

## REGULAMENTUL

de desfășurare a Programului „StarNet Loyalty”

### 1. Termeni și noțiuni

- a) **Abonat** – persoană fizică care, în temeiul unui contract semnat și activ, beneficiază de serviciile din domeniul comunicațiilor electronice, prestate de către companie, în continuare numit client sau participant al programului „StarNet Loyalty”.
- b) **Beneficii** – servicii StarNet și alte bunuri materiale aprobate întru convertirea punctelor/stelelor de fidelizare conform prezentului Regulament, acordate de către companie în cadrul contractului de furnizare a serviciilor de comunicații electronice prin convertirea punctelor de fidelitate/stele.
- c) **Bunuri** – bunuri materiale incluse în ofertele de produse din cadrul Programului „StarNet Loyalty”, destinate Participanților și care pot fi obținute de către aceștia prin valorificarea parțială sau totală a punctelor de fidelitate, prin acoperirea valorii determinate de către Organizator.
- d) **Companie** – „StarNet Soluții” S.R.L.
- e) **Organizator** – coordonatorul programului S.C. „StarNet Soluții” S.R.L.
- f) **Participant al programului** – abonat care beneficiază de serviciile companiei, care s-a înscris în programul „StarNet Loyalty”, a completat formularul de înregistrare și acționează potrivit prezentului Regulament.
- g) **Program „StarNet Loyalty”** – program care are drept obiectiv motivarea clienților fideli StarNet de-a lungul timpului. Programul are la bază un sistem de puncte/stele de fidelizare.
- h) **Puncte/stele de fidelitate** – unități virtuale, resurse nemateriale cu echivalent bănesc, exprimat prin aplicarea factorului de conversie a punctelor de fidelitate în unități monetare. Punctele/stelele de fidelizare se acordă în funcție de timpul petrecut în rețea și valoarea pachetului lunar. Punctele/stelele de fidelizare nu pot fi transferate unui alt abonat. În cazul rezoluțiunii contractului de furnizare a serviciilor de comunicații electronice, punctele/stelele de fidelizare se anulează.
- i) **StarShop** – magazinul online prin intermediul căruia pot fi achiziționate bunuri în cadrul Programului „StarNet Loyalty”, la prețurile stabilite de companie.
- j) **Servicii StarNet** – totalitatea serviciilor din domeniul comunicațiilor electronice prestate de S.C. „StarNet Soluții” S.R.L.
- k) **Valorificarea punctelor/stelelor de fidelitate** – efectuarea unei tranzacții prin intermediul Cabinetului personal, în rezultatul căreia se reduce numărul stelelor disponibile pentru Participant.

Toate celelalte noțiuni care nu sunt prezente în cadrul capitolului I al prezentului Regulament se interpretează în limitele contractului de furnizare a serviciilor de comunicații electronice.

## **2. Descrierea Programului „StarNet Loyalty”. Perioada de acțiune**

- 2.1.** Programul „StarNet Loyalty” oferă abonaților posibilitatea de a beneficia, în valoarea stelelor/punctelor de fidelitate, de bunuri materiale incluse în ofertele de produse din cadrul programului și achitarea serviciilor StarNet de comunicații electronice.
- 2.2.** Repartizarea stelelor/punctelor de fidelitate se va efectua în conformitate cu grila prestabilită, în dependență de valoarea abonamentului și durata contractuală (Anexa 1).
- 2.3.** Participanții programului 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 pe beneficii oferite de către Organizator, în colaborare cu partenerii săi, exprimate atât în bunuri, cât și pentru achitarea serviciilor StarNet de comunicații electronice.
- 2.4.** Perioada de acțiune a programului se va stabili în ordinul de aprobare a acestuia.
- 2.5.** Organizatorul are dreptul să înceteze desfășurarea programului prin ordin, cu notificarea Participanților, înainte de data prevăzută pentru încheierea Programului „StarNet Loyalty”, pe pagina oficială și/sau prin expedierea unui mesaj informativ la adresa de e-mail a Participanților. Organizatorul nu poartă răspundere pentru recepționarea notificării de către Participant.

## **3. Condiții de participare în cadrul Programului „StarNet Loyalty”**

- 3.1.** La Programul „StarNet Loyalty” au dreptul de a participa Abonații Organizatorului în temeiul contractului de furnizare a serviciilor de comunicații electronice.
- 3.2.** Participarea la Program pentru Abonați este opțională și este exprimată prin dorința de a întreprinde acțiuni care vizează obținerea beneficiilor oferite în cadrul Programului „StarNet Loyalty”.
- 3.3.** Abonatul poate deveni participant al Programului „StarNet Loyalty” respectând condiția de logare în Cabinetul Personal și completării chestionarului de participare.
- 3.4.** Participantul poate monitoriza starea curentă a numărului de puncte/stele de fidelitate în Cabinetul personal.
- 3.5.** Participarea la Program poate fi refuzată oricărui Abonat în următoarele cazuri:
- a) pe parcursul programului, Abonatul a încălcat vreo prevedere a prezentului Regulament o dată sau în repetate rânduri;
  - b) pe parcursul programului, Abonatul a efectuat activități ilegale prin intermediul rețelei Internet sau alte acțiuni care contravin politicii comerciale ori prejudiciază reputația Organizatorului sau a partenerilor acestuia.
- 3.6.** Participarea oricărui Abonat la Programul „StarNet Loyalty” presupune în mod implicit acordul deplin cu toate condițiile prezentului Regulament.
- 3.7.** 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.

**3.8.** Înregistrarea la Programul „StarNet Loyalty” se efectuează o singură dată de către Participant.

**3.9.** Participantul programului poate beneficia de stele de fidelitate din ziua înregistrării în Cabinetul Personal și completării anchetei de participare.

**3.10.** Stelele de fidelitate se vor oferi pentru activități adiționale întreprinse în cadrul prezentului Regulament.

**3.11.** Participantul la Programul „StarNet Loyalty” poate profita de mai multe stele de fidelitate pentru mai multe activități întreprinse pe parcursul unei luni calendaristice.

**3.12.** Stelele de fidelitate nu se vor acorda în perioada suspendării serviciilor sau în cazul neachitării serviciilor prestate de către Organizator.

**3.13.** Stelele de fidelitate nu se pot transfera în contul altui Participant al Programului „StarNet Loyalty”.

#### **4. Valorificarea stelelor de fidelitate oferite în cadrul Programului „StarNet Loyalty”**

**4.1.** 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, Participantul are posibilitatea de a utiliza stelele acumulate pentru acoperirea integrală a valorii bunului sau pentru achitarea serviciilor StarNet.

**4.2.** Participantul Programului „StarNet Loyalty” poate procura beneficii din magazinul online, în prealabil achitării facturii pentru serviciile prestate utilizate.

**4.3.** În cazul valorificării parțiale, Participantului i se va elibera factură de către Organizatorul Programului, în care va fi listată suma ce trebuie suplinită în cont până la sfârșitul lunii curente, cu excepția valorificărilor parțiale în scopul obținerii reducerii pentru serviciile prestate de către Organizator.

**4.4.** Bunurile Programului „StarNet Loyalty” se vor oferi Participantilor în limitele stocului disponibil. Organizatorul își rezervă dreptul de a livra bunurile în funcție de numărul de cereri primite și data înregistrării cererii.

**4.5.** În cazul rezoluțiunii contractului de furnizare a serviciilor de comunicații electronice din inițiativa Participantului, Organizatorul își rezervă dreptul de a anula stelele de fidelitate acumulate până la momentul depunerii cererii de rezoluțiune, fără a notifica Participantul.

#### **5. Valorificarea parțială a stelelor de fidelitate în scopul achitării serviciilor**

**5.1.** Valorificarea stelelor poate fi efectuată de către Abonat pentru achitarea abonamentului lunar conform contractului de furnizare a serviciilor de comunicații electronice.

**5.2.** Valorificarea stelelor de fidelitate în scopul achitării serviciilor de comunicații electronice se va efectua în Cabinetul Personal al Participantului prin convertirea acestora.

**5.3.** Valoarea reducerii convertite nu va depăși 75% din valoarea abonamentului contractual.

**5.4.** Participantul poate efectua valorificarea stelelor lunar sau printr-o tranzacție cumulativă pentru perioadele anterioare.

**5.5.** Valorificarea cumulativă a stelelor se efectuează în limita valorii abonamentului contractual.

## **6. Alte beneficii ale Programului „StarNet Loyalty”**

**6.1.** Programul „StarNet Loyalty” permite acumularea stelelor de fidelitate adiționale, pe lângă stelele oferite conform grilei, având aceleași valoare de conversie și fiind utilizate în aceleași scopuri.

**6.2.** Stelele de fidelitate nu se vor oferi participanților în următoarele cazuri:

- a) neachitarea abonamentului până la data de 01 a lunii de gestiune;
- b) sistare de vacanță sau suspendarea serviciilor din inițiativa Participantului sau a Organizatorului.

## **7. Metodologia de oferire a stelelor de fidelitate în cadrul Programului „StarNet Loyalty”**

**7.1.** Participantul va primi în Cabinetul personal 500 de stele de fidelitate (numite „Welcome Stars”) pentru activarea Cabinetului personal și completarea chestionarului de participare.

**7.2.** Participantul poate primi 1000 de stele de fidelitate pentru achitarea abonamentului standard pentru un an calendaristic în avans, cu condiția ca întreaga sumă aferentă perioadei de 12 luni să fie achitată integral într-o singură tranzacție. Stelele de fidelitate sunt emise automat de sistem.

**7.3.** Participantul programului va primi stele de fidelitate pentru aducerea unui prieten în rețeaua StarNet. Valoarea stelelor este egală cu valoarea abonamentului lunar al clientului care a efectuat recomandarea.

## **8. Alte aspecte generale privind conversia stelelor**

**8.1.** În momentul conversiei stelelor pentru un beneficiu, de pe contul Participantului se consumă numărul corespunzător de stele de fidelitate.

**8.2.** Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica lista și valoarea bunurilor fără notificare prealabilă.

**8.3.** Echivalentul bănesc al stelelor de fidelitate nu se oferă, inclusiv în cazul rezilierii contractului.

## **9. Condiții de procesare a comenzilor**

**9.1.** Organizatorul pune la dispoziția Participantului drept mijloc de valorificare a stelelor magazinul online StarShop.

**9.2.** Participantul poate efectua mai multe comenzi în limita stelelor disponibile.

**9.3.** Comanda este considerată finalizată după casarea stelelor și achitarea facturii.

**9.4.** Termenul de eliberare a bunurilor este de până la 30 de zile lucrătoare.

**9.5.** Bunurile se eliberează în baza stocului disponibil.

**9.6.** Bunurile vor fi eliberate Participantului după semnarea Actului de predare-primire.

## **10. Informarea participanților**

**10.1.** Regulamentul și informațiile despre beneficii se comunică public prin site-ul oficial și canalele Organizatorului.

**10.2.** Organizatorul nu poartă răspundere pentru nerecepționarea mesajelor informaționale.

**10.3.** Participantul va fi informat despre disponibilitatea bunurilor comandate.

**10.4.** Informația suplimentară privind Programul „StarNet Loyalty” este disponibilă pe website-ul [www.starnet.md](http://www.starnet.md).

**Anexa 1**

”Grila de repartizare prestabilită, a stelelor de fidelitate în dependență de valoarea abonamentului pentru serviciile utilizate și vechimea în rețea”

Stele de fidelitate	Bronze	Silver	Gold	Platinum	VIP
	20	50	100	150	200

Valoarea abonamentului	2 - 5 ani în rețea	5 - 8 ani în rețea	8 - 11 ani în rețea	11 - 15 ani în rețea	> 15 ani în rețea
150 → 199 lei	Bronze	Bronze	Silver	Gold	Platinum
200 → 249 lei	Bronze	Gold	Gold	Platinum	VIP
250 → 399 lei	Silver	Gold	Platinum	VIP	VIP
> 400 lei	Gold	Platinum	VIP	VIP	VIP