

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 furnizarea 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” SRL;
- e) **Organizator** – coordonatorul programului SC ”StarNet Soluții” SRL;
- 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 furnizarea 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 email 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 furnizarea serviciilor de comunicații electronice.

3.2. Participarea la Program pentru Abonații 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

(<https://cdnedge.starnet.md/media/attachments/4121e605-10de-4e5a-90f8-37bc3e30ce83.pdf>) și trecând chestionarul de participare (Anexa 2).

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

3.5. Participarea la Programul 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, precum și alte acțiuni care contravin politicii comerciale sau care provoacă prejudicii reputației uneia dintre Părțile participante la program, și anume, Organizatorului sau partenerilor acestuia.

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

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. Acumularea punctelor/stelelor de fidelitate nu obligă Participantul să le valorifice pe Beneficii și nu impune obligații suplimentare.

- 3.8. Participantului Programului „StarNet Loyalty” nu se vor oferi stele de fidelitate pentru perioada de suspendare temporară a serviciilor din propria inițiativă a Participantului sau din motive de îndatorare conform facturii expediate de companie.
- 3.9. În cazul rezoluțiunii contractului de furnizarea a serviciilor de comunicații electronice din inițiativa Participantului, Organizatorul își rezervă dreptul de a arde (anula/casa) stelele de fidelitate acumulate până în momentul depunerii cereri de rezoluțiune fără a notifica Participantul la Programul „StarNet Loyalty”.
- 3.10. Organizatorul va pune la dispoziția participantului programului stele de fidelitate pentru un termen de 24 de luni, din data emiterii acestora. După expirarea acestui termen, organizatorul va casa stelele de fidelitate emise, în cazul că în contul participantului nu au fost efectuate activități de valorificare a stelelor de fidelitate.
- 3.11. Pentru situațiile în care Participantul la programul „StarNet Loyalty” resemnează contractul de furnizarea serviciilor de comunicații electronice, în cadrul unei promoții, Organizatorul va calcula emiterea stelelor de fidelitate lunare, conform valorii abonamentului modificat și grilei de repartizare a steluțelor de fidelitate din următoarea lună a noului contract semnat. Pentru abonamentele promoționale ce nu se încadrează în una din categoriile grilei, stelele de fidelitate eliberate conform grilei de repartizare nu se vor oferi. În schimb, participantul la program va putea profita de obținerea steluțelor de fidelitate adiționale pentru activități adiționale întreprinse în cadrul prezentului regulament, listate în Anexa 3 prezentului regulament.
- 3.12. Stele de fidelitate nu se pot transfera în contul altui Participant al Programului „StarNet Loyalty”.
- 3.13. Înregistrarea la Programul „StarNet Loyalty” se efectuează o singură dată de către Participant.

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, 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 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, Participantul 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, excepție fac verificările parțiale a stelelor de fidelitate în scopul obținerii reducerii pentru serviciile prestate de către Organizator.

4.4. Bunurile Programului „StarNet Loyalty” 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.

5. Valorificarea parțială a stelelor de fidelitate în scopul achitării pentru serviciile prestate de către Organizator

5.1. Valorificarea stelelor poate fi efectuată de către abonat pentru achitarea abonamentului lunar conform contractului de furnizarea serviciilor de comunicații electronice.

5.2. Valorificarea stelelor de fidelitate în scopul achitării pentru serviciile de comunicații electronice se va efectua în Cabinetul Personal al Participantului prin convertirea lor.

5.3. Valoarea reducerii convertite nu va depăși valoarea de 75% a abonamentului contractual.

5.4. 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.

5.5. Valorificarea cumulativă a stelelor pentru achitarea serviciilor 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.

6. Alte Beneficii a Programului „StarNet Loyalty”

6.1. Programul „StarNet Loyalty” permite acumularea stelelor de fidelitate adiționale, pe lângă stelele oferite conform grilei, având aceeași valoare de conversie și utilizate pentru aceleași scopuri prezentului program.

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

- a)** neachitarea abonamentului până la data de 01 a lunii de gestiune;
- b)** sistarea de vacanță, suspendare a serviciilor din inițiativa Participantului la program sau a Organizatorului.

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

6.4. Stelele de fidelitate se vor oferi pentru activități adiționale întreprinse în cadrul prezentului regulament, listate în Anexa 3. Participantul la Programul „StarNet Loyalty” poate profita de mai multe stele de fidelitate, pentru mai multe activități întreprinse pe parcursul unei luni calendaristice.

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

7.1. Participantul la program va primi în cont, în Cabinetul personal, 500 de steluțe de fidelitate

(numite "Welcome Stars") pentru activarea Cabinetului personal și completarea chestionarului de logare obligatoriu. Stelele de fidelitate se vor emite singular și vor intra în posesia participantului doar pentru respectarea ambelor condiții de înregistrare în program menționate.

7.2. Participantul la program are oportunitatea de a primi stele de fidelitate în cazul achitării serviciilor/plății abonamentului standard, fără reducere, pentru un an calendaristic în avans. Valoarea emisă pentru achitarea în avans este de 1000 steluțe de fidelitate, emise automat de sistem în Cabinetul personal, singular, în ziua următoarei luni.

7.3. Participantul programului „StarNet Loyalty” va primi stele de fidelitate cu ocazia zilei de naștere. Valoarea emisă este de 200 stele de fidelitate, emise automat de sistem în Cabinetul personal, anual, în ziua corespunzătoare datei de naștere.

7.4. Participantul programului va primi stele de fidelitate pentru aducerea unui prieten în rețeaua StarNet. Valoarea nominalului de stele de fidelitate este egală cu valoarea abonamentului lunar a clientului ce a recomandat prietenul (de exemplu: clientul ce a recomandat prietenul are abonament în valoarea plății lunare de 220 lei, ce este echivalent cu 2200 de stele de fidelitate). Stele de fidelitate vor fi emise automat de sistem în Cabinetul personal, singular, în ziua activării serviciilor semnate a prietenului conform contractului nou.

8. Alte aspecte generale pentru obținerea beneficiilor prin conversia punctelor de fidelitate

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

8.2. Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica lista și valoarea bunurilor, fără anunțarea în prealabil a Participanților la Programul „StarNet Loyalty”.

8.3. 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.

9. Condiții de procesare a comenzilor pentru bunurile comandate și eliberarea acestora prin valorificarea stelelor de fidelitate

9.1. Organizatorul pune la dispoziția participantului unicul mijloc de valorificare a stelelor de fidelitate drept magazinul online Starshop cu adresa electronică pe pagina oficială a Organizatorului: <https://starshop.starnet.md/>.

9.2. Organizatorul nu poate valorifica stelele de fidelitate a participantului pe Starshop, lăsând această posibilitate exclusivă deținătorului Cabinetului Personal și participantului la program.

9.3. Participantul poate efectua mai multe comenzi de bunuri sau servicii pe StarShop, dar nu va întrece limita de stele total acumulate până în momentul valorificării.

9.4. Comanda de bunuri și/sau servicii efectuată de către participant este considerată expediată și recepționată după casarea stelelor de fidelitate din cont și achitarea facturii eliberate pentru achitarea parțială și/sau integrală în contul emis pentru luna curentă.

9.5. Termenul limită a eliberării bunurilor achiziționate prin valorificarea stelelor de fidelitate este de 30 zile lucrătoare.

9.6. Bunurile comandate vor fi eliberate în baza stocului disponibil la partenerii organizatorului.

9.7. Participantul va primi o alternativă pentru bunul lipsă comandat pe StarShop și va decide unilateral dacă bunul propus spre schimb este acceptat. Pentru cazurile în care bunurile propuse spre schimb nu sunt acceptate, Organizatorul va întoarce valoarea stelelor utilizate de participant, în Cabinetul său personal.

9.8. Participantul va fi invitat în Oficiul comercial StarNet din zona sa pentru ridicare comenzi.

9.9. Bunurile comandate vor intra în posesia Participantului la Program după semnarea Actului de predare-primire, în 2 exemplare.

9.10. Participantul programului va prezenta un act de identitate valid (în original sau format electronic) care va confirma identitatea participantului și persoanei care trebuie să între în posesia bunurilor comandate.

9.11. Bunurile comandate se vor păstra la Organizator în decurs de 3 luni, după care se vor întoarce la depozitul organizatorului. Stelele de fidelitate nu se vor reîntoarce participantului în cabinetul personal.

10. Informarea participanților

10.1. Prezentul regulament, 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.

10.2. Organizatorul Programului „StarNet Loyalty” va efectua expedierea în baza datelor oferite de către Participant și nu poartă răspundere pentru recepționarea mesajelor.

10.3. Organizatorul va informa Participantul programului despre posesia bunurilor comandate prin intermediul magazinului online StarShop prin apel telefonic la numărul înregistrat în baza de date.

10.4. Informația suplimentară privind condițiile Programului „StarNet Loyalty” poate fi accesate pe pagina oficială a Organizatorului: 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

“Chestionarul de înregistrare pentru participare la programul „StarNet Loyalty” prin intermediul activării acestuia în Cabinetului Personal”

Pentru a strânge stelele de fidelitate, Vă rugăm să vă înregistrați în program, completând chestionarul de mai jos.

***Toate câmpurile trebuie completate**

1. Numele și Prenumele _____ (completat automat)
2. Numărul de telefon mobil _____ (completat automat)
3. Adresa de e-mail curentă _____ (completat automat)
4. Vârsta _____
5. Locul de trai _____
6. Câte persoane din familie folosesc internetul?
7. De ce ați ales compania StarNet? _____
8. Cum considerați atitudinea și profesionalismul angajaților StarNet?
9. Ce servicii ați prefera să primiți de la StarNet?
10. Opțional _____

☐ Am citit și sunt de acord cu condițiile Regulamentului programului „StarNet Loyalty”

**Mulțumim pentru completarea
Chestionarului!**

Anexa 3

**Lista activităților pentru care se pot oferi stelele de fidelitate în cadrul programului
„StarNet Loyalty”**

Ct r	Denumire activitate	Cantitatea de stele de fidelitate	Comentariu
1.	Activarea Cabinetului personal și completarea chestionarului de logare obligatoriu (Welcome Stars)	500	Emitere singulară
2.	Activarea Cabinetului personal și completarea chestionarului de logare obligatoriu (StarNet Loyalty)	x	în conformitate cu grila de repartizare prestabilită a stelelor (vezi Anexa 1)
3.	Achitarea serviciilor/plății abonamentului standard pentru un an calendaristic în avans	1000	Emitere singulară
4.	Ocazia zilei de naștere	200	Emitere singulară
5.	Aducerea unui prieten în rețeaua StarNet	Valoarea abonamentului lunar al clientului ce a făcut recomandarea	Emitere singulară

Model Act de primire-predare produse de fidelizare

ACT DE PREDARE-PRIMIRE

or. Chișinău

_____2022

Client **StarNet Soluții SRL**, numit în continuare "Beneficiar", pe de o parte, și "StarNet Soluții" SRL., numit în continuare "Furnizor", cu sediul: MD-2004, mun. Chișinău, str. **Columna, nr. 170**, Republica Moldova, **IDNO 1013600032967**, reprezentată prin **Administrator Alexandru Machedon**, care acționează în baza **Statutului Societății**, pe de altă parte, au încheiat prezentul Act de predare-primire a Echipamentului privind următoarele:

În conformitate cu prevederile Proiectului de Fidelizare, "**Furnizorul**" transmite în posesie și folosință, iar "**Beneficiarul**" primește în posesie și folosință următoarele produse:

Echipamentul în următoarea configurare:

Loghin	Nume client	Telefon	Shelter	Unități	Produsul procurat	Preț stele	Cod produs	Semnătură client

Beneficiarul confirmă prin semnătură că: Echipamentul a fost livrat în termenul și locul convenit de către Furnizor și Beneficiar; echipamentul a fost livrat integru și în corespundere cu cerințele Beneficiarului.

Lider Oficiu StarNet

Nume Prenume _____