

## 1. Definiția termenilor

**1.1. "Organizatorul Programului"** - organizatorul programului este "MOBILE DEVICES DISTRIBUTION SRL", Chișinău, str. I. Creangă 6V.

**1.2. "Programul"** - presupune un sistem de bonusuri de loialitate care vizează remunerarea clienților, cărora li se oferă condiții speciale de cumpărare a bunurilor în punctele de vânzare ale Organizatorului.

**1.3. "Participantul Programului"** - persoană fizică care participă la program și acordă consimțământul prin completarea unui formular, în conformitate cu Regulile Programului.

**1.4. "Card pe numărul de telefon mobil (card NTM)"** - card virtual al Participantului, în sistemul de informații al Organizatorului. Numărul de card al Participantului în sistem corespunde cu numărul de telefon mobil al unui operator GSM național.

**1.5. "Puncte"** - oferte speciale de bonus, care sunt valabile în conformitate cu promoțiile curente în iStore, pentru a motiva clienții loiali al magazinului iStore.

**1.6. "Cont"** - un set de date în sistemul de informații al Organizatorului, ce monitorizează procesul de acumulare și de retragere a Punctelor de pe Cardul Participantului.

**1.7. "Punct de vânzare"** - toate magazinele iStore indicate pe site-ul [www.istore.md](http://www.istore.md), precum și magazinul online [istore.md](http://istore.md)

**1.8. "Recompensă"** - posibilitatea de utilizare a Punctelor de către Participant ca o reducere suplimentară la cumpărarea bunurilor din punctele de vânzare, în conformitate cu Regulile acestui Program (cu excepția produselor cu restricții stabilite de către Organizator).

**1.9. "Tranzacție"** - operațiune, rezultatul căreia este acumularea sau retragerea Punctelor în sistemul de informații al Organizatorului.

**1.10. "Canale de comunicare pentru Program"** - [www.istore.md](http://www.istore.md) și alte mijloace de comunicare dintre Participant și Organizator.

## 2. Dispoziții generale

**2.1.** Programul de loialitate nu este un joc de noroc, o loterie sau un serviciu din sfera jocurilor de noroc.

**2.2.** Programul este valabil în toate punctele de vânzare (informații despre adresele magazinelor sunt disponibile pe site-ul oficial <https://istore.md>).

## 3. Condiții de participare la Program

**3.1.** Prin înregistrarea la Program, Participantul își dă automat acordul pentru utilizarea datelor personale specificate la înregistrare, cu scopul de a participa în Program. De asemenea, participantul oferă acordul de a primi mesaje SMS, cu conținut informativ, notificări telefonice la numărul de telefon specificat în timpul înregistrării, precum și mesaje e-mail similare, la adresa de e-mail specificată la înregistrare.

**3.2.** Participantului Programului care nu acceptă să acorde datele cu caracter personal și în alte scopuri, va putea depune o cerere de retragere a consimțământului.

- 3.3.** Participant la program poate fi doar o persoană fizică care a efectuat o cumpărătură în punctele de vânzare iStore, a indicat corect numărul de telefon mobil al operatorului GSM din Moldova.
- 3.4.** Informații despre condițiile Programului pot fi obținute la consultați în puncte de vânzare, pe site-ul [istore.md](http://istore.md) și prin alte Canale de comunicare ale Programului.
- 3.5.** Principalul identificator al Participantului la Program în sistemul de informare al Organizatorului este un card virtual pe numărul de telefon mobil al Participantului, activ la orice operator de telefonie mobilă din Republica Moldova.
- 3.6.** Programul este conceput exclusiv pentru uz personal de către persoane fizice. Punctele Programului nu pot fi transmise sau vândute persoanelor terțe, și nu pot fi compensate.
- 3.7.** Data startului participării la Program este data activării cardului pe numărul de telefon mobil în sistemul informațional al Organizatorului, de către Participantul la Program, și transmiterea formularului Participantului către persoana responsabilă a Organizatorului, în conformitate cu Regulile stabilite. În cazul înregistrării reușite în sistemul informațional, Participantul va primi un SMS de la iStore.
- 3.8.** Pentru a bloca Cardul în cazul pierderii telefonului mobil/cartei SIM sau deteriorării cartei SIM, precum și pentru deblocarea acesteia, Participantul trebuie să contacteze Organizatorul Programului în unul din punctele de vânzare. Operatorul va solicita numele și prenumele, numărul de telefon și motivul blocării Cardului.
- 3.9.** Pentru a debloca Cardul, este necesar să contactați Organizatorul Programului la un punct de vânzare și să completați cererea pentru deblocarea Cardului. Deblocarea este posibilă numai în cazul în care datele persoanei (numele, data nașterii, numărul de telefon mobil) care aplică pentru deblocare coincid cu datele înregistrate în Sistemul de informații al Programului.
- 3.10.** Organizatorul Programului nu duce răspundere pentru operațiunile efectuate în cont înainte de blocarea Cardului.
- 3.11.** În cazul schimbării numărului de telefon mobil, Participantul trebuie să informeze Organizatorul Programului la punctul de vânzare, printr-un mesaj pe pagina electronică sau să apeleze la Suport Clienți.
- 3.12.** În cazul informării tardive privind schimbarea numărului de telefon, Organizatorul Programului nu duce răspundere pentru operațiunile efectuate în cont până la primirea înștiințării date.

#### **4. Drepturile și obligațiile Organizatorului Programului**

**4.1.** Organizatorul are dreptul să suspendeze programul, să anuleze sau să modifice termenii Programului în orice moment. În cazul închiderii Programului, toate Punctele acumulate de Participant pot fi utilizate în termen de treizeci (30) de zile calendaristice de la data publicării anunțului despre închiderea programului pe site-ul web. Organizatorul Programului este obligat să informeze participanții prin mijloacele de comunicare.

**4.2.** Organizatorul este în drept să refuze activarea cardului pe numărul de telefon mobil, să anuleze sau să dezactiveze Cardul în următoarele situații (dar nu se limitează doar la acestea):

**4.2.1.** Utilizarea sau încercări de utilizare a Cardului într-o manieră care nu respectă termenii Programului;

**4.2.2.** Orice acțiune suspicioasă sau abuzivă din partea Participantului în privința Programului;

**4.2.3.** Lipsa oricăror operațiuni efectuate pe Card în decurs de 12 luni;

**4.2.4.** Alte circumstanțe pe care Organizatorul le va considera semnificative pentru refuzarea activării sau pentru blocarea Cardului.

**4.3.** Organizatorul nu este responsabil pentru pierderile sau daunele care pot apărea ca urmare acestor acțiuni.

**4.4.** Organizatorul are dreptul de a debita din contul Participantului Punctele acordate eronat, legate de cumpărături anulate, sau în caz de returnare a bunurilor, precum și în caz de fraudă și/ sau acțiuni abuzive cu Cardul sau cu soldul punctelor.

## **5. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

Organizatorul “MOBILE DEVICES DISTRIBUTION” SRL se obligă să prelucreze datele cu caracter personal a participanților la prezentul program în conformitate cu Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

### **Care este scopul prelucrării datelor cu caracter personal ?**

Organizatorul Programului va prelucra datele cu caracter personal a tuturor persoanelor fizice participante la Program, în scop de acordare a punctelor de loialitate. Oferirea datelor cu caracter personal în scopul menționat mai sus, acordă dreptul Organizatorului de a prelucra datele cu caracter personal al Participantului și în alte scopuri.

Participantului Programului care nu acceptă să acorde datele cu caracter personal și în alte scopuri, va putea depune o cerere de retragere a consimțământului.

### **Care este termenul de prelucrare ?**

Termenul de prelucrare a datelor cu caracter personal este până la data când Participantul, își retrage acordul de participare la Program, precum și în alte cazuri.

### **Ce date vom colecta ?**

Pentru desfășurarea acestui Program, “MOBILE DEVICES DISTRIBUTION” SRL, va colecta datele cu caracter personal indicate mai jos:

Numele/prenumele – pentru a putea fi identificată persoana care a primit puncte și altele.

Număr de telefon – se prelucrează în scop de deschidere a Cardului virtual al Participantului pentru acumularea punctelor în sistemul de informații al Organizatorului, pentru trimiterea mesajelor promoționale și altele.

### **Care sunt drepturile participanților ?**

Dreptul de acces la datele cu caracter personal

Dreptul de intervenție asupra datelor cu caracter personal

Dreptul de opoziție al subiectului datelor cu caracter personal  
Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale

### **Dezvăluirea datelor cu caracter personal**

Datele cu caracter personal oferite de către Participanți urmează a fi supuse unei tehnici de securitate informațională avansată pentru a fi prevenită dezvăluirea/accesul acestora terților persoane.

## **6. Înregistrarea în program**

**6.1.** Pentru a se înregistra în Program, cumpărătorul trebuie să efectueze o cumpărătură în unul din punctele de vânzare iStore și să prezinte datele către persoana responsabilă din partea Organizatorului.

**6.2.** După introducerea în sistemul de informații a datelor cu caracter personal și celor privind cumpărătura efectuată, Cardul este activat pe numărul de telefon mobil din sistemul de informații al Organizatorului. În cazul înregistrării reușite în sistem, Participantul trebuie să primească un SMS de la iStore.

## **7. Anularea punctelor**

**7.1.** Înainte de efectuarea unei tranzacții, Participantul trebuie să informeze consultantul că cumpărătura va fi efectuată în cadrul Programului și să indice numărul său mobil. Punctele sunt acumulate în sistemul de informații al organizatorului în contul participantului. Consultantul nu duce răspundere pentru lipsa punctelor, în cazul în care Participantul nu a informat că achiziția se efectuează în cadrul Programului.

**7.2.** În cazul achiziționării produsului în credit (achitare în rate), Punctele se oferă în același volum ca și la achizițiile cu achitare în numerar și/ sau prin card bancar.

**7.3.** Punctele speciale pot fi acordate de către Organizator în cadrul campaniilor promoționale și ofertelor speciale din Program. Punctele speciale au termen de valabilitate limitat și corespund duratei promoției. La expirarea promoției, aceste puncte sunt anulate din contul participantului și nu mai pot fi folosite.

**7.4.** În cazul returnării unui produs cumpărat anterior, punctele acumulate sunt anulate. În cazul unui schimb de produs, punctele acumulate pe bunul returnat sunt anulate și se oferă puncte pentru bunul achiziționat. Returnarea și schimbul de bunuri achiziționate de către Participant, se realizează în cadrul standardelor stabilite prin Legislația RM "Cu privire la protecția drepturilor consumatorilor".

**7.5.** "Organizatorul" are dreptul de a suspenda returnarea fondurilor sau schimbul de bunuri, dacă, în urma tranzacției, participantul are sold negativ în contul de puncte. În acest caz, termenul pentru examinarea cererii se prelungește cu până la 14 zile calendaristice. În cazul unui sold negativ în contul de puncte, participantul: fie returnează bunul obținut prin participarea la **Programului de loialitate** (în caz că aspectul produsului este satisfăcător, în conformitate cu legislația în vigoare), fie compensează suma reducerii în echivalent monetar.

**7.6.** Pentru cumpărăturile făcute pe [istore.md](http://istore.md), Punctele sunt acordate după primirea plății pentru achiziție.

**7.7.** La cumpărare, Participantul verifică pe bonul de plată corectitudinea numărului său de telefon mobil. Pentru soluționarea situațiilor controversate, Participantul trebuie să contacteze reprezentantul Organizatorului (consultantul) și să prezinte bonul fiscal în original.

**7.8.** Organizatorul își rezervă dreptul de a schimba condițiile (schemele) de acumulare a Punctelor.

**7.9.** Punctele se acumulează în contul Participantului, cu condiția că în magazin sunt prezente toate dotările tehnice și/ sau alte aspecte necesare: conexiunea la Internet, electricitatea și software funcțional. În cazul în care nu există oportunități tehnice necesare pentru acumularea Punctelor, acestea vor fi incluse în contul participantului după soluționarea problemelor tehnice.

## **8. Folosirea Punctelor**

**8.1.** Punctele sunt activate (devin disponibile pentru utilizare) după un termen de 14 zile, după efectuarea unei cumpărături sau în alte condiții, determinate de condițiile Promoției curente.

**8.2.** Participantul are dreptul să utilizeze Punctele din contul său, ca o reducere la cumpărarea oricăror produse în punctele de vânzare (cu excepția restricțiilor privind cumpărarea de bunuri stabilite de Organizator).

**8.3.** Procedura de utilizare a Punctelor (în cazul disponibilității punctelor activate pe cont) este posibilă numai pentru participanții care utilizează Cardul pe numărul de telefon mobil. Pentru aceasta, Participantul primește SMS de la iStore cu un cod de confirmare format din patru cifre pentru utilizarea Punctelor. Participantul numește codul consultantului în momentul cumpărării, folosind punctele. Perioada de valabilitate a codului de confirmare este o zi și poate fi utilizată o singură dată.

**8.4.** Punctele pot fi utilizate de către Participant, cu condiția că în magazin sunt disponibile caracteristicile tehnice și/ sau alte caracteristici necesare: conexiune la Internet, electricitate, software funcțional.

Utilizarea (retragerea) Punctelor din Contul Participantului se efectuează conform cursului: 1 punct = 1 Leu MDL reducere la cumpărarea de bunuri. Pentru cumpărăturile în credit Participantul poate obține informații despre condițiile Programului la consultanți în puncte de vânzare, pe site-ul [istore.md](http://istore.md) și prin alte Canale de comunicare ale Programului.

**8.5.** Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica lista de produse/ servicii, la achiziționarea cărora participantul poate folosi Puncte.

**8.6.** În funcție de numărul de Puncte colectate în cont, Organizatorul acordă Participantului dreptul de a primi o reducere la cumpărarea de bunuri, în conformitate cu condițiile specificate.

**8.7.** Organizatorul Programului stabilește produsele, la achiziționarea cărora se pot utiliza Puncte.

**8.8.** Punctele pot fi utilizate ca o reducere, dar nu mai mult de 10% din valoarea cecului.

**8.9.** Punctele nu sunt și nu pot fi un mijloc de plată, valută sau hârtii de valoare.

**8.10.** Punctele acumulate nu pot fi convertite în echivalent valutar sau emise Participantului în numerar.

**8.11.** Organizatorul Programului nu este responsabil pentru plata de către Participant a impozitelor și îndeplinirea obligațiilor legate de participarea la Program.

**8.12.** Punctele neutilizate în timpul perioadei Promoției, care constituie 180 de zile, sunt anulate și debitate din contul participantului.

**8.13.** Punctele se anulează în ordine cronologică, în funcție de data activării lor.

**8.14.** Participantul va folosi mai întâi Punctele disponibile, în funcție de termenul lor de valabilitate (cele cu perioadă de valabilitate mai scurtă sunt folosite prioritar).

## **9. Consecințele încălcării de către Participant a Regulilor Programului de loialitate**

**9.1.** Organizatorul își rezervă dreptul de a suspenda participarea la Program a oricărui Participant fără notificare, prin blocarea Cardului în caz de utilizare abuzivă, dacă Participantul:

**9.1.1.** nu respectă Regulile actuale de participare;

**9.1.2.** oferă date sau informații false care induc în eroare;

**9.1.3.** participă la scheme frauduloase în cadrul acțiunilor Programului.

**9.2.** În cazul suspendării participării pe baza clauzei 9.1. - Cardul va fi blocat, iar suma acumulată anulată.

**9.3.** În cazul prezentării pretențiilor privind suspendarea Cardului, pentru deblocarea acestuia clientul trebuie să completeze o cerere specială în rețeaua magazinelor iStore, și să prezinte cecuri pe cumpărături în baza Cardului. După examinarea cererii, Organizatorul ia o decizie cu privire la posibilitatea de a debloca Cardul.

## **10. Consecințele încălcării de către Participant a Regulilor Programului de loialitate**

**10.1.** Organizatorul își rezervă dreptul de a suspenda participarea la Program a oricărui Participant fără notificare, prin blocarea Cardului în caz de utilizare abuzivă, dacă Participantul:

**10.1.1.** nu respectă Regulile actuale de participare;

**10.1.2.** oferă date sau informații false care induc în eroare;

**10.1.3.** participă la scheme frauduloase în cadrul acțiunilor Programului.

**10.2.** În cazul suspendării participării pe baza clauzei 9.1. - Cardul va fi blocat, iar suma acumulată anulată.

**10.3.** În cazul prezentării pretențiilor privind suspendarea Cardului, pentru deblocarea acestuia clientul trebuie să completeze o cerere specială în rețeaua magazinelor iStore, și să prezinte cecuri pe cumpărături în baza Cardului. După examinarea cererii, Organizatorul ia o decizie cu privire la posibilitatea de a debloca Cardul.

## **11. Alte condiții**

**11.1.** Acest program de loialitate este pe termen lung.

**11.2.** Regulile sunt reglementate de legislația actuală a RM. Organizatorul are dreptul de a refuza temporar Participantul să acumuleze sau să utilizeze Puncte, în cazul în care nu există posibilitate tehnică sau de altă natură pentru aceasta, în momentul solicitării de la Participant.

**11.3.** Organizatorul garantează că, în timpul primirii, stocării, prelucrării și utilizării informațiilor personale primite de la Participant, acesta va respecta prevederile Regulamentului și legislația în vigoare a RM. În acest sens, Participantul confirmă că a citit și pe deplin (fără ambiguitate) și a fost de acord cu termenii Programului, privind primirea, stocarea, prelucrarea și utilizarea informațiilor specificate în formular.

**11.4.** Prin participarea la Program, fiecare Participant acordă consimțământul deplin de a folosi numele, prenumele, fotografia, interviul sau alte materiale despre el în scopuri promoționale, inclusiv dreptul de a publica numele și fotografia în mass-media, materialele tipărite, audio și video, interviuri cu mass-media, fără a limita teritoriul și termenii unei astfel de utilizări. Această utilizare nu este compensată (plătită) de Organizator sau de terți. Participantul la Program este de acord în mod expres că toate datele, inclusiv datele personale, indicate în Formular și datele privind achizițiile făcute de Participant, pot fi obținute, stocate, prelucrate și utilizate de către Organizator și alte organizații autorizate de Organizator și terți fără limitare teritoriile, inclusiv cele din afara RM, în scopul implementării programului, crearea de noi programe de loialitate, studierea cererii consumatorilor în domeniul marketingului, informării, publicității sau altor scopuri, oferind Participantilor materiale promoționale și de informare fără restricții.

**11.5.** Organizatorul își rezervă dreptul de a refuza pe oricine, la discreția sa, privind participarea la Program, fără consecințe negative pentru sine.

**11.6.** Organizatorul are dreptul de a face modificări unilaterale la aceste Reguli.

**11.7.** Participantul este considerat notificat cu privire la suspendarea sau încetarea Programului, precum și modificarea Regulilor Programului, dacă aceste modificări au fost postate pe site-ul Programului și/ sau la punctele de vânzare și/ sau trimise Participantului la adresa de e-mail sau numărul de telefon mobil specificat în Formular. Dacă din partea Participantului nu a fost primit refuzul de a participa, se consideră că acesta acceptă modificările. Obligațiunea de a urmări modificările este atribuită Participantului.

**11.8.** Oricare Participant al program de loialitate poate refuza oricând participarea la program într-unul din următoarele moduri:

**11.8.1.** prin scrierea unei cereri-declarații în orice magazin iStore, privind refuzul de a participa la program;

**11.8.2.** contactând Serviciul asistență clienți al Organizatorului.