

CO - Public

## Condiții Generale de acceptare a cardurilor de plată prin POS-terminalele Băncii

### Conținut

I. Dispoziții generale .....	2
II. Termeni utilizați.....	2
III. Legea aplicabilă și soluționarea litigiilor.....	3
IV. Notificări .....	3
V. Condiții de nulitate.....	3
VI. Dispoziții finale.....	3
Anexa nr. 1. Procesul de autorizare a tranzacției prin Pos-Terminal.....	5
Anexa nr. 2. Lista codurilor de răspuns (response code).....	6
Anexa nr. 3. Reguli de acceptare a cardurilor de plată prin POS-Terminal .....	8

## Condiții Generale de acceptare a cardurilor de plată prin POS-terminalele Băncii

### I. Dispoziții generale

- (1) Prezentele Condiții Generale sunt destinate reglementării raporturilor juridice și financiare dintre Bancă și Comerciant, apărute în cadrul operațiunilor de acceptare a cardurilor de plată de către Comerciant, emise sub siglele sistemelor internaționale de plată, Mastercard și Visa, prin intermediul echipamentelor puse la dispoziția Comercianților de către Bancă.
- (2) Prezentele Condiții Generale pot fi completate cu reguli și condiții speciale, precum și formulare standardizate, cereri și contracte semnate de Comerciant și Bancă.
- (3) Orice Comerciant sau potențial Comerciant poate consulta Condițiile Generale în vigoare la oricare sucursală a Băncii sau pe pagina web a Băncii ([www.otpbank.md](http://www.otpbank.md)).
- (4) Condițiile Generale devin operaționale și obligatorii pentru Comerciant din momentul semnării de către Bancă și Comerciant a Contractului de acceptare a cardurilor de plată prin POS-terminalele Băncii și vor rămâne valabile pe întreaga perioadă de valabilitate a acestuia.

### II. Termeni utilizați

<b>Autorizare</b>	Procesul de tranzacționare cu utilizarea unui card bancar printr-un dispozitiv fizic sau virtual ale Centrelor de Procesare și cu obținerea unui răspuns afirmativ sau negativ pentru această autorizare.
<b>Bancă</b>	OTP Bank S.A. și oricare dintre unitățile sale teritoriale (sucursală, agenție).
<b>Card bancar/card/card de plată)/instrument de plată</b>	Instrument de acces al Clientului la soldul disponibil din contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare
<b>BIN</b>	Numărul de identificare al Băncii în cadrul sistemelor internaționale de plăți MasterCard, Visa și reprezintă primele șase cifre ale unui număr, embosat pe Cardul de plată
<b>Comerciant</b>	Persoana juridică sau fizică, care practică activitate de antreprenoriat, care are încheiat cu Banca un Contract de Acceptare a cardurilor de plată prin POS-terminalele Băncii
<b>Contract</b>	Contract de Acceptare a cardurilor de plată prin POS-terminalele Băncii încheiat între Comerciant și Bancă
<b>Contravaloarea POS-Terminalelor</b>	Prețul de achiziție a POS-terminalului procurat de către Bancă, pus gratuit la dispoziția Comerciantului.
<b>Deținător</b>	Persoana fizică care deține un card de plată
<b>Emitent</b>	Emitentul cardului se refera la Banca care a emis cardul de plată
<b>Informația de decontare</b>	Acele, care reprezintă temei pentru efectuarea creditărilor aferente operațiunilor de acceptare a Cardurilor bancare, care servesc drept confirmare a efectuării acestor operațiuni și întocmite pe suport de hârtie (chitanța POS-terminalului) și/sau în formă electronică (Raportul Z al Pos Terminalului.)
<b>Operațiune frauduloasă</b>	Operațiune efectuată cu cardul neconfirmată de către deținătorul acestuia.
<b>PIN</b>	Personal Identification Number – Număr Personal de Identificare – cod personal de identificare, atribuit de Emitent pentru a fi utilizat în operațiuni cu carduri
<b>Persoană sancționată</b>	Persoana fizică sau juridică - subiect al Sancțiunilor emise de autoritățile competente internaționale, sau de către autoritatea competentă din Republica Moldova.
<b>POS-terminal</b>	POS (Point of Service) – punct de servicii/dispozitiv electronic specializat, care permite în urma prelucrării cardului bancar, efectuarea procedurilor de Autorizare și după caz, de eliberare a chitanțelor pentru operațiunile de plată.

**Condiții Generale de acceptare a cardurilor de plată prin POS-terminalele Băncii**

<b>E-Factură</b>	Serviciul oferit Comerciantului, care v-a fi emis în cazul predării echipamentului de către Bancă, iar la necesitatea retagerii echipamentului, Comerciantul va asigura emiterea acesteia și predarea echipamentului.
<b>Sistem automatizat de deservire la distanță</b>	Sistem informatic al Băncii ce permite Comerciantului să dețină acces la distanță la mijloacele aflate în conturile sale bancare, în scopul obținerii informației privind starea conturilor și a operațiunilor realizate, efectuarea plăților și a altor operațiuni premise.
<b>Tranzacție</b>	Operațiunea efectuată de către deținătorul cardului cu scopul achiziției unui bun sau serviciu prin intermediul Pos-Terminalelor.
<b>Smart pricing</b>	Modul aplicabil al comisionului de acceptare pentru luna curentă, care v-a fi aplicat în funcție de volumele operațiunilor efectuate cu cardurile de plată în luna precedentă. Acestea vor fi aplicate per echipament oferit de către Bancă Comerciantului.

**III. Legea aplicabilă și soluționarea litigiilor**

- (5) Prezentele Condiții Generale și Contractul sunt guvernate de legislația Republicii Moldova, tratatele internaționale la care este parte Republica Moldova și regulile sistemelor de plăți Mastercard și Visa.
- (6) Părțile vor depune toate eforturile pentru soluționarea oricărui neînțelegere pe cale amiabilă. Termenul de soluționare amiabilă nu va depăși 30 (treizeci) zile.
- (7) Orice litigiu, survenit din, sau în legătură cu încheierea, executarea sau încetarea Contractului va fi soluționat de către instanțele de judecată competente din Republica Moldova.

**IV. Notificări**

- (8) Corespondența între Părți, va fi întocmită și transmisă în formă scrisă în limba română (altă limbă convenită de Părți) la adresa indicată în Contract, sau prin mijloace electronice prin canale dedicate convenite în prealabil.
- (9) Notificarea se consideră ajunsă la destinatar:
  - a) Când este predată la adresa poștală indicată de destinatar în acest scop ori, în lipsa acesteia, la sediul destinatarului; sau
  - b) În cazul unei notificări transmise prin poștă electronică sau prin alt mijloc de comunicare individuală, când poate fi accesată de către destinatar; sau
  - c) Când este pusă în orice alt fel la dispoziția destinatarului într-un loc și într-un mod care fac posibil în mod rezonabil accesul destinatarului, fără întârziere.
- (10) În caz de reorganizare, schimbare a adresei, inclusiv a adresei email, a numărului de telefon, și a altor date de contact indicate în Contract, Partea la care au survenit schimbările anunță cealaltă Parte în scris, în decurs de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare din momentul apariției schimbărilor.

**V. Condiții de nulitate**

- (11) În cazul în care o clauză a prezentelor Condiții Generale și a Contractului devine, în întregime sau parțial nule, validitatea celorlalte clauze nu va fi afectată. Părțile vor înlocui clauza nulă, cu una validă, care să corespundă cerințelor legale.

**VI. Dispoziții finale**

- (12) Banca are dreptul de a modifica prezentele Condiții Generale în mod unilateral. Modificările vor fi puse la dispoziția Comerciantului cu cel puțin 20 (douăzeci) zile înainte de data intrării acestora în vigoare.
- (13) Termenul de notificare menționat mai sus nu va fi necesar în următoarele situații: modificările sunt impuse de legislația în vigoare sau sistemele de plăți Mastercard și Visa.

---

**Condiții Generale de acceptare a cardurilor de plată prin POS-terminalele Băncii**

(14) Următoarele Anexe sunt parte la prezentele Condiții generale și Contractele semnate cu comercianții:

- Anexa nr.1 Procesul de autorizare a tranzacției prin Pos-Terminal;
- Anexa nr.2 Lista codurilor de răspuns (response code);
- Anexa nr.3 Regulile de acceptare a cardurilor de plată prin Pos-Terminal.

(15) Anexe menționate la punctul (14) pot fi completate în conformitate cu prevederile punctului (12) a prezentelor Condiții.

1. Efectuarea tranzacțiilor se execută primind autorizarea acestora prin intermediul Pos-Terminalului.
2. După afisarea mesajului de inițiere a tranzacției, la ecranul Pos terminalului va fi afisat mesajul de introducere a cardului.
3. Detinatorul cardului va apropia cardul de ecranul acestuia sau va trece cardul prin cititorul de CIP.
4. După finalizarea operațiunii, se verifica statutul tranzacției care va apărea pe cecul tipărit de Pos Terminal (Achitare Reusit sau Achitare Nereusit).
5. Pentru tranzacțiile care vor fi efectuate prin citirea benzii magnetice se va proceda în felul următor:
  - Verificați datele de pe card cu cele aparute la ecranul Pos Terminalului;
  - În cazul coinciderii informației continuați operațiunea;
  - În cazul necoinciderii informației contactați Banca sau refuzați finalizarea operațiunii.

Model Cec tipărit de Pos terminal

**Cecul conține informație care ulterior v-a fi utilizată în comunicarea cu angajații Băncii:**



- Denumirea companiei juridice
- Terminal ID
- Statutul Tranzacției (Achitare Reușit)
- Suma tranzacției
- RRN Tranzacției (informație necesară la identificarea statutului tranzacției sau la inițierea returnării sumei cumpărătorului)

Pentru informații suplimentare Comerciantul va scrie o adresare cu solicitarea sa la adresa de email [pos@otpbank.md](mailto:pos@otpbank.md) sau la nr de telefon

**Condiții Generale de acceptare a cardurilor de plată prin POS-terminalele Băncii**
**Anexa nr. 2  
Lista codurilor de raspuns (response code)**

Cod eror	Description	Descriere	Описание	Actiuni
1	Approve Transaction	Aprobați tranzacția	Одобрить транзакцию	Finalizati operatiunea
0	Transaction was not completed	RESPINS-Tranzacția nu a fost finalizată	ОТКЛОНЕНО – транзакция не завершена	Nu finalizati operatiunea
00	Approved or completed successfully	REUSIT -Tranzacția finalizata cu succes	УСПЕШНО – транзакция успешно завершена.	Finalizati operatiunea
000	Protobuf (Approved transaction)	REUSIT-Tranzactie cu succes	УСПЕШНО: транзакция прошла успешно.	Finalizati operatiunea
006	BLACK LIST	RESPINS- Lista neagra	ОТКЛОНЕНО – Черный список	Nu finalizati operatiunea
01	Refer to card issuer	RESPINS-Consultati banca emitenta a cardului	ОТКЛОНЕНО – обратитесь в банк-эмитент карты	Nu finalizati operatiunea
03	Invalid merchant	RESPINS - Comerciant nevalid	ОТКЛОНЕНО – Ошибочный торговец	Nu finalizati operatiunea
05	Do not honor	RESPINS	ОТКЛОНЕНО	Nu finalizati operatiunea
06	Error	RESPINS -Eroare	ОТКЛОНЕНО- Ошибка	Nu finalizati operatiunea
12	Invalid transaction	RESPINS -Tranzacție nevalabilă	ОТКЛОНЕНО – Неверная транзакция	Nu finalizati operatiunea
08	Honour with identification	Aproba cu ID	Утвердить с идентификатором	Contactati Banca
13	Invalid amount	RESPINS Sumă nevalabilă	ОТКЛОНЕНО Неверная сумма	Nu finalizati operatiunea
14	Invalid card number (no such number)	RESPINS -Număr de card nevalid	ОТКЛОНЕНО – неверный номер карты.	Nu finalizati operatiunea
20	Invalid response	RESPINS Răspuns nevalid	Неверный ответ	Nu finalizati operatiunea
22	Suspected malfunction	Dificultati tehnice	ОТКЛОНЕНО- технические проблемы	Nu finalizati operatiunea
33	Expired card	RESPINS -Card expirat	ОТКЛОНЕНО – срок действия карты истек	
51	Not sufficient funds	RESPINS -Mijloace insuficiente	ОТКЛОНЕНО Недостаточно средств	Nu finalizati operatiunea
55	Incorrect personal identification number	RESPINS -Număr de identificare personal incorect	ОТКЛОНЕНО Неправильный личный идентификационный номер	Contactati Banca
57	Transaction not permitted to cardholder	RESPINS -Tranzacția nu este permisă deținătorului cardului	ОТКЛОНЕНО – Владельцу карты транзакция не разрешена.	Contactati Banca
58	Transaction not permitted to terminal	RESPINS -Tranzacția nu este permisă către terminal	ОТКЛОНЕНО - Транзакция не разрешена для терминала	Contactati Banca
61	Exceeds withdrawal amount limit	RESPINS-Depășește limita sumei de retragere	ОТКЛОНЕН – Превышен лимит суммы вывода	Contactati Banca
62	Restricted card	RESPINS-Card restrictionat	ОТКЛОНЕН – карта с ограничениями	Contactati Banca
64	Exceeds withdrawal frequency limit	RESPINS-Depășește limita stabilita de retragere	ОТКЛОНЕН – Превышен установленный лимит на снятие средств.	
66	Card acquirer call security department	RESPINS-Contactati securitatea Bancii	ОТКЛОНЕНО – Обратитесь в службу безопасности Банка.	Contactati Banca
75	RESP STAT UNKN(response status unknown)	RESPINS- (in general fara comentarii)	ОТКЛОНЕНО – (без комментариев)	Nu finalizati operatiunea
93	Transaction cannot be completed. Violation of law	RESPINS-Tranzacția nu poate fi finalizată	ОТКЛОНЕНО – транзакция не может быть завершена	Nu finalizati operatiunea
96	System malfunction	RESPINS -Dificultati tehnice	ОТКЛОНЕНО – Технические проблемы	Contactati Banca
263	Transaction is not permitted for current card status	RESPINS-Tranzacția nu este permisă pentru starea curentă a cardului	ОТКЛОНЕНО – Транзакция не разрешена для текущего статуса карты.	Contactati Banca
264	Card temporry blocked	RESPINS -Card temporar blocat	ОТКЛОНЕНО – Карта временно заблокирована	Contactati Banca
271	Card reader eror	Eroare cititor de carduri	Ошибка кардридера	Contactati Banca
801	Timeout authorizing institution did not respond	RESPINS-Timeout - autorizarea nu a răspuns	RESPINS-Timeout – превышено время ожидания авторизации	Contactati Banca

### Condiții Generale de acceptare a cardurilor de plată prin POS-terminalele Băncii

804	NOT_PERMIT - 804	RESPINS	ОТКЛОНЕНО	Nu finalizati operatiunea
815	Per Transaction Limit Exceeded	RESPINS -Limita per tranzacție depășită	ОТКЛОНЕНО – превышен лимит на транзакцию	Nu finalizati operatiunea
901	Invalid PIN	RESPINS -Pin Gresit	ОТКЛОНЕНО – Неверный PIN-код	Nu finalizati operatiunea
905	Invalid Card	RESPINS - Card nevalabil	ОТКЛОНЕНО – Карта недействительна	Contactati Banca
910	Invalid Transaction	RESPINS -Tranzctie nevalabila	ОТКЛОНЕНО – Ошибочная транзакция	Nu finalizati operatiunea
915	Insufficient Funds	RESPINS -Mijloace insuficiente	ОТКЛОНЕНО – Недостаточно средств на счете	Nu finalizati operatiunea
943	Invalid Terminal Number	RESPINS -Terminal ID incorect	ОТКЛОНЕНО – Неверный ID терминала	Contactati Banca
959	System malfunction	RESPINS -Dificultati tehnice	ОТКЛОНЕНО – Технические проблемы	Contactati Banca

## Condiții Generale de acceptare a cardurilor de plată prin POS-terminalele Băncii




### Anexa nr.3 Regulele de acceptare a cardurilor de plată prin Pos-Terminal

#### Descrierea meniului și funcțiile POS terminalului

Vânzare	Anulare	Anulare parțială	Administrativ (Raport X, Raport Z)	Tranzacție Nereușită
<p>1. Selectați aplicația <b>PSA</b></p> <p>2. Accesați <b>Meniul principal</b> al terminalului POS (atingeți pictograma din partea stânga de sus a ecranului ≡).</p> <p>3. Din meniul principal, selectați <b>Financiar</b>, apoi <b>Achitare</b>.</p> <p>4. Introduceți suma, de exemplu <b>53.50 lei</b> (cincizeci și trei de lei și 50 de bani).</p> <p>5. Apăsați butonul verde pentru a confirma suma introdusă.</p> <p>6. Treceți cardul prin Contactless și/sau CIP, banda magnetica</p> <p>7. Dacă pe ecranul POS-terminalului apare mesajul <b>Introduceți PIN online</b>, solicitați clientului să introducă codul PIN al cardului și apăsați <b>Continuați</b> se va tipări primul cec cu inscripția <b>Achitarea reușită</b>.</p> <p>8. Pentru a imprima cel de-al doilea cec, apăsați butonul <b>Continuați</b>.</p> <p>9. În cazul tranzacției reușite se vor tipări doua cecuri, ambele cu mesaj raspuns <b>Achitare Reușita</b>.</p>	<p>1. Selectați aplicația <b>PSA</b>.</p> <p>2. Accesați <b>Meniul principal</b> al terminalului POS (atingeți pictograma din partea stânga de sus a ecranului ≡).</p> <p>3. În meniul principal, selectați secțiunea <b>Financiar</b>, apoi selectați <b>Anulare</b>.</p> <p>4. În meniul care apare, selectați subpunctul RRN și introduceți codul corespunzător, apoi apăsați OK. Valoarea cecului (achiziției) va fi afișată pe ecranul POS-terminalului.</p> <p><b>Notă:</b> codul RRN este situat în partea de jos a cecului.</p> <p>5. Clientul trebuie apoi să efectueze următoarele acțiuni:</p> <p>a) Aduceți cardul în partea superioară a terminalului POS (pentru cardurile care acceptă plata fără contact - ))) ) sau</p> <p>b) Glisați cardul pe cititorul din partea dreaptă a terminalului POS.</p> <p>6. Dacă operațiunea a fost efectuată cu succes, POS-terminalul va tipări automat cecul.</p> <p>7. Apăsați butonul verde pentru a tipări un al doilea cec.</p>	<p>1. Selectați <b>PSA</b>.</p> <p>2. Accesați <b>Meniul principal</b> al terminalului POS (atingeți pictograma din partea stânga de sus a ecranului ≡).</p> <p>3. În meniul principal, selectați secțiunea <b>Financiar</b>, apoi selectați <b>Anulare parțială</b>.</p> <p>4. Introduceți RRN-ul tranzacției și apăsați OK.</p> <p>5. Pe ecranul POS-terminalului se va afișa suma anulării.</p> <p>6. Atingeți cardul folosind Contactless (partea de sus a ecranului ))) ) sau treceți prin cititorul de bandă magnetică (partea dreapta a POS-terminalului) sau prin cititorul CHIP (în partea de jos a ecranului POS-terminalului).</p> <p>7. În cazul operațiunii de anulare reușite, se vor tipări două cecuri (tipărirea celui de-al doilea cec este confirmată prin <b>Continuați</b>).</p>	<p>1. Selectați aplicația <b>PSA</b>.</p> <p>2. Accesați <b>Meniul principal</b> al terminalului POS (atingeți pictograma din partea stânga de sus a ecranului ≡).</p> <p>3. În meniul principal, selectați secțiunea <b>Administrativ</b>.</p> <p>4. În meniul apărut, selectați una dintre următoarele acțiuni:</p> <p>a) Tipărirea X-report (detaliat) – meniul <b>Tipărirea raportului</b>;</p> <p>b) Tipărirea X-report (scurt) – meniul <b>Tipărirea raport scurt</b>;</p> <p>c) Închiderea raportului Z – meniul <b>Inchiderea Raportului</b>.</p>	<p>Se consideră tranzacție nereușită orice operațiune la care apare mesaj răspuns.</p> <p><b>1. Achitare Refuz.</b></p> <p><i>Cecul pentru această tranzacție va fi tipărit într-un singur exemplar.</i></p> <p>În cazul în care întâmpinați deficiențe tehnice sau întrebări cu referire la tranzacții rugăm să apelați la numărul de telefon <b>022 812 333</b> al OTB Bank S.A. destinat întrebărilor clienței.</p> <p><b><u>Orele de lucru - 24/7</u></b></p>



## Condiții Generale de acceptare a cardurilor de plată prin POS-terminalele Băncii

<b>Описание меню и функции POS-терминала</b>				
<b>Продажа</b>	<b>Отмена</b>	<b>Частичная отмена</b>	<b>Administrativ (X Отчет, Z Отчет)</b>	<b>Неуспешная транзакция</b>
<p>1. Выберите приложение <b>PSA</b> (далее по тексту POS-терминал).</p> <p>2. Для входа в главное меню (нажмите значок ≡ левая верхняя части экрана).</p> <p>3. В Главном меню выберите <b>Financiar</b>, потом пункт <b>Achitarea</b>.</p> <p>4. Введите сумму, например, 53.50 лей (пятьдесят три лея 50 бань).</p> <p>5. Нажмите зеленую кнопку для подтверждения введенной суммы.</p> <p>6. Приложите карту к терминалу  или вставьте в считывающее устройство.</p> <p>7. Если на экране POS-терминала появилось сообщение <b>Introduceți online PIN</b>, попросите клиента ввести ПИН-код карты и нажать зеленую кнопку. POS-терминал автоматически распечатает чек.</p> <p>8. Чтобы распечатать второй чек нажмите кнопку <b>Continuați</b>.</p> <p>9. Если оплата была проведена успешно распечатаются два чека с надписью <b>Achitare Reușita</b>.</p>	<p>1. Выберите приложение <b>PSA</b>.</p> <p>2. Для входа в главное меню (нажмите значок ≡ левая верхняя части экрана).</p> <p>3. В Главном меню выберите <b>Financiar</b>, потом пункт <b>Anulare</b>.</p> <p>4. В появившемся меню выберите подпункт RRN и введите код, после чего нажмите <b>OK</b>. На экране POS-терминала отобразится сумма чека (покупки).</p> <p><b>Примечание:</b> код RRN находится в нижней части чека.</p> <p>5. Приложите карту к терминалу  или вставьте в считывающее устройство.</p> <p>6. Чтобы распечатать второй чек нажмите кнопку <b>Continuați</b>.</p> <p>7. Если операция прошла успешно POS-терминал автоматически распечатает два чека.</p>	<p>1. Выберите приложение <b>PSA</b>.</p> <p>2. Для входа в главное меню (нажмите значок ≡ левая верхняя части экрана).</p> <p>3. В Главном меню выберите <b>Financiar</b>, потом пункт <b>Anulare parțială</b>.</p> <p>4. В появившемся меню выберите подпункт RRN и введите код, после чего нажмите <b>OK</b>. На экране POS-терминала отобразится сумма чека (покупки).</p> <p><b>Примечание:</b> код RRN находится в нижней части чека.</p> <p>5. Введите сумму возврата и подтвердите, нажав на зеленую кнопку.</p> <p>6. Приложите карту к терминалу  или вставьте в считывающее устройство.</p> <p>7. Чтобы распечатать второй чек нажмите кнопку <b>Continuați</b>.</p> <p>8. При успешной отмене POS-терминал автоматически распечатает два чека.</p>	<p>1. Выберите приложение <b>PSA</b>.</p> <p>2. Для входа в главное меню (нажмите значок ≡ левая верхняя части экрана).</p> <p>3. В Главном меню выберите <b>Administrativ</b>.</p> <p>4. В появившемся меню выберите одно из следующих действий:</p> <p><b>а) Распечатать X-отчет – меню: Tiparirea raportului;</b></p> <p><b>б) Распечатать (краткий) X-отчет меню Tiparirea raport scurt;</b></p> <p><b>в) Закрыть смену (Z-отчет) - меню Inchiderea Raportului.</b></p>	<p>Неудачной транзакцией считается любая операция, в ответ на которую появляется следующее сообщение:</p> <p><b>Achitare Refuz.</b></p> <p><i>Чек для данной операции будет распечатан в единственном экземпляре.</i></p> <p>Если у вас возникли технические проблемы или вопросы по операциям, пожалуйста, позвоните в OTP Bank S.A. по номеру <b>022 812 333</b>.</p> <p><b>Рабочие часы 24/7.</b></p>