

## Regulamentul Programului de fidelitate «Prietenii StarNet»

### Capitolul I. Definiții

**Organizator** - organizatorul Programului de fidelitate este SC «StarNet Soluții» SRL cu sediul central pe str. Columna 170, mun. Chișinău, Republica Moldova.

**Servicii StarNet** - totalitatea serviciilor din domeniul comunicațiilor electronice prestate de către SC «StarNet Soluții» SRL și partenerii săi în limitele contractului de prestări servicii.

**Abonat** - persoana fizică care, în temeiul unui contract, beneficiază de serviciile din domeniul comunicațiilor electronice, prestate de către SC «StarNet Soluții» SRL și partenerii care prestează alte servicii, inclusiv servicii din domeniul comunicațiilor electronice.

**Program de fidelitate** – program, care are drept obiectiv fidelizarea clienților prin acordarea unor bunuri și/sau reduceri la bunuri și servicii pentru Participanții programului. Programul are la bază un sistem de puncte/stele de fidelitate.

**Participant al programului** - abonat SC «StarNet Soluții» SRL, care a activat Programul de fidelitate «Prietenii StarNet» și acționează potrivit prezentului Regulament. Participant al Programului respectiv poate deveni oricare Abonat, care beneficiază de serviciile StarNet și serviciile partenerilor și completează formularul de înscriere.

**Puncte/stele de fidelitate** - unități virtuale, resurse nemateriale cu echivalent bănesc, exprimat prin aplicarea factorului de conversie a punctelor de fidelitate în unitate monetară.

**Bunuri** – bunuri materiale incluse în ofertele de produse din cadrul Programului de fidelitate, destinate Participanților, și care pot fi obținute de către aceștia prin valorificarea parțială sau totală a punctelor de fidelitate, pentru acoperirea valorii determinate de către Organizator.

**Reduceri de preț** – reduceri de preț oferite pentru serviciile acordate de Organizator și partenerii săi în cadrul contractului de prestări servicii prin convertirea punctelor de fidelitate/stele.

**Beneficii** – bunurile și reducerile de preț oferite participanților Programului de fidelitate conform definițiilor și reglementărilor prezentului regulament.

**Valorificare puncte de fidelitate/stele** – efectuarea unei tranzacții, exprimate de către client prin intermediul Cabinetului personal sau al altor instrumente puse la dispoziția Participantului, de utilizare a stelelor pentru obținerea unor beneficii, în rezultatul căreia se reduce numărul stelelor disponibile pentru Participant.

Toate celelalte definiții care nu sunt prezente în cadrul capitolului I. al prezentului Regulament se interpretează în limitele contractului de prestări servicii.

## **Capitolul II. Condițiile de desfășurare a Programului de fidelitate**

**2.1** Respectivul Regulament reprezintă temeiul de desfășurare a Programului de fidelitate «Prietenii StarNet». Participarea în cadrul Programului de fidelitate se realizează conform dispozițiilor acestui Regulament, care se aduce la cunoștință Participantului pe pagina oficială a Organizatorului: [www.starnet.md](http://www.starnet.md).

**2.2** Prezentul Regulament privind organizarea și desfășurarea Programului de fidelitate (în continuare Regulament) a fost elaborat în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova și stipulează condițiile generale de organizare, desfășurare și participare în cadrul Programului.

**2.3** Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica condițiile curente ale Programului de fidelitate prin publicarea noului Regulament pe pagina oficială: [www.starnet.md](http://www.starnet.md). Modificările Programului de fidelitate au acțiune pentru toți clienții înscriși în Program, la momentul publicării modificărilor.

## **Capitolul III. Descrierea Programului de fidelitate și metodologia de funcționare**

**3.1** Programul de fidelitate «Prietenii StarNet» oferă Participanților posibilitatea de a acumula puncte/stele de fidelitate, pe care ulterior le pot converti în Beneficii, atât din partea Organizatorului, cât și din partea partenerilor acestuia.

**3.2** Programul de fidelitate are la bază un sistem de puncte/stele de fidelitate. Punctele/stelele de fidelitate se acordă în funcție de timpul petrecut în rețea și valoarea abonamentului lunar. Respectiv, cu cât Participantul are mai mult timp în rețea și valoarea abonamentului este mai mare, cu atât se oferă mai multe puncte/stele de fidelitate. Punctele/stelele de fidelitate se acordă doar în lipsa datoriilor pentru serviciile StarNet. Punctele/stelele de fidelitate neacordate, ca urmare a creanțelor la momentul acordării, nu pot fi recuperate.

**3.3** Punctele/stele de fidelitate se cumulează pe parcursul a 24 luni. Punctele/stelele de fidelitate neconsumate în decursul a 24 luni, din momentul acordării, se anulează.

**3.4** Punctele/stelele de fidelitate nu pot fi transferate unui alt Participant al Programului. În cazul rezilierii contractului de prestări servicii, punctele/stelele de fidelitate acumulate se anulează.

## **Capitolul IV. Perioada de desfășurarea a Programului de fidelitate**

**4.1** Programul de fidelitate se activează începând cu data de 01.01.2014 și nu prevede un termen limită. Prezentul Regulament este valabil pe teritoriul Republicii Moldova până la momentul când Organizatorul va lua decizia de a înceta Programul de fidelitate.

**4.2** Organizatorul are dreptul să înceteze Programul de fidelitate prin notificarea Participanților, înainte de data prevăzută pentru încheierea Programului de fidelitate, pe pagina oficială [www.starnet.md](http://www.starnet.md) și/sau prin expedierea unui mesaj informativ la adresa de email a

Participanților în Programul de fidelitate. Organizatorul nu poartă răspundere pentru recepționarea notificării de către Participant.

## **Capitolul V. Condiții de participare în cadrul Programului de fidelitate**

**5.1** În Programul de fidelitate au dreptul de a participa Abonații Organizatorului în temeiul contractului de prestare servicii.

**5.2** Participarea la Programul de fidelitate pentru Abonați este opțională și este exprimată prin dorința de a întreprinde acțiuni care vizează obținerea beneficiilor oferite în cadrul Programului de fidelitate.

**5.3** Înregistrarea Participantului la Programul de fidelitate se efectuează prin completarea unui chestionar de înscriere, care poate fi accesat în Cabinetul personal al fiecărui Abonat. Pentru a participa în cadrul Programului de fidelitate nu se solicită vreo taxă ori plată suplimentară.

**5.4** Participantul Programului de fidelitate are dreptul de a primi Beneficii prin convertirea punctelor/stelelor de fidelitate acumulate, în lipsa datoriilor pentru serviciile StarNet.

**5.5** Participantul poate monitoriza starea curentă a numărului de puncte/stele de fidelitate în Cabinetul personal.

**5.6** Abonatul are dreptul de a participa la Programul de fidelitate cu condiția respectării tuturor prevederilor prezentului Regulament.

**5.7** Participarea la Programul de fidelitate poate fi refuzată oricărui Abonat în următoarele cazuri:

**5.7.1** Pe parcursul Programului de fidelitate, Abonatul a încălcat vreo prevedere a prezentului Regulament o dată sau în repetate rânduri.

**5.7.2** Pe parcursul Programului de fidelitate, Abonatul a efectuat activități ilegale prin intermediul rețelei Internet, precum și alte acțiuni care contravin politicii comerciale sau care provoacă prejudicii reputației uneia dintre Părțile participante la Programul de fidelitate, și anume, Organizatorului sau partenerilor acestuia.

**5.8** Participarea oricărui Abonat la Programul de fidelitate (acumularea punctelor/stelelor de fidelitate și obținerea Beneficiilor) presupune în mod implicit familiarizarea și acordul deplin al Abonatului cu toate condițiile Programului de fidelitate, fără excepție, expuse detaliat în prezentul Regulament și anunțat public de către Organizator, înainte de lansarea și pe parcursul desfășurării Programului de fidelitate.

**5.9** În cazul în care Abonatul nu va fi de acord cu condițiile prezentului Regulament, acesta nu va efectua acțiuni asociate cu schimbul punctelor/stelelor de fidelitate pe Beneficii. Acumularea punctelor/stelelor de fidelitate nu obligă Participantul să le valorifice pe Beneficii și nu impune obligații suplimentare.

## **Capitolul VI. Beneficiile oferite în cadrul Programului de fidelitate**

**6.1** Participanții Programului de fidelitate care dispun de puncte/stele de fidelitate pe conturile lor, calculate potrivit prezentului Regulament, pe întreaga perioadă de acțiune a Programului,

pot converti aceste puncte beneficii oferite de către Organizator, în colaborare cu partenerii săi, exprimate atât în bunuri, cât și reduceri de preț oferite pentru bunuri și servicii, definite conform prezentului Regulament.

### **Valorificarea stelelor oferite în cadrul Programului de fidelitate**

6.2. Fiecare bun are valoarea sa unică exprimată în puncte/stele de fidelitate, valoare pe care Organizatorul o determină de sine stătător. În corespundere cu această valoare, exprimată în puncte/stele de fidelitate, Participantul are posibilitatea de a utiliza stelele acumulate pentru acoperirea integrală a valorii bunului (acoperire în totalitate) sau pentru obținerea unor reduceri din valoarea declarată a bunului, prin valorificarea parțială. În cazul valorificării parțiale, Abonatul va suplini diferența de valoare prin echivalentul în lei, exprimat la unitatea de conversie monetară stabilită pentru stele.

**6.3** Bunurile Programului de fidelitate se vor oferi Participanților în limitele stocului disponibil. Organizatorul își rezervă dreptul de a livra bunurile în funcție de numărul de cereri primite și data înscrierii cererii. Informația despre disponibilitatea bunurilor poate fi verificată în Cabinetul personal.

**6.4** Pentru ridicarea Bunurilor, Participantul trebuie să se prezinte cu un act de identitate la Centrele Comerciale și să semneze actul de primire-predare a bunurilor.

**6.5** Participantul confirmă primirea bunurilor prin semnarea unui act de predare-primire.

**6.8** Bunurile primite de către Participant nu se supun rambursării sau înlocuirii.

**6.9** Organizatorul nu poartă răspundere de obligațiile care reies din garanțiile bunurilor acordate.

**6.10** Dacă în conformitate cu legislația în vigoare, la oferirea bunului de către Participantul la Programul de fidelitate, este aplicabilă calcularea unor impozite pe venit, reținut la sursa de plată, impozitul va fi plătit de către Organizator.

**6.11** Lista bunurilor poate fi accesată pe pagina oficială a Organizatorului: [www.starnet.md](http://www.starnet.md).

### **Valorificarea stelelor pentru reduceri de preț la serviciile oferite în cadrul contractului de prestări servicii**

**6.12.** Valorificarea stelelor poate fi efectuată de către client pentru obținerea reducerilor de preț la abonamentul lunar conform contractului de prestări servicii.

**6.13.** Reducerile de preț se aplică prin tranzacții de valorificare a stelelor efectuate de către Participant. Participantul poate să efectueze această tranzacție de valorificare a stelelor lunar, pe măsura obținerii punctelor de fidelitate (**valorificare lineară**) sau printr-o tranzacție unică cumulativă de valorificare a stelelor la perioada curentă, cât și a stelelor obținute în perioade precedente (**valorificare cumulativă**) pentru serviciile perioadei precedente.

**6.14.** Valorificarea cumulativă a stelelor pentru obținerea reducerilor de preț la servicii se poate efectua în limita valorii abonamentului contractual, astfel: prin punctele de fidelitate acordate în luna curentă pentru serviciile lunii curente și a diferenței de puncte (în limita

abonamentului contractual și a punctelor de fidelitate aplicate pentru luna curentă) – ca reducere de preț acordată pentru perioadele anterioare.

### **Alte aspecte generale pentru obținerea beneficiilor prin conversia punctelor de fidelitate**

**6.15** În momentul conversiei punctelor/stelelor pentru un anumit beneficiu, ales de către Participantul Programului de fidelitate, de pe contul acestuia se consumă un anumit număr de puncte/stele de fidelitate, corespunzător valorii beneficiului exprimat în puncte/stele de fidelitate.

**6.16** Organizatorul poartă răspunderea pentru corectitudinea diminuării soldului punctelor/stelelor de fidelitate în momentul când Participantul efectuează tranzacții de valorificare a stelelor pentru obținerea beneficiilor.

**6.17** Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica lista și valoarea bunurilor, fără anunțarea în prealabil a Participanților la Programul de fidelitate.

**6.18** Echivalentul bănesc al punctelor de fidelitate nu se oferă. Echivalentul bănesc al punctelor de fidelitate în momentul rezilierii contractului, fie și prin valorificarea de către client, nu se oferă.

## **Capitolul VII. Informarea Abonaților**

**7.1** Regulamentul Programului de fidelitate, condițiile și informația despre beneficii se comunică de către Organizator în mod public, prin intermediul materialelor informaționale, precum și prin informarea directă a Abonaților de către reprezentanții Organizatorului sau alte persoane autorizate de către Organizator, în locurile de oferire a bunurilor.

**7.2.** Informația suplimentară privind condițiile Programului de fidelitate poate fi accesată pe pagina oficială a Organizatorului: [www.starnet.md](http://www.starnet.md).

## **Capitolul VIII. Responsabilități**

**8.1** Organizatorul este responsabil de oferirea beneficiilor Participanților Programului de fidelitate.

**8.2** Organizatorul nu poartă răspundere pentru orice efecte care pot surveni în urma utilizării beneficiilor, care sunt bun materiale ale partenerilor Organizatorului, după semnarea actului de predare-primire de către Participant.

**8.3** În cazul apariției unor litigii sau neînțelegeri, ce țin de Programul de fidelitate la oferirea beneficiilor, Organizatorul se obligă să intervină la soluționarea acestora în cel mai scurt termen posibil, astfel încât acestea să nu influențeze funcționalitatea Programului de fidelitate.

**8.4** Organizatorul poartă răspundere doar pentru corectitudinea extragerii punctelor/stelelor de fidelitate în momentul intrării în vigoare a prezentului Regulament, precum și pentru oferirea nemijlocită a beneficiilor.

**8.5** Serviciul Suport Clienți StarNet oferă Participanților doar informația privind modalitatea de transferare și utilizare a punctelor/stelelor de fidelitate.

## **Capitolul IX. Dispoziții finale**

**9.1** Condițiile prezentului Regulament și participarea la Programul de fidelitate sunt stabilite și interpretate în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

**9.2** În cazul în care una dintre condițiile prezentului Regulament își pierde puterea sa juridică, ca rezultat al acțiunii unei legi, norme juridice ori instrucțiuni, adoptate de către Guvern sau a unei decizii judecătorești definitive, care are autoritatea corespunzătoare, acest fapt nu va influența puterea juridică a celorlalte prevederi ale Regulamentului, care nu au fost recunoscute drept nevalabile de o notificare prealabilă, iar participarea în continuare a Abonatului la Programul de fidelitate presupune acordul tacit al acestuia cu modificările introduse.

**9.3** Participantul, cerând bunul de la Organizator oferă Organizatorului dreptul de a folosi informația necesară pentru executarea obligațiilor conform prezentului Regulament, inclusiv, dar fără a se limita la informația despre cantitatea de puncte/stele de fidelitate etc.

**9.4** Toate fotografiile – materialele video cu participarea beneficiarilor la Programul de fidelitate «Prietenii StarNet» reprezintă proprietatea Organizatorului și se administrează de către el fără vreo notificare prealabilă a Participantului. Primind bunul (semnând actul de predare-primire a bunului), Participantul își exprimă astfel acordul de a folosi imaginile sale de către Organizator, în scopuri de promovare a Programului de fidelitate.

**Administrator**

**Maxim Gatman**