Termeni și condiții Mereu.md

Versiunea KIV-1.11 · din 12 noiembrie 2026.

Acești Termeni reglementează utilizarea platformei Mereu.md și a serviciilor sale de fidelizare. Serviciul este oferit exclusiv afacerilor din Republica Moldova, firme și întreprinzători cu IDNO, pentru programe organizate pe această piață.

1. Prestatorul

Platforma este operată de **KIV MINDS S.R.L.**, CUI **47345847**, nr. Registrul Comerțului **J2022004667227**, cu sediul în **România, județul Iași, municipiul Iași, str. Stihii nr. 2A, et. 6, ap. 16, cod poștal 700083**.

Contact pentru comenzi, suport, reclamații și date personale: **contact@mereu.md**, **+373 68 678 274**. În acest document, societatea este denumită „Mereu" sau „Prestatorul".

2. Clienții și serviciul

„Clientul" este afacerea care își deschide cont pe mereu.md. Cine creează contul trebuie să aibă dreptul să reprezinte afacerea. Dacă legea te consideră totuși consumator, drepturile tale de consumator rămân.

Mereu este o platformă SaaS pentru administrarea programelor de fidelitate: carduri digitale, reduceri, puncte, vizite, oferte, comunicări și integrări. Abonamentul include toate funcțiile. Prețurile sunt cele comunicate pe mereu.md înainte de confirmarea abonamentului lunar. Folosirea serviciului necesită internet, browser și, pentru Wallet, un dispozitiv compatibil.

Participantul la programul unui Client nu devine automat client plătitor Mereu. Clientul organizează programul și răspunde pentru beneficiile promise participanților. Cardurile de fidelitate nu sunt carduri bancare, iar punctele nu reprezintă bani prin simpla utilizare a platformei.

3. Contractarea și contul

Contractul pentru plata cu cardul se încheie cu KIV MINDS S.R.L. când accepți expres aceste documente și finalizezi comanda în Stripe Checkout. Înainte de plată vezi suma și moneda plății, frecvența lunară și faptul că plata se repetă automat. Bifa pentru KIV MINDS acceptă acești Termeni, Mandatul Wallet și Acordul de prelucrare a datelor; confirmă informarea prin Politica de confidențialitate. Păstrăm contul, emailul, momentul și versiunea documentelor acceptate.

Aceste documente se aplică serviciului ales prin Stripe, furnizat de KIV MINDS. Facturile, plățile și acceptările anterioare nu se rescriu prin alegerea plății cu cardul.

Clientul furnizează date corecte, protejează accesul la cont și acordă permisiuni numai persoanelor autorizate. Orice suspiciune de acces neautorizat se comunică fără întârziere. Mereu răspunde pentru securitatea propriilor sisteme potrivit legii și contractului.

Poți porni singur, pe mereu.md, sau împreună cu echipa Mereu. Cardul demo din „Încearcă cardul” și demo-ul cabinetului nu creează un contract de abonament.

Cardul demo e gratuit și nu cere nume, telefon sau email. Apăsând „Adaugă în Apple Wallet” sau „Adaugă în Google Wallet” pe „Încearcă cardul”, ceri cardul demo și o singură ofertă demo, la circa 10 secunde după adăugarea în Wallet. Nu trimitem alte mesaje pentru acel card demo. Cardul demo se șterge din Mereu după 7 zile; din telefon îl ștergi tu. Termenii și confidențialitatea lui sunt legate de pe pagina „Încearcă cardul”.

4. Abonamente și plăți

Prețul lunar este pe afacere, include toate funcțiile și depinde de numărul de clienți activi, indiferent de numărul de locații. Până la 300 de clienți activi inclusiv, prețul este 35 €. Peste 300, la cei 35 € se adaugă costul fiecărui bloc început de 100 de clienți suplimentari, la tariful tranșei sale.

Tranșa de clienți activi	Preț pentru fiecare bloc început de 100
301–2.000	8 €

2.001–5.000	6 €
5.001–10.000	3 €
10.001–15.000	500 € pe lună

Plafonul de 500 € pe lună se aplică din blocul 9.901–10.000 și până la 15.000 de clienți activi inclusiv.

Peste 15.000 de clienți activi se stabilește o ofertă individuală. Mereu nu emite un cont spre plată și nu inițiază o debitare automată pentru această tranșă până la stabilirea prețului. Prețul convenit se aplică din ziua următoare. Un cod de afiliat eligibil reduce prețul cu 20% în primele 12 luni de la prima plată.

Pentru reînnoirile programate, cu trei zile înainte se comunică o estimare pe baza numărului curent de clienți activi. Prin transfer bancar, contul de plată se emite în MDL la cursul fix de 20 MDL pentru 1 EUR.

Abonamentele noi și reînnoirile se contractează exclusiv lunar, fără reduceri trimestriale sau anuale. Suma și moneda sunt afișate înainte de comandă.

Facturile deja emise nu se rescriu. Perioadele deja achitate își păstrează până la sfârșit prețul, pragul și condițiile acceptate, inclusiv reducerile istorice. Noile tarife nu se aplică retroactiv zilelor anterioare intrării lor în vigoare; o reînnoire ulterioară se face lunar, potrivit ofertei comunicate înainte de comandă.

Plata cu cardul este procesată de Stripe în pagina sa securizată. Datele complete ale cardului și codurile de autentificare nu se introduc în Mereu și nu se trimit prin email. Stripe poate solicita autentificarea plății prin banca emitentă. Prețul și moneda afișate la plată sunt cele pe care le accepți; banca ta poate aplica propriile comisioane de conversie.

Accesul plătit se activează numai după confirmarea server la server a unei facturi Stripe achitate. Revenirea în cabinet sau simpla creare a sesiunii de plată nu reprezintă confirmarea plății. Înscrierile clienților cer în continuare datele firmei, confirmarea emailului și publicarea programului, inclusiv verificările Mereu aplicabile.

Abonamentul se reînnoiește și se debitează automat în fiecare lună. Poți opri reînnoirea din Abonament, prin „Anulează reînnoirea”. Anularea păstrează accesul

până la sfârșitul perioadei achitate și oprește taxarea perioadelor următoare. Dacă o plată eșuează, Stripe poate reîncerca încasarea; serviciul nu este prelungit pe baza unei plăți nereușite.

Un client activ intră în calcul când își adaugă cardul în Wallet și iese când afacerea îl șterge din Mereu. Prețul fiecărei luni se calculează la debitarea cardului sau, la transfer, la emiterea contului de plată. Înscrierile continuă pe durata lunii achitate, fără taxe suplimentare în cursul lunii. Detalii: Plăți și rambursări.

5. Programul de fidelitate și utilizarea permisă

Clientul stabilește și comunică participanților regulile programului: eligibilitate, acordarea și folosirea beneficiilor, valabilitate, retururi și încetare. El răspunde pentru legalitatea conținutului și a ofertelor, exactitatea instrucțiunilor și respectarea beneficiilor acordate. Mereu asigură operațiunile tehnice contractate.

Sunt interzise frauda, spamul, conținutul ilegal, accesul la datele altor clienți, compromiterea securității, depășirea neautorizată a limitelor și revânzarea accesului fără acord. Clientul nu poate încărca date sau materiale pe care nu are dreptul să le folosească.

Pentru afacerile care pornesc singure, Mereu face termenii programului și politica de confidențialitate a programului din datele firmei și din regulile cardului. Clientul le vede în Companie și răspunde de ele față de clienții săi. Dacă vrea alt text, scrie la contact@mereu.md.

Casa din cabinet înregistrează cumpărăturile participanților, ca să le acorde beneficiile. Nu încasează bani, nu emite bon fiscal și nu înlocuiește casa de marcat. Clientul răspunde pentru cumpărăturile înregistrate de personalul său și corectează greșelile.

6. Cardurile Apple Wallet și Google Wallet

Prin acceptarea acestor Termeni la crearea contului accepți și Mandatul Wallet. Prin el, Clientul autorizează Mereu să creeze, semneze tehnic, distribuie și actualizeze cardurile programului său, folosind profilul Mereu sau profilul delegat convenit cu

Clientul, în condițiile permise de Apple și Google. Nu este necesară o confirmare nouă pentru fiecare card ori actualizare realizată în limitele mandatului.

Clientul acordă dreptul de utilizare a denumirii, logo-ului și materialelor sale pentru aceste operațiuni și confirmă că deține drepturile necesare. Mereu poate prezenta furnizorilor mandatul și informațiile programului pentru verificarea serviciului.

Clientul rămâne organizatorul programului și furnizorul beneficiilor; Mereu este prestatorul tehnic. Semnarea cardului nu autorizează încheierea altor contracte în numele Clientului. Mandatul nu modifică regulile Apple sau Google și nu înlocuiește drepturile ori aprobările cerute de acestea.

7. Date personale și comunicări

Prelucrăm datele conform **Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR)**, legislației române aplicabile și, pentru prelucrările aflate în domeniul ei, Legii Republicii Moldova nr. 195/2024. Clientul este, de regulă, operatorul datelor participanților, iar Mereu le prelucrează în numele său conform Acordului de prelucrare a datelor. Pentru conturi, facturare și scopurile proprii, Mereu este operator. Politica de confidențialitate explică prelucrările și drepturile persoanelor.

Clientul asigură informarea și temeiul legal pentru datele și mesajele transmise. Acceptarea Termenilor, înscrierea în program sau salvarea unui card nu reprezintă acord general pentru marketing. Comunicările promoționale respectă cerințele legale ale canalului și permit retragerea acordului. Nu vindem baza de participanți și nu o folosim pentru publicitatea altor clienți.

Cookie-urile și controlul preferințelor sunt descrise în Politica de cookie-uri.

8. Proprietate intelectuală și confidențialitate

Mereu păstrează drepturile asupra platformei și acordă Clientului un drept neexclusiv de utilizare pe durata serviciului contractat. Clientul păstrează drepturile asupra materialelor sale. Folosirea logo-ului Clientului în publicitatea Mereu necesită acord separat.

Părțile protejează informațiile confidențiale primite și le folosesc numai pentru executarea contractului, exceptând divulgările cerute de lege. Obligația continuă

după încetarea colaborării.

9. Disponibilitate și răspundere

Mereu întreține platforma și remediază problemele într-un termen rezonabil. Pot apărea întreruperi pentru mentenanță, incidente sau cauze externe. Comunicăm întreruperile planificate și incidentele relevante când este posibil. Nu garantăm livrarea ori citirea fiecărei notificări și nici un anumit rezultat comercial.

Fiecare parte răspunde pentru încălcările care îi sunt imputabile, potrivit legii. Dependența de un furnizor extern nu înlătură obligațiile proprii Mereu. Aceste condiții nu limitează drepturile obligatorii ale consumatorilor sau răspunderea care nu poate fi exclusă legal.

10. Anulare, retragere și rambursări

Clientul poate anunța oricând că nu dorește continuarea. Accesul rămâne disponibil până la sfârșitul perioadei plătite, dacă nu cere încetarea mai devreme ori există un motiv legal de suspendare. Pentru clienții profesioniști, simpla neutilizare nu generează automat o rambursare; se aplică remediile legale și condițiile comenzii.

Mereu este pentru afaceri. Paragrafele de mai jos se aplică numai dacă legea te consideră consumator.

Consumatorul care încheie contractul la distanță are **14 zile calendaristice pentru revocare**, calculate din ziua următoare încheierii contractului, fără justificare. Cererea se transmite la contact@mereu.md sau prin formularul de retragere. Lipsa informării legale poate prelungi termenul potrivit Codului civil.

Începerea serviciului în aceste 14 zile necesită cererea expresă a consumatorului. Dacă acesta se retrage după începere, poate datora numai partea proporțională prestată, în condițiile legii. Dreptul se pierde la executarea integrală numai dacă sunt îndeplinite condițiile legale de acord și informare; simpla activare a unui abonament nu înseamnă executare integrală.

Sumele datorate la revocare se restituie în cel mult 14 zile de la informarea Mereu, prin metoda inițială, dacă nu s-a convenit expres altfel fără costuri pentru consumator. Plățile duplicate, serviciile neprestate și neconformitățile se

soluționează conform legii, inclusiv prin remediere, reducerea prețului ori rambursare, după caz.

11. Suspendare și încetare

La expirarea perioadei plătite fără o nouă plată confirmată, se opresc funcțiile care cer abonament activ. Cardurile rămân în telefoane, iar cabinetul rămâne disponibil pentru plată, facturi, export și exercitarea drepturilor privind datele. Datele firmei și verificările necesare publicării se cer și în fluxul cu cardul.

Mereu mai poate limita accesul pentru încălcări esențiale sau riscuri de securitate, proporțional cu problema și cu notificare când este posibil. Suspendarea urgentă este permisă pentru protejarea sistemelor, persoanelor ori respectarea legii.

După 90 de zile calendaristice consecutive cu abonamentul oprit pentru neplată, contractul se încheie. Când Clientul anulează reînnoirea Stripe, contractul se încheie la sfârșitul perioadei achitate. De la încheiere urmează 90 de zile calendaristice pentru exportul datelor clienților; după acest interval datele clienților se șterg sau se anonimizează potrivit DPA. Facturile, dovezile plăților și evidențele care trebuie păstrate legal se rețin separat, fără a reactiva programul. Plata după încheiere se înregistrează și se regularizează, fără reactivarea automată a contractului. Încetarea nu stinge beneficiile datorate participanților și nu elimină automat cardurile deja salvate în telefoane.

12. Modificări și soluționarea reclamațiilor

Modificările importante sunt comunicate înainte de aplicare. Noua versiune nu rescrie acceptările existente și nu reduce retroactiv drepturile ori serviciile plătite. Dacă o schimbare esențială afectează serviciul contractat și nu este acceptată, Clientul poate cere încetarea și regularizarea părții neprestate, potrivit legii.

Contractul este în limba română și este guvernat de **legislația României**, fără a înlătura normele imperative aplicabile clienților sau persoanelor din alte state. Reclamațiile se trimit la contact@mereu.md și se soluționează în termenele legale. Poți sesiza ISSPNPC pentru protecția consumatorilor, CNPDCP pentru date personale sau instanța competentă potrivit legii, fără aprobarea Mereu.