

REGULAMENT DE UTILIZARE A SERVICIULUI „PREMIER ENERGY – PLĂȚI ONLINE”

CUPRINS

1. DISPOZIȚII GENERALE	2
1.1. Obiectul Regulamentului	2
1.2. Domeniul de aplicare	2
1.3. Acceptarea Regulamentului	3
1.4. Principiile serviciului	3
2. DEFINIȚII.....	3
3. INIȚIEREA PLĂȚII	4
3.1. Accesarea serviciului	4
3.2. Identificarea locului de consum	5
3.3. Selectarea obligației de plată	5
3.4. Alegerea modalității de plată	5
3.5. Confirmarea inițierii plății	5
4. MODALITĂȚI DE PLATĂ	5
4.1. Plata prin MIA Plăți Instant.....	6
4.1.1. Descriere.....	6
4.1.2. Inițierea și autorizarea plății.....	6
4.1.3. Confirmarea plății	6
4.1.4. Situații în care plata nu poate fi finalizată	6
4.2. Plata cu card bancar	7
4.2.1. Descriere.....	7
4.2.2. Autorizarea tranzacției.....	7
Furnizorul nu solicită și nu stochează datele complete ale cardului bancar utilizat pentru efectuarea plății.....	7
4.2.3. Confirmarea plății	7
4.2.4. Situații în care plata nu poate fi finalizată	7
4.3. Înregistrarea plăților.....	8
5. POLITICA DE RETURNARE A PLĂȚILOR	8
5.1. Dispoziții generale.....	8
5.2. Situații care pot face obiectul unei solicitări	8
5.3. Depunerea solicitării privind returnarea plății.....	8

5.4. Soluționarea solicitărilor de returnare a plăților.....	9
6. SECURITATEA SERVICIULUI ȘI PROTECȚIA DATELOR	9
6.1. Principii generale	9
6.2. Procesarea securizată a plăților	9
6.3. Protecția datelor cu caracter personal	9
6.4. Responsabilitățile Plătitorului în legătură cu asigurarea securității tranzacției.....	10
6.5. Disponibilitatea serviciului	10
7. LIMITAREA RĂSPUNDERII ȘI DISPOZIȚII FINALE	10
7.1. Limitarea răspunderii Furnizorului	10
7.2. Responsabilitatea Plătitorului	11
7.3. Modificarea Regulamentului.....	12
7.4. Soluționarea reclamațiilor.....	12
7.5. Legislația aplicabilă	12
7.6. Intrarea în vigoare	12
8. ASISTENȚĂ PENTRU UTILIZAREA SERVICIULUI „PREMIER ENERGY – PLĂȚI ONLINE”	12
8.1. Asistență pentru utilizarea serviciului.....	12
8.2. Situații pentru care poate fi solicitată asistență.....	12
8.3. Date de contact.....	13
8.4. Informații recomandate la transmiterea unei solicitări	13

1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Obiectul Regulamentului

Prezentul Regulament stabilește termenii și condițiile de utilizare a serviciului „**Premier Energy – Plăți Online**”, disponibil prin intermediul aplicației web **pay.premierenergy.md**, precum și regulile aplicabile efectuării plăților online pentru serviciile prestate de Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L. (denumit în continuare **Furnizorul**).

Regulamentul stabilește drepturile și responsabilitățile Plătitorului și ale Furnizorului, modalitățile de efectuare a plăților, condițiile privind corectarea și returnarea plăților, precum și regulile generale privind utilizarea serviciului.

1.2. Domeniul de aplicare

Prezentul Regulament se aplică tuturor plăților efectuate prin intermediul aplicației web **pay.premierenergy.md** pentru:

- achitarea facturilor aferente energiei electrice;
- achitarea serviciilor disponibile pentru plată online;

- efectuarea plăților în avans, atunci când această opțiune este disponibilă.

Modalitățile de efectuare a plăților sunt descrise în Capitolul 4 din prezentul Regulament.

1.3. Acceptarea Regulamentului

Prin utilizarea serviciului „**Premier Energy – Plăți Online**”, Plătitorul confirmă că:

- a citit prezentul Regulament;
- a înțeles condițiile de utilizare ale serviciului;
- acceptă prevederile acestuia.

Prin utilizarea serviciului „Premier Energy – Plăți Online”, Plătitorul acceptă toate prevederile prezentului Regulament și acceptă aplicarea acestora față de tranzacțiile de plată efectuate prin intermediul aplicației web pay.premierenergy.md.

1.4. Principiile serviciului

Serviciul este furnizat în baza următoarelor principii:

- legalitate;
- transparență;
- securitatea tranzacțiilor;
- protecția datelor cu caracter personal;
- utilizarea unui Prestator de plăți autorizat;
- îmbunătățirea continuă a serviciului.

Furnizorul poate actualiza funcționalitățile serviciului și prezentul Regulament, publicând versiunea actualizată în aplicația web pay.premierenergy.md.

2. DEFINIȚII

În sensul prezentului Regulament, termenii utilizați au următoarele semnificații:

Furnizor – compania de furnizare a energiei electrice, Î.C.S. „PREMIER ENERGY” S.R.L., adresa juridică: str. A. Doga, 4, mun. Chișinău., , beneficiar al plăților online pentru facturile de energie electrică și servicii auxiliare

Consumator – persoană fizică sau juridică titulară a unui contract de furnizare a energiei electrice sau beneficiar al serviciilor prestate de Furnizor.

Plătitor – persoană fizică sau juridică care efectuează o plată online în nume propriu sau în beneficiul Consumatorului.

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

Plată online — transfer de mijloace bănești efectuat prin internet de către Plătitor, în nume propriu sau în folosul unui Consumator, pentru energia electrică consumată și serviciile prestate de Furnizor.

Platformă — pagina web **pay.premiereenergy.md**, prin intermediul căreia sunt realizate în regim online plățile facturilor de energie electrică și de servicii prestate de Furnizor.

Prestator de plăți — prestator de servicii de plată sau altă entitate financiară autorizată în conformitate cu legislația aplicabilă a Băncii Naționale, să presteze servicii de plată, inclusiv să emită și/sau să accepte spre plată carduri bancare, să autorizeze, să proceseze, să execute și/sau să deconteze tranzacțiile de plată, precum și să asigure transferul mijloacelor bănești aferente Plăților online către Furnizor.

Card bancar — instrument de plată emis de o entitate financiară și utilizat pentru efectuarea tranzacțiilor online.

Tranzacție de plată — achitarea prin intermediul cardului bancar sau MIA Plăți Instant a contravalorii energiei electrice furnizate și/sau serviciilor prestate de către Furnizor, incluzând toate procedurile și procesele tehnologice, economice și juridice asociate achitărilor.

Tranzacție frauduloasă — operațiune nesanționată, neconfirmată și/sau reclamată de către deținătorul cardului.

MIA Plăți Instant — modalitate de plată bazată pe transferuri instant, disponibilă prin intermediul instituțiilor financiare participante.

NLC (Numărul Locului de Consum) — identificator unic utilizat pentru identificarea locului de consum și înregistrarea plăților în sistemele Furnizorului.

Cec electronic — document electronic care confirmă efectuarea și finalizarea cu succes a unei tranzacții.

Tranzacție finalizată — tranzacție confirmată cu succes de Prestatorul de plăți prin emiterea cecului electronic. Înregistrarea acesteia în sistemele Furnizorului poate avea loc ulterior.

Returnarea plății (Refund) — procedura prin care o plată este restituită Plătitorului în condițiile prezentului Regulament.

3. ÎNȚIEREA PLĂȚII

3.1. Accesarea serviciului

Plata online se inițiază prin accesarea platformei.

Serviciul poate fi utilizat de orice persoană care dispune de informațiile necesare identificării locului de consum și efectuării plății.

3.2. Identificarea locului de consum

Pentru inițierea unei plăți, Plătitorul identifică locul de consum prin introducerea Numărului Locului de Consum (NLC) sau a altor informații solicitate de platformă.

Plătitorul este responsabil pentru corectitudinea datelor introduse.

3.3. Selectarea obligației de plată

După identificarea locului de consum, platforma afișează obligațiile de plată disponibile.

În funcție de opțiunile existente, Plătitorul poate:

- selecta una sau mai multe documente de plată spre achitare care pot fi facturi de energie electrică și/sau facturi de servicii;
- achita documentele selectate pentru plată online;
- efectua o plată în avans, dacă această opțiune este disponibilă.

Înainte de continuarea procesului de plată, Plătitorul verifică exactitatea informațiilor afișate, inclusiv suma totală care urmează a fi achitată.

3.4. Alegerea modalității de plată

Plătitorul poate selecta una dintre modalitățile de plată disponibile pe platformă:

- plata prin serviciul MIA Plăți Instant;
- plata cu cardul bancar;

Disponibilitatea de selectare a modalității de plată poate depinde de valoarea tranzacției și de condițiile operaționale aplicabile la momentul efectuării plății.

În cazul în care valoarea tranzacției depășește limita valorică aplicabilă plății cu card bancar, această modalitate nu va fi disponibilă, iar Plătitorul va putea utiliza celelalte modalități de plată disponibile.

Limitele valorice și condițiile operaționale sunt afișate în platformă și pot fi actualizate fără modificarea prezentului Regulament.

3.5. Confirmarea inițierii plății

Prin selectarea modalității de plată și continuarea procesului de autorizare, Plătitorul confirmă intenția de efectuare a plății și acceptă continuarea fluxului specific modalității de plată alese.

4. MODALITĂȚI DE PLATĂ

Platforma pune la dispoziția Plătitorului modalitatea de achitare prin MIA Plăți Instant sau prin intermediul cardului bancar.

Disponibilitatea unei modalități de plată poate depinde de valoarea tranzacției și de condițiile operaționale aplicabile la momentul efectuării plății.

Toate tranzacțiile sunt efectuate și procesate prin intermediul unui **Prestator de plăți** autorizat.

4.1. Plata prin MIA Plăți Instant

4.1.1. Descriere

MIA Plăți Instant reprezintă o modalitate de plată disponibilă prin intermediul aplicațiilor mobile ale Prestatorilor de plăți participante.

În funcție de condițiile operaționale aplicabile, această modalitate poate fi utilizată inclusiv pentru tranzacțiile care depășesc limita valorică disponibilă pentru plata cu card bancar.

4.1.2. Inițierea și autorizarea plății

După selectarea serviciului MIA Plăți Instant, platforma generează elementele necesare continuării procesului de plată. În cazul inițierii plății pe dispozitive desktop, platforma va afișa un cod QR, care conține toată informația obligatorie și necesară în vederea realizării plății. În vederea continuării plății, codul QR va fi scanat cu camera telefonului mobil.

Autorizarea plății se realizează în aplicațiile mobile ale prestatorilor de plăți utilizate de Plătitor.

4.1.3. Confirmarea plății

Platforma afișează rezultatul procesării și pune la dispoziția Plătitorului dovada efectuării plății cu succes (cecul electronic al tranzacției).

După finalizarea tranzacției, plătitorul poate descărca de pe platformă confirmarea de plată reușită (cecul electronic al tranzacției). De asemenea, plătitorul are posibilitatea de transmitere a cecului electronic la adresa de email indicată la etapa inițierii tranzacției.

4.1.4. Situații în care plata nu poate fi finalizată

Plata prin MIA Plăți Instant poate să nu fie finalizată în următoarele situații:

- indisponibilitatea temporară a serviciului;
- întreruperea conexiunii de comunicații;
- refuzul autorizării de către bancă;
- expirarea perioadei de valabilitate a codului QR generat pe platformă;
- alte situații independente de voința Furnizorului.

În aceste situații, Plătitorul poate relua procesul de plată sau poate utiliza o altă modalitate de plată disponibilă.

4.2. Plata cu card bancar

4.2.1. Descriere

Plata cu card bancar permite achitarea online a obligațiilor de plată utilizând un card bancar emis de o bancă autorizată.

După selectarea acestei modalități de plată, Plătitorul este redirecționat către pagina securizată a Băncii pentru autorizarea tranzacției.

Transferul mijloacelor bănești se efectuează de către Bancă în conformitate cu regulile sistemelor internaționale de plăți bancare Visa sau MasterCard. Totuși transferul mijloacelor bănești poate avea loc cu întârziere, în dependentă de ora la care a fost procesată plata, nivelul de încărcare al sistemului de plăți, zi de odihnă sau sărbătoare legală, s.a. Furnizorul nu garantează transferul imediat al mijloacelor bănești în contul Consumatorilor (NLC) și nu este responsabil pentru prejudiciile aduse Consumatorului sau Plătitorului în rezultatul întârzierii transferului mijloacelor bănești în contul Consumatorului, în urma utilizării serviciului "Premier Energy – Plăți Online".

4.2.2. Autorizarea tranzacției

Datele cardului bancar sunt introduse exclusiv în pagina securizată a **Prestatorului de plăți**.

În funcție de regulile băncii emitente, autorizarea tranzacției poate necesita o etapă suplimentară de autentificare.

Furnizorul nu solicită și nu stochează datele complete ale cardului bancar utilizat pentru efectuarea plății.

4.2.3. Confirmarea plății

Platforma afișează rezultatul procesării și pune la dispoziția Plătitorului dovada efectuării plății (cecul electronic al tranzacției).

După finalizarea tranzacției, plătitorul poate descărca de pe platformă confirmarea de plată reușită (cecul electronic al tranzacției). De asemenea, Plătitorul are posibilitatea de transmitere a cecului electronic la adresa de email indicată la etapa inițierii tranzacției.

4.2.4. Situații în care plata nu poate fi finalizată

Plata cu card bancar poate să nu fie finalizată în următoarele situații:

- fonduri insuficiente;
- card expirat sau blocat;
- date incorecte ale cardului;
- refuzul autorizării de către banca emitentă;
- depășirea limitelor aplicabile cardului;
- indisponibilitatea temporară a serviciilor informatice implicate în procesarea plății.

În aceste situații, Plătitorul poate relua procesul de plată sau poate utiliza o altă modalitate de plată disponibilă.

4.3. Înregistrarea plăților

După confirmarea cu succes a tranzacției de către Prestatorul de plăți, informațiile privind plata sunt transmise spre înregistrare în sistemele informatice ale Furnizorului.

Actualizarea soldului și a statutului obligației de plată poate necesita un interval de timp determinat de procesele de decontare și sincronizare dintre sistemele informatice implicate.

Momentul confirmării tranzacției de către Prestatorul de plăți reprezintă dovada efectuării plății, iar înregistrarea acesteia în sistemele Furnizorului se realizează în conformitate cu procesele operaționale aplicabile.

5. POLITICA DE RETURNARE A PLĂȚILOR

5.1. Dispoziții generale

Corectarea, compensarea sau returnarea unei plăți poate fi solicitată în situațiile prevăzute de prezentul Regulament și este analizată individual de către Furnizor, iar decizia privind aprobarea sau respingerea unei asemenea solicitări aparține exclusiv Furnizorului sau după caz Prestatorului de plăți.

Întrucât Furnizorul nu prestează servicii de plată și nu efectuează transferuri de mijloace bănești, răspunderea pentru efectuarea corectă a transferului revine exclusiv Plătitorului și Prestatorul de plăți.

5.2. Situații care pot face obiectul unei solicitări

Plătitorul poate solicita corectarea sau returnarea unei plăți în următoarele situații:

- plata a fost efectuată pentru un loc de consum identificat eronat;
- aceeași obligație de plată a fost achitată de două sau mai multe ori;
- suma achitată depășește valoarea obligației de plată;
- plata a fost efectuată din eroare și poate fi identificată în sistemele Furnizorului;
- alte situații justificate, analizate individual de Furnizor.
- returnarea este în conformitate cu prevederile condițiilor generale ale organizațiilor internaționale de plăți

5.3. Depunerea solicitării privind returnarea plății

Solicitarea se transmite prin canalele oficiale de comunicare ale Furnizorului și trebuie să conțină informațiile necesare identificării tranzacției.

Furnizorul poate solicita de la Plătitor sau de la Consumatorul în favoarea căruia a fost efectuată plata serviciilor, documente justificative suplimentare pentru verificarea solicitării.

5.4. Soluționarea solicitărilor de returnare a plăților

În urma analizei, Furnizorul poate dispune:

- corectarea înregistrării plății;
- compensarea sumei cu obligații de plată existente sau viitoare;
- returnarea totală sau parțială a sumei achitate;
- respingerea solicitării, cu comunicarea motivelor care au stat la baza deciziei.

Returnarea sumelor aprobate se efectuează în conformitate cu legislația aplicabilă, cu regulile operaționale ale Prestatorului de plăți și cu procedurile interne ale Furnizorului. În cazul revocării plății efectuate prin serviciul „Premier Energy – Plăți Online”, Plătitorul va recupera Furnizorului toate prejudiciile cauzate și cheltuielile suportate de către Furnizor în legătura cu revocarea plății, inclusiv, va recupera penalitățile aplicate de către organizațiile internaționale de plăți, comisioanele achitate instituțiilor bancare, cheltuieli de arbitraj sau judecata, etc.

6. SECURITATEA SERVICIULUI ȘI PROTECȚIA DATELOR

6.1. Principii generale

Furnizorul și prestatorul de servicii de plată aplică măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru asigurarea securității tranzacțiilor efectuate prin intermediul serviciului „Premier Energy – Plăți Online”.

Toate tranzacțiile de plată sunt procesate și efectuate prin infrastructura unui Prestator de plăți autorizat, în conformitate cu legislația aplicabilă.

6.2. Procesarea securizată a plăților

Datele instrumentelor de plată sunt introduse exclusiv în pagina securizată a Prestatorului de plăți și nu sunt stocate de Furnizor.

Autorizarea tranzacțiilor se realizează în conformitate cu cerințele Prestatorului de plăți.

6.3. Protecția datelor cu caracter personal

6.3.1. Datele cu caracter personal introduse sau transmise pe platforma „Premier Energy – Plăți Online” sunt prelucrate de Furnizor, în calitate de operator de date, în scopul prestării serviciului de plată online, procesării și confirmării plății indicate de Plătitor, gestionării raporturilor contractuale aferente serviciului de furnizare a energiei electrice, îndeplinirii obligațiilor legale aplicabile, soluționării solicitărilor și prevenirii utilizării frauduloase a serviciului.

6.3.2. Prelucrarea datelor cu caracter personal se realizează în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal și cu „*Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal*”, publicată pe site-ul oficial al Furnizorului, care conține informații privind scopurile

și temeiurile prelucrării, categoriile de date, destinatarii, drepturile persoanelor vizate și modalitatea de exercitare a acestora.

6.3.3. Datele furnizate de Plătitor pentru efectuarea plăților trebuie să fie complete și corecte. În cazul în care Plătitorul efectuează plata pentru un alt Consumator, Plătitorul declară că datele introduse sunt corecte și că este autorizat să le utilizeze pentru efectuarea plății.

6.3.4. Datele cu caracter personal pot fi transmise, în limitele legii și ale scopurilor indicate, către bănci, prestatorii de servicii de plată, autorități publice și instituții competente, atunci când transmiterea este necesară pentru prestarea serviciului, executarea contractului, soluționarea solicitărilor, prevenirea fraudelor sau îndeplinirea obligațiilor legale.

6.4. Responsabilitățile Plătitorului în legătură cu asigurarea securității tranzacției

Pentru utilizarea în condiții de siguranță a serviciului, Plătitorul are responsabilitatea:

- să utilizeze dispozitive și conexiuni de internet sigure;
- să nu divulge informațiile necesare autentificării în aplicațiile instituțiilor financiare;
- să verifice corectitudinea informațiilor înainte de autorizarea plății;
- să păstreze dovada efectuării plății până la înregistrarea acesteia în sistemele Furnizorului;
- să informeze imediat instituția financiară emitentă în cazul suspiciunii unei utilizări neautorizate a instrumentului de plată.

Plătitorul este responsabil pentru utilizarea cardului bancar și pentru păstrarea în siguranță a datelor aferente acestuia. Plătitorul poartă întreaga răspundere pentru toate tranzacțiile de plată efectuate cu utilizarea cardului său bancar, inclusiv pentru acțiunile întreprinse de terțe persoane care au obținut acces la card ori la datele acestuia prin intermediul Plătitorului sau ca urmare a nerespectării de către acesta a obligațiilor de securitate.

6.5. Disponibilitatea serviciului

Furnizorul depune toate eforturile pentru asigurarea funcționării continue a serviciului.

Serviciul poate deveni temporar indisponibil ca urmare a:

- lucrărilor de mentenanță planificată;
- actualizărilor tehnice;
- indisponibilității serviciilor furnizate de terți;
- unor cauze independente de voința Furnizorului.

În astfel de situații, Furnizorul va depune toate eforturile rezonabile pentru restabilirea funcționării serviciului în cel mai scurt timp posibil.

7. LIMITAREA RĂSPUNDERII ȘI DISPOZIȚII FINALE

7.1. Limitarea răspunderii Furnizorului

Furnizorul nu poartă răspundere pentru:

- a) tranzacțiile neautorizate, frauduloase rezultate din acțiunile Plătitorului sau ale unor terțe persoane, inclusiv pentru consecințele rezultate din nerespectarea obligațiilor privind păstrarea securității și confidențialității cardului bancar, a datelor de autentificare, a parolelor ori a altor elemente de securitate;
- b) orice prejudicii, pierderi sau daune, directe ori indirecte, suferite de Plătitor sau Consumator rezultate din/sau legate în orice fel de folosirea sau gradul de performanță al serviciului de Plăți online, ca urmare a indisponibilității, suspendării, întreruperii, funcționării defectuoase sau necorespunzătoare a serviciului „Premier Energy – Plăți Online”, a site-ului web al Furnizorului sau a sistemelor și serviciilor administrate de terți implicați în procesarea plăților;
- c) condițiile tehnice a calculatorului, sistemelor operaționale, soft-ului utilizat, calitatea instrumentelor de transport a datelor și configurare a rețelelor informatice, a mijloacelor de protecție instalate și/sau configurate pe calculatorul/telefonul Plătitorului;
- d) orice pretenții, reclamații, acțiuni, costuri, cheltuieli, inclusiv cheltuieli de asistență juridică și de judecată, sau alte obligații invocate de către Plătitor sau Consumator în legătură cu utilizarea serviciului „Premier Energy – Plăți Online” ca urmare a încălcării de către aceștia a prevederilor prezentului Regulament și/sau a legislației aplicabile.

Orice reclamații, contestații sau pretenții referitoare la executarea tranzacțiilor de plată vor fi adresate Prestatorului de plăți.

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

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

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

7.2. Responsabilitatea Plătitorului

Plătitorul este responsabil pentru:

- corectitudinea datelor introduse în platformă;
- alegerea obligației de plată;
- verificarea sumei înainte de confirmarea tranzacției;
- respectarea condițiilor de utilizare ale instrumentului de plată și ale instituției financiare emitente.

Plătitorii și Consumatorii răspund pentru orice prejudicii, inclusiv directe sau indirecte, cauzate Furnizorului prin acțiuni sau omisiuni săvârșite cu intenție sau din culpă, inclusiv ca urmare a utilizării

frauduloase a serviciului „Premier Energy – Plăți Online”, a încălcării obligațiilor prevăzute de prezentul Regulament ori a săvârșirii oricăror alte fapte ilicite.

7.3. Modificarea Regulamentului

Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica prezentul Regulament ori de câte ori este necesar.

Versiunea actualizată va fi publicată pe platformă și va produce efecte de la data publicării, dacă nu este prevăzut altfel.

7.4. Soluționarea reclamațiilor

Solicitățile, sesizările și reclamațiile privind utilizarea serviciului „Premier Energy – Plăți Online” pot fi transmise prin canalele oficiale de comunicare ale Furnizorului.

Furnizorul va analiza fiecare solicitare și va comunica răspunsul în termenul prevăzut de legislația aplicabilă.

7.5. Legislația aplicabilă

Prezentul Regulament este guvernat de legislația Republicii Moldova.

În măsura în care un litigiu nu poate fi soluționat pe cale amiabilă, acesta va fi deferit instanțelor de judecată competente, în condițiile legislației aplicabile.

7.6. Intrarea în vigoare

Prezentul Regulament intră în vigoare la data publicării pe platformă și se aplică tuturor plăților efectuate prin intermediul serviciului „Premier Energy – Plăți Online”, începând cu această dată.

8. ASISTENȚĂ PENTRU UTILIZAREA SERVICIULUI „PREMIER ENERGY – PLĂȚI ONLINE”

8.1. Asistență pentru utilizarea serviciului

Prezenta pagină are caracter informativ și este destinată facilitării comunicării cu Furnizorul în legătură cu utilizarea serviciului „Premier Energy – Plăți Online”. În cazul apariției unor dificultăți la efectuarea plăților online sau pentru solicitări privind corectarea ori returnarea unei plăți, utilizatorii pot contacta Furnizorul prin canalele oficiale de comunicare prezentate mai jos.

8.2. Situații pentru care poate fi solicitată asistență

Asistența poate fi solicitată, cu titlu exemplificativ, în următoarele situații:

- imposibilitatea finalizării unei plăți online;
- plata a fost efectuată, însă nu este reflectată în evidențele Furnizorului (formularul [Confirmarea plăților](#));
- plata a fost efectuată pentru un alt loc de consum (formularul [Transferul incasarilor intre conturi](#));
- returnarea mijloacelor financiare urmare a realizării unei plăți eronate (formularul [Restituirea încasărilor eronate](#));
- alte probleme privind utilizarea serviciului „Premier Energy – Plăți Online”.

8.3. Date de contact

<https://premierenergy.md/asistenta/solicitari/>

8.4. Informații recomandate la transmiterea unei solicitări

Pentru identificarea rapidă a tranzacției și soluționarea solicitării, se recomandă indicarea următoarelor informații:

- numărul Locului de Consum (NLC) pentru care a fost realizată plata;
- numele și prenumele plătitorului;
- suma achitată;
- modalitatea de plată utilizată (Card bancar sau MIA Plăți Instant);
- dovada efectuării plății (cecul electronic al tranzacției);
- descrierea problemei întâmpinate.

Notă: Datele de contact sunt cele publicate pe pagina oficială a Furnizorului și pot fi actualizate periodic, fără modificarea prezentului Regulament. Pentru informațiile actualizate, utilizatorii sunt încurajați să consulte pagina <https://premierenergy.md/contacte>.