tichete de masă* pus la dispoziție de către Operator, la efectuarea fiecărei comenzi de alimentare a cardurilor de masă.

Tranzacție – operațiune, efectuată cu cardul de masă, de achitare a produselor alimentare și/sau a serviciilor de alimentație achiziționate de către salariat la afiliați.

2. FURNIZAREA ȘI ACTIVAREA CARDULUI

2.1. Cardul este furnizat salariatului la sediul angajatorului, conform condițiilor convenite între angajator și Operator prin contractul de prestări servicii. Pentru orice aspecte referitoare la emiterea și furnizarea cardului, salariatul se va adresa angajatorului său.

2.2. Din motive de securitate, cardul este inactiv de la momentul producerii sale și până în momentul activării acestuia de către angajator sau de către salariat, în funcție de opțiunea exprimată de către angajator la încheierea contractului de prestări servicii cu Operatorul.

2.3. În cazul în care angajatorul a optat pentru opțiunea de activare a cardului de către salariat, acesta își va putea activa cardul oricând pe perioada de valabilitate a cardului, până în ultima zi calendaristică a lunii înscrise pe Card. Activarea cardului de către salariat se realizează prin accesarea serviciului Up Moldova, ori a aplicației mobile ”Card UpMoldova”, sau telefonic, prin apelarea numărul indicat pe spatele cardului.

3. UTILIZAREA CARDULUI ȘI A TICHETELOR DE MASĂ

3.1. Cardul și codul PIN ale salariatului vor fi livrate angajatorului în plicuri separate, la intervale de timp diferite, fiecare plic fiind sigilat. Salariatul îl va înștiința imediat pe angajator dacă plicul conținând cardul sau codul PIN nu a fost primit sigilat.

3.2. Cardul este nominal și nu poate fi utilizat de către alte persoane decât salariatul ale cărui nume și prenume sunt imprimare pe card, iar tichetele de masă stocate pe cardul unui anumit salariat, nu pot fi transferate pe cardurile altor salariați.

3.3. Salariatul va folosi cardul de masă împreună cu actul său de identitate, sau, după caz, legitimației de serviciu, vizate la zi.

3.4. Cardul nu poate fi folosit pentru efectuarea operațiunilor de retrageri, de depuneri de numerar, și/sau de alimentare (altele decât cele cu tichete de masă) ori de transfer de mijloace către alte conturi ale salariaților și/sau ale angajatorului și/sau ale terților, indiferent de modalitatea în care salariatul dorește să efectueze oricare din operațiunile enumerate: la bancomate, la terminale POS, la ghișeul băncii sau plăți pe internet. De asemenea, cardul nu poate fi utilizat pentru plăți ale facturilor.

3.5. Tichetele de masă transferate pe carduri nu sunt purtătoare de dobândă.

3.6. Alimentarea cardurilor cu tichete de masă se realizează de către Operator numai după ce acesta a încasat integral valoarea totală a tichetelor de masă comandate și plata pentru serviciile aferente de la angajator. Angajatorul este obligat să îl înștiințeze lunar pe salariat cu privire la data alimentării cardului și valoarea totală a tichetelor de masă transferate.

3.7. Salariatul este obligat:

a) Să utilizeze tichetele de masă transferate pe card, doar pentru achitarea mesei și/sau a produselor alimentare. Este interzisă utilizarea tichetelor de masă pentru procurarea altor produse decât cele alimentare, pentru procurarea articolelor din tutun, a băuturilor alcoolice, a vinului și a berii, dar și schimbul acestora contra mijloacelor bănești în numerar.

b) Să utilizeze tichetele de masă transferate pe card, exclusiv pe teritoriul Republicii Moldova la afiliații care afișează la intrare autocolantele speciale ale Operatorului pentru primirea cardului. Lista afiliațiilor este publicată pe site-ul Operatorului www.upmoldova.md.

c) Să ia toate măsurile necesare pentru păstrarea securității și a integrității cardului.

d) Să păstreze confidențialitatea datelor prin care accesează serviciul Up Moldova (codul salariatului și parola), a codului PIN, care nu trebuie notat pe nici un suport de către salariat și nu trebuie dezvăluit sub nici o formă niciunui terț, inclusiv Operatorului sau angajatorului, precum și confidențialitatea numărului cardului.

e) Să introducă codul PIN ori de câte ori se solicită de către terminalul POS. În situația în care salariatul va uita codul PIN, se va adresa angajatorului său, ultimul urmând să solicite Operatorului retrimiteră codului PIN. Codul PIN va fi transmis în același mod ca prima oară, într-un plic sigilat.

f) În cazul apariției unei diferențe între valoarea tranzacției și suma debitată de pe cardul salariatului, să păstreze chitanța eliberată de către terminalul POS pentru o perioadă de minim 6 luni de la efectuarea tranzacției, ca dovadă a tranzacției respective.

3.8. O tranzacție va fi considerată ca autorizată definitiv de către salariat prin oricare dintre metodele de mai jos:

- introducerea codului PIN;
- prezentarea cardului la terminalul POS contactless;
- semnarea chitanței aferente tranzacției.

Data efectuării unei tranzacții cu cardul este data la care operațiunea este înregistrată de către terminalul POS unde a fost utilizat cardul.

4. PERIOADA DE VALABILITATE A CARDULUI DE MASĂ ȘI A TICHETELOR DE MASĂ

4.1. Cardul de masă are o durată de valabilitate de 4 (patru) ani de la data producerii. Operatorul își rezervă dreptul de a modifica unilateral caracteristicile tehnice și vizuale ale cardului (cu excepția logo-ului angajatorului, dacă acesta este inscripționat pe card), fără a fi necesar acordul salariatului sau al angajatorului.

4.2. Termenul de valabilitate a tichetelor de masă transferate pe card este de 6 (șase) luni de la data efectuării transferului.

4.3. La data expirării termenului de valabilitate a cardului, tichetele de masă existente pe acest card, a căror termen de valabilitate încă nu a expirat, vor putea fi transferate, exclusiv la cererea angajatorului, pe un nou card de masă emis pentru salariat. Cardul se reînnoiește în condițiile contractuale definite între Operator și angajator și va avea același număr al cardului și același cod PIN.

4.4. Tichetele de masă transferate pe card, neutilizate și expirate, nu vor mai putea fi folosite după data expirării și nici înlocuite cu alte tichete de masă, iar termenul de valabilitate a acestora nu va mai putea fi prelungit.

5. CONTUL SALARIATULUI. SERVICIUL UP MOLDOVA

5.1. Salariatul nu poate solicita alimentarea cardului său cu tichete de masă. Numai angajatorul are posibilitatea de a proceda la efectuarea acestor operațiuni, în condițiile contractuale convenite cu Operatorul, fiind unicul responsabil față de salariat pentru valoarea tichetelor transferate prin aceste operațiuni și eventualele reclamații ale salariatului privind aceste sume.

5.2. Contul salariatului poate fi suspendat de către Operator, fără preaviz și fără vreo despăgubire, în oricare dintre următoarele cazuri:

- dacă Operatorul are motive să creadă că respectivul cont este utilizat prin încălcarea prezentului document și/sau a legislației în vigoare;
- în cazul unor infracțiuni referitoare la utilizarea cardului și/sau a tichetelor de masă;
- ca urmare a acțiunii/inacțiunii unui terț ce necesită oprirea/suspendarea contului;
- în caz de încălcare a securității sistemului organizat de către Operator. În paralel cu suspendarea contului, Operatorul poate solicita salariatului, prin angajator, restituirea cardului.

5.3. Salariatul va putea consulta soldul contului aferent cardului său, prin oricare din următoarele moduri:

- prin accesarea serviciului Up Moldova, existent în cadrul secțiunii "UTILIZATOR" de pe site-ul www.upmoldova.md;
- prin accesarea aplicației mobile "Card UpMoldova" ce poate fi descărcată gratuit de pe App Store și Google Play;
- telefonic, prin apelarea numărului imprimat pe spatele cardului, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână din 7.

Informațiile la care salariatul va avea acces pe contul său, sunt următoarele:

- a) soldul disponibil (valoarea totală a tichetelor de masă transferate pe card);
 - b) tranzacțiile efectuate cu cardul în locațiile afiliaților și valoarea tichetelor de masă utilizate.
- Tichetele de masă care sunt transferate primele pe cardul salariatului de către Operator vor fi considerate utilizate cu prioritate, pe principiul "primul intrat, primul ieșit".

5.4. Serviciul Up Moldova din cadrul site-ului www.upmoldova.md este accesibil salariatului în mod gratuit, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână din 7 (cu excepția situațiilor de mentenanță sau intervenții pentru buna funcționare a site-ului, fapta terților sau forța majoră), și permite salariatului să își activeze și să-și blocheze cardul, să își consulte soldul disponibil, istoricul tranzacțiilor și valoarea nominală a tichetelor. Acest spațiu nu poate fi accesat de către angajator.

5.5. Accesul salariatului se realizează prin introducerea unui cod de utilizator (user) și a unei parole. Salariatul trebuie să păstreze confidențialitatea acestora date de identificare, pentru a se evita accesul unor terți la serviciul Up Moldova. Orice conexiune la serviciul Up Moldova prin intermediul codului de utilizator și al parolei se presupune a veni din partea salariatului.

6. CARD PIERDUT, FURAT SAU NEFUNCȚIONAL

6.1. În situația în care cardul este pierdut, furat, folosit în mod fraudulos sau neautorizat, precum și în situațiile de nefuncționare a cardului (inclusiv deteriorarea fizică a cardului), salariatul este obligat să îl înștiințeze în cel mai scurt timp pe Operator cu privire la situația respectivă, astfel încât acesta să poată efectua blocarea cardului.

Salariatul poate efectua înștiințarea Operatorului telefonic, prin apelarea numărului inscripționat pe spatele cardului. Totodată, cardul poate fi blocat direct de către salariat prin folosirea opțiunii de blocare a cardului din cadrul serviciul Up Moldova, respectiv din cadrul aplicației mobile.

6.2. Până la data primirii înștiințării de blocare de către Operator, salariatul este unicul responsabil pentru toate tranzacțiile efectuate cu cardul său. Răspunderea Operatorului va putea fi invocată numai pentru tranzacțiile efectuate după data la care a fost înștiințat în vederea blocării cardului.

7. BLOCAREA CARDULUI

7.1. Blocarea cardului reprezintă opțiunea prin care Operatorul stopează utilizarea cardului, temporar sau definitiv. Această operațiune poate interveni:

a) La solicitarea salariatului, în situațiile prevăzute la pct. 6 de mai sus, precum și prin acțiunea salariatului;

b) Ca drept al Operatorului, în oricare din următoarele situații, fără ca această enumerare să fie limitativă:

- din motive legate de o suspiciune de utilizare frauduloasă sau neautorizată a cardului;
- din motive de păstrare a securității cardului și sistemului informatic al Operatorului prin care se gestionează cardul și tichetele de masă aferente;
- în cazul încălcării de către salariat a prezentului document sau a legislației în vigoare aplicabile tichetelor de masă.

7.2. În situațiile de blocare la inițiativa Operatorului, acesta se obligă să îl înștiințeze pe salariat fie înainte de blocare, fie, dacă nu este posibil, imediat după blocare, cu excepția situațiilor în care o astfel de înștiințare ar aduce atingere siguranței Operatorului sau este interzisă de legislația în vigoare.

7.3. În caz de blocare din motive de furt sau pierdere, cardul nu va mai putea fi utilizat deloc. Tichetele de masă aferente contului salariatului rămân valabile și vor putea fi folosite cu condiția

emiterii unui nou card. Numai angajatorul are dreptul să solicite direct Operatorului înlocuirea sau nu a cardului.

8. RĂSPUNDERE

8.1. Operatorul va depune toate eforturile pentru îndeplinirea obligațiilor privind punerea cardului la dispoziția salariatului, alimentările cu tichete de masă a cardului și realizarea tranzacțiilor cu cardul.

8.2. Răspunderea Operatorului nu va fi atrasă în următoarele situații:

- a) Utilizarea greșită a cardului, a serviciului Up Moldova sau a aplicației mobile "Card UpMoldova" de către salariat;
- b) Folosirea cardului de către salariat cu nerespectarea prezentului document, cum ar fi:
 - furnizarea de informații greșite de către salariat sau de către angajator;
 - divulgarea de către salariat a codului PIN în cazul pierderii, furtului sau împrumutării cardului sau a modalității de acces la serviciul Up Moldova, etc;
- c) Înștiințarea pentru blocarea cardului, care nu provine de la utilizator;
- d) Blocarea cardului la inițiativa Operatorului, conform pct. 7.1, lit. b);
- e) Imposibilitatea salariatului de a folosi tichetele de masă în situația blocării cardului;
- f) Probleme de funcționare a internetului și orice alte riscuri legate de utilizarea internetului (virusi, piraterie informatică, etc.);
- g) Echipamentul informatic sau telefonic al Operatorului, necorespunzător accesului la serviciul Up Moldova, respectiv aplicația mobilă "Card UpMoldova";
- h) Nefuncționarea sistemului acceptantului și/sau al MasterCard, semnalată salariatului printr-un mesaj afișat la terminalul POS de plată la care s-a inițiat utilizarea cardului;
- i) Neprimirea cardului de către afiliat, indiferent de motiv (inclusiv încetarea contractului dintre Operator și afiliat sau a contractului dintre afiliat și acceptantul său, dispariția unor puncte de lucru ale afiliatului care acceptau cardul, etc.);
- j) Încetarea contractului dintre Operator și angajator sau încălcarea obligațiilor contractuale de către angajator.

9. DATELE CU CARACTER PERSONAL

9.1. Datele cu caracter personal ale salariatului sunt transmise Operatorului de către angajator, în temeiul prevederilor legislației cu privire la tichetele de masă, iar Operatorul, în calitate de operator de date cu caracter personal, le prelucrează în conformitate cu prevederile Legii cu privire la protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 08.07.2011 și a Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1123 din 14.12.2010.

9.2. Cu referire la datele cu caracter personal ale salariatului, transmise Operatorului de către angajator, salariatul beneficiază de dreptul de acces, de intervenție și de opoziție în contextul prelucrării efectuate asupra datelor cu caracter personal ce îl vizează. Pentru exercitarea oricărui dintre aceste drepturi, salariatul se va adresa cu o cerere scrisă către angajatorul său.

De asemenea, salariatul beneficiază de dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și de dreptul de a se adresa în instanța de judecată pentru apărarea oricăror drepturi privind datele cu caracter personal.

Angajatorul confirmă că a adus la cunoștință salariaților săi, beneficiari ai tichetelor de masă, drepturile indicate mai sus.

9.3. Operatorul se obligă să asigure securitatea prelucrării datelor cu caracter personal, în conformitate cu prevederile actelor normative indicate la pct. 9.1 de mai sus. Datele cu caracter personal ale salariatului sunt necesare pentru emiterea și utilizarea cardului de masă și a tichetelor de masă, și asigură gestionarea în condiții optime a acestor activități. Totodată, datele cu caracter personal ale salariatului sunt necesare în scopul evitării unor acțiuni frauduloase, dar și pentru prestarea de către Operator și a subcontractanților săi a serviciilor menționate în prezentul document.

Datele cu caracter personal ale salariatului vor fi folosite doar în scopul emiterii, utilizării, procesării și decontării tranzacțiilor efectuate cu tichetele de masă transferate pe card, în conformitate cu legislația în vigoare referitoare la tichetele de masă.

9.4. Angajatorul confirmă că salariații săi au consimțit în mod nevicat prelucrarea, de către Operator, a datelor cu caracter personal oferite de către aceștia, în scopul prestării serviciilor de către Operator și subcontractanții săi. Refuzul salariatului de a transmite angajatorului aceste date determină imposibilitatea furnizării serviciilor de către Operator și subcontractanții săi.

9.5. Prelucrarea datelor cu caracter personale ale salariatului se realizează pe toată durata de prestare a serviciilor de către Operator sau până la momentul exercitării de către salariat a dreptului de opoziție. După încheierea operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, aceste date vor fi arhivate sau distruse în conformitate cu legislația în vigoare.

10. PROPRIETATE INTELECTUALĂ

10.1. Operatorul deține toate drepturile de proprietate intelectuală asupra mărcilor, logo-urilor (cu excepția logo-ului angajatorului, dacă acesta este inscripționat pe card și a elementelor brandului MasterCard), desene, sloganuri și alte elemente ce pot constitui obiectul unui drept de proprietate intelectuală, ce apar pe card, site-urile Operatorului, materialele publicitare, documentele contractuale, ghidurile și orice alte documente, puse la dispoziție de către Operator.

10.2. Salariatului i se interzice reproducerea sau utilizarea oricăreia dintre mărcile, logo-urile, desenele, sloganurile și celelalte elemente de proprietate intelectuală, fără acordul prealabil scris al Operatorului.

11. RECLAMAȚII. PROBE. LEGEA APLICABILĂ.

11.1. Orice reclamație privind tranzacțiile efectuate cu cardul și valoarea debitată de pe acesta va fi comunicată Operatorului telefonic, prin apelarea numărului aflat pe spatele cardului, sau prin cerere scrisă, la sediul Operatorului, în cazul în care Operatorul îi solicită salariatului acest lucru.

Termenul de comunicare a reclamațiilor este de cel mult 3 luni de la data efectuării de către salariat a tranzacției contestate, cu precizarea numelui, prenumelui, codului personal (IDNP) al salariatului, a denumirii angajatorului și a obiectului reclamației.

Sesizările referitoare la calitatea produselor achiziționate cu cardul, prețul acestora sau încălcarea de către angajator a unei obligații pe care acesta o are față de salariat nu pot constitui obiectul unei reclamații adresate Operatorului.

11.2. Informațiile conținute în sistemul informatic al Operatorului constituie probă pentru tranzacțiile efectuate de către salariat și decontarea valorii lor din contul salariatului, excepție făcând informațiile dovedite ca fiind eronate. Pentru verificarea tranzacțiilor contestate de către salariat, Operatorul poate solicita și informații de la MasterCard.

11.3. Prezentele ”*Condiții generale de utilizare a cardului de masă și a tichetelor de masă pe suport electronic Up Moldova*” se supun legislației Republicii Moldova. Atât salariatul, cât și Operatorul, vor depune toate eforturile pentru a rezolva amiabil orice diferend apărut, în caz contrar orice litigiu fiind soluționat de către instanțele judecătorești competente din Republica Moldova.

12. DISPOZIȚII FINALE

Operatorul are dreptul de a modifica prezentele ”*Condiții generale de utilizare a cardului de masă și a tichetelor de masă pe suport electronic Up Moldova*”, în special în cazul modificării legislației în vigoare referitoare la tichetele de masă. Noile condiții vor fi publicate atât pe site-ul Operatorului www.upmoldova.md, cât și în contul salariatului din cadrul serviciului Up Moldova, și vor fi puse la dispoziția angajatorului, în scopul informării salariaților acestuia. Noile condiții vor intra în vigoare la data publicării acestora pe site-ul Operatorului www.upmoldova.md. Utilizarea cardului după intrarea în vigoare a noilor condiții echivalează cu acceptarea definitivă a acestora de către salariat.