

1. Dispoziții generale.

Prevederile prezentei secțiuni „Termeni și Condiții generale de furnizare și de utilizare a Serviciilor de Comunicații Electronice (Cartelă Moldcell)” (în continuare „Termeni și Condiții”) sunt elaborate și perfectate conform dispozițiilor legislației în vigoare ale Republicii Moldova și reglementează modalitatea de utilizare a Cartelei Moldcell și a serviciilor oferite prin intermediul acestei Cartele, cu sau fără încheierea unui contract între Furnizor și Client.

Termenii și Condițiile generale de furnizare și de utilizare a Cartelei Moldcell și a serviciilor de comunicații electronice oferite prin intermediul acesteia, se aplică tuturor Clienților, iar prin procurarea Cartelei Moldcell (sau după caz prin încheierea Contractului), Clientul acceptă Termenii și Condițiile Generale precum și Oferta de prețuri pentru Cartela Moldcell, care sunt publice și sunt plasate pe site-ul oficial al Furnizorului: www.moldcell.md, fapt ce acordă Clienților posibilitatea de a face cunoștință cu serviciile și prețurile stabilite.

2. Definiții și noțiuni.

În contextul Termenilor și Condițiilor generale de furnizare și de utilizare a Serviciilor de Comunicații Electronice (Cartelă Moldcell) au fost stabilite următoarele noțiuni:

Abonat (Client) – orice persoană fizică care a încheiat un contract cu furnizorul de servicii publice de comunicații electronice în vederea furnizării unor asemenea servicii (în continuare, Client sau Clienți, după context).

Cartelă SIM (Subscriber Identity Module – Modul de Identificare a Clientului) – cartelă ce conține numărul internațional de identitate al Clientului (IMSI), unic în întregul segment de comunicații electronice, numărul ISDN (MSISDN) al Clientului și informația privind serviciile la care are acces Clientul. Cartela SIM de asemenea permite identificarea numărului de telefon de către Rețea. Cartela SIM este proprietatea Furnizorului.

Cartela eSIM (embedded SIM) – cartela digitală integrată în echipamentul terminal care permite activarea profilului SIM și conectarea la rețeaua furnizorului fără utilizarea cartelei fizice (mini, micro sau nano SIM);

Cod QR (Quick Response Code - Cod Răspuns Rapid) – cod de bare bidimensionale (cod matrice), cu caracter confidențial, care conține adresa sistemului de configurare a cartelei SIM de la distanță (server SM-DP + în conformitate cu specificațiile GSMA), care permite dispozitivului să se conecteze la acel sistem și să descarce în siguranță un profil SIM. Odată ce profilul este instalat și activat, dispozitivul se poate conecta la rețeaua furnizorului respectiv;

Contul Moldcell al Clientului – cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului, Abonamentele contractate, Numerele mobile și/sau identificatoarele de linie aferente Abonamentelor contractate, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client Moldcell, inclusiv soldul curent, și alte informații relevante.

Echipament Mobil - înseamnă echipamentul terminal fără fir (telefon, tabletă, modem, laptop cu modem incorporat, etc.) care poate fi conectat la Rețea și care este conceput sau adaptat pentru a putea fi utilizat când Clientul este în mișcare.

Fenomenul By-pass – terminarea neautorizată a traficului internațional de intrare (indiferent dacă este trafic vocal, VoIP sau de orice altă natură) sub formă de trafic național în rețeaua Furnizorului.

Frauda Clientului - orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale legale sau contractuale, cu intenția de a produce fie Moldcell, fie unui terț un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) care are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea folos.

Furnizor - reprezintă Moldcell S.A., cu sediul în Str. Belgrad 3, Chișinău, Republica Moldova, MD-2060, IDNO 1002600046027, capital social de 190 001 000 MDL, e-mail: moldcell@moldcell.md, tel. +373 22 444 444 sau 444.

Limita de deconectare/Limita de Credit – limita mijloacelor bănești din contul Clientului la atingerea căreia Furnizorul are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor. Limita de deconectare este stabilită de Furnizor în condițiile Planului tarifar și/sau Oferta de prețuri.

Mijloace de notificare – mesajul text la numărul de telefon (SMS, notificare în aplicația MyMoldcell, etc.) sau e-mail și site-ul oficial al Furnizorului www.moldcell.md, precum și orice alte mijloace suplimentare admise de legislația în vigoare (meniul IVR și/sau aplicațiile mobile ale Furnizorului) utilizate de Furnizor pentru comunicarea Clienților informații referitoare la Servicii, după caz clauzele contractuale, inclusiv modificările acestora.

Mijloace electronice – mijloace electronice puse la dispoziție de Furnizor pentru Client, precum sunt: meniu interactiv IVR/USSD, MyMoldcell/SMS, poșta electronică oficială, aplicație a Furnizorului prin intermediul căreia Clientul poate accesa, activa, modifica și deconecta Planul tarifar/Servicii/Optiuni.

Meniul IVR (Interactive Voice Response) – sistem telefonic automat computerizat care permite apelantului să selecteze o opțiune dintr-un meniu vocal, pentru a accede la Serviciul dorit.

Meniul USSD – meniul interactiv oferit de Furnizor, prin accesarea căruia Clientul selectează și activează în regim on-line orice Serviciu adițional indicat în meniu. Setul de Servicii adiționale din meniul USSD este stabilit de Furnizor și poate fi modificat de către Furnizor.

Modalități de plată – efectuarea plății pentru Servicii prin intermediul cartelelor de reîncărcare, terminalelor de plată, prin metoda suplینirii la bănci, prin intermediul aplicației MyMoldcell, online pe www.moldcell.md, în magazinele directe Moldcell, precum și prin intermediul serviciilor adiționale oferite de Furnizor.

MyMoldcell – aplicație a Furnizorului prin intermediul căreia sunt furnizate informații despre situația Contului Moldcell al Clientului și se pot efectua modificări asupra acestui cont, activa, deconecta și modifica Servicii/Optiuni, în conformitate cu termenii și condițiile de utilizare a aplicației „MyMoldcell”.

Ofertă de prețuri – prețurile oficiale ale produselor și serviciilor oferite de Furnizor, care se stabilesc în mod unilateral de către Furnizor, conform prevederilor Codului Civil al Republicii Moldova și se aduc la cunoștința Clientului conform legislației în vigoare. Vor constitui acceptare a ofertei acțiunile de activare a Serviciilor, precum și alte acțiuni ale Clientului care pot fi interpretate ca intenția de a utiliza Serviciile, conform prevederilor Codului Civil al Republicii Moldova.

Ofertă comercială – document ce conține serviciile propuse de Furnizor potențialilor Clienți/Clienti detaliind caracteristicile, prețurile și condițiile de plată. Scopul ofertei este încurajarea abonaților de a achiziționa serviciile prestate de Furnizor și reflectă anagajamentele Furnizorului de a presta serviciile conform Ofertei.

Opțiuni - parte componentă a Ofertei de prețuri, care reprezintă o posibilitate adițională de utilizare a Serviciilor oferite de către Furnizor, disponibilă pentru Client suplimentar la Planul său tarifar. Conținutul Opțiunii este stabilit și aprobat de către Furnizor în mod unilateral, poate fi modificat, completat sau anulat de către Furnizor cu aducerea acestui fapt la cunoștința Clientului conform dispozițiilor legislației în vigoare.

Perioadă activă – perioada, în decursul căreia Clientul are posibilitatea să efectueze și să recepționeze apeluri precum și să beneficieze de Servicii, doar în condițiile disponibilității mijloacelor bănești din Contul său într-o perioadă de timp prestabilită.

Perioada ofertei promoționale – perioada de timp pentru furnizarea Serviciilor în condiții speciale.

Perioada de activare a Ofertei – perioada de timp în care Clientul poate activa Oferta pentru a beneficia de condițiile acesteia.

Perioada de valabilitate a Cartelei SIM – perioada de timp în care cartela SIM trebuie să fie activată pentru a o putea utiliza.

Plan tarifar – reprezintă un set de Servicii caracterizat de condiții de utilizare și comerciale, de limite de timp, cantitate și preț, care este oferit de către Furnizor.

Plan tarifar cu Roaming în UE - este un Plan tarifar care include posibilitatea de a utiliza serviciile la tarife naționale reglementate, cu respectarea Politicii de Utilizare Rezonabilă a Serviciului Roaming în UE, conținutul Planului tarifar, în special trafic voce, sms și traficul de date, pentru comunicații în Roaming originare și terminate în rețelele operatorilor din UE, conform prevederilor Legii nr. 81 din 17.04.2025 privind reglementarea serviciilor de roaming dintre Republica Moldova și statele membre ale Uniunii Europene, a Hotărârii CA ANRCETI nr. 17 din 02.06.2025, a TCG și a Politicii de utilizare rezonabilă a Furnizorului care este parte integrantă a Condițiilor de utilizare a Serviciului Roaming. După epuizarea minutelor/sms/traficului de date incluse în Planul tarifar, se va aplica tariful național conform Planului tarifar și în Oferta de prețuri.

Plan tarifar cu tarife alternative în Roaming - este un plan tarifar, în temeiul căruia Abonații beneficiază de alte tarife decât cele din Planul Tarifar cu Roaming în UE, și care include servicii Roaming în UE și Roaming în statele din afara UE la tarife nereglementate, stabilite de Furnizor conform Planului Tarifar.

Plan tarifar domestic - este un plan tarifar pentru servicii de comunicații electronice (voce, sms, date) destinate utilizării pe teritoriul Republicii Moldova, fără serviciul Roaming inclus.

Portare - reprezintă procesul prin care un Client/Client de servicii de comunicații electronice trece în rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitând în mod expres păstrarea Numărului său de telefon.

Pragul de deconectare – limita mijloacelor bănești din contul Clientului la atingerea căreia Furnizorul are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor. Pragul de deconectare este stabilit de Furnizor în condițiile Planului tarifar și în Oferta de prețuri.

Relații Clientelă – serviciul Furnizorului care oferă Clientilor suport și informații în baza propriei competențe.

Rețea – Rețeaua de comunicații electronice a Furnizorului prin intermediul căreia sunt oferite Servicii.

Reîncărcare – alimentarea/realimentarea contului numărului cu mijloace bănești în limitele cărora Clientul poate beneficia de serviciile de comunicații electronice.

Roaming – Serviciu care permite Clientului să folosească Serviciile Furnizorului în afara Ariei de acoperire a acestuia, inclusiv să inițieze și să recepționeze apeluri telefonice de voce ori transmisii de date sau de a avea acces la alte servicii de comunicații electronice atunci când aceștia nu se află în aria geografică de acoperire a rețelei respective, prin intermediul unei alte rețele, în urma încheierii unui acord comercial în acest sens între furnizorii de servicii de comunicații. Serviciul Roaming poate fi activat/dezactivat la solicitarea Clientului cu excepția Planurilor Tarifare care nu permit activarea acestui Serviciu. Serviciul Roaming este prestat în conformitate cu Condițiile de utilizare a serviciului Roaming a Furnizorului.

Servicii adiționale – Serviciile care nu sunt incluse ca servicii de bază în Planul tarifar oferit Clientului la solicitare, în conformitate cu condițiile stabilite de Furnizor pentru achitare adițională, conform Ofertei de Prețuri.

Servicii administrative – servicii oferite de Furnizor la solicitarea Clientului (schimbare de număr/titular/cartelă SIM, etc), oferite de regulă contra plată, conform Ofertei de Prețuri.

Servicii de bază – serviciile care sunt incluse în Planul tarifar și sunt disponibile fără o activare suplimentară.

Servicii de conținut - servicii care constau din furnizarea, inclusiv de terțe părți, de conținuturi (informații, imagini, fișiere audio, fișiere video, jocuri, aplicații, servicii de programe audiovizuale și OTT) prin intermediul rețelelor și serviciilor de comunicații electronice (navigare Internet, streaming, descărcare).

Serviciul Roaming în UE: Serviciul Roaming oferit în statele membre ale Uniunii Europene, în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 81 din 17.04.2025 privind reglementarea serviciilor de roaming dintre Republica Moldova și statele membre ale Uniunii Europene.

Serviciul Roaming în statele din afara UE: Serviciul Roaming disponibil în statele din afara Uniunii Europene.

Utilizator (Client) – posesorul legal al Cartelei Moldcell care utilizează serviciile de comunicații electronice oferite de Furnizor prin intermediul acestei Cartele (fără încheierea unui contract între Furnizor și Client) (în continuare, Client sau Client, după context).

Viteza maximă estimată - de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în condiții reale în cazul contractării unui serviciu de acces la internet prin intermediul rețelei de comunicații mobile (2G / 3G / 4G /5G)

Viteza promovată - de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale în cazul contractării unui serviciu de acces la internet prin intermediul rețelei de comunicații mobile (2G / 3G / 4G/5G).

3. Cartela Moldcell.

3.1. Cartela Moldcell oferă Clientului /Clientului acces imediat la serviciile de comunicații electronice, odată cu activarea cartelei în rețeaua Moldcell. Dreptul de proprietate asupra Cartelei Moldcell îl deține Furnizorul (la caz Moldcell).

3.2. Planurile tarifare disponibile pentru Clienții Cartelei Moldcell sunt plasate pe site-ul oficial al Furnizorului www.moldcell.md, fiind accesibile pentru cunoștința Clienților.

3.3. În cazul solicitării de configurare a cartelei eSIM, Furnizorul este obligat, la conectarea inițială la rețea pe baza cartelei eSIM, să asigure configurarea și activarea Cartelei eSIM, după caz, să ofere Clienților finali codul QR pentru configurarea cartelei respective, dacă această configurare se face prin intermediul codului în cauză.

3.4. Furnizorul va asigura accesul la servicii în cazul asigurării de către Client a unei sume minime a disponibile în cont, adică Pragul de deconectare, la atingerea căreia Furnizorul va notifica Clientul despre necesitatea reîncărcării Contului Clientului prin intermediul expedierii unui mesaj scurt la numărul Clientului. Pragul de deconectare a apelurilor de ieșire constituie valoarea minimă a intervalului de tarificare sau a Limitei de credit, conform Ofertei de Prețuri.

3.5. Moldcell oferă Clientului acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în mod gratuit Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.

3.6. În caz de furt, pierdere sau deteriorare a Cartelei, Clientul este obligat să informeze Furnizorul despre acest fapt. Până la momentul restricționării accesului la serviciile Cartelei SIM/eSIM, Clientul este responsabil pentru toate evenimentele și costurile asociate acestora.

3.7. În caz de furt sau pierdere a dispozitivului în care este configurată Cartela eSIM, Clientul va informa imediat Furnizorul. Furnizorul va suspenda temporar apelurile de ieșire efectuate cu utilizarea Cartelei eSIM cât de curând posibil din momentul recepționării notificării. Dacă Furnizorul a primit o notificare verbală de la Client, Clientul va prezenta Furnizorului o notificare scrisă în primele 2 (două) ore ale zilei de lucru.

3.8. În caz de furt, pierdere sau deteriorare a Cartelei SIM, aceasta va fi înlocuită cu o nouă Cartelă SIM, în baza cererii scrise a Clientului. Cartela SIM/eSIM care a fost blocată în urma introducerii greșite a codurilor PUK 1/PUK 2 de 10 ori va fi considerată deteriorată din vina Clientului și poate fi înlocuită/reconfigurată la cererea Clientului cu o altă Cartela SIM/eSIM.

3.9. La solicitarea Clientului, Furnizorul va înlocui gratuit Cartela SIM, dacă aceasta prezintă defecte de fabricație, cu o cartelă SIM funcțională. Înlocuirea Cartelelor SIM în orice alte condiții, pot fi taxate cu un tarif administrativ indicat de Furnizor în Oferta de Prețuri.

3.10. Furnizorul este în drept de a refuza satisfacerea cererii Clientului final privind deblocarea Cartelei SIM sau eSIM, dacă nu se probează faptul că solicitantul este posesorul legal al cartelei preplătite, al echipamentului terminal care include Cartela eSIM sau titularul contractului încheiat în formă scrisă sau electronică.

3.11. Furnizorul este obligat să asigure posibilități pentru configurarea profilului cu utilizarea Cartelei eSIM, în cazul ștergerii accidentale a acestuia din echipamentul terminal al Clientului final, pentru transferarea profilului aferent Cartelei eSIM dintr-un echipament terminal în altul, cu păstrarea numărului de telefon, pentru schimbarea numărului de telefon cu utilizarea cartelei eSIM, pentru ștergerea profilului aferent Cartelei eSIM din echipamentul terminal al Clientului final.

4. Activarea serviciilor Cartelă Moldcell.

4.1. Activarea Serviciului are loc după introducerea Cartelei SIM/încărcarea eSIM în dispozitivul mobil și efectuarea primului apel de ieșire către numărul scurt 444 (apel gratuit).

4.2. Modul de activare a cartelei este descris în materialele informative distribuite împreună cu Cartela SIM și publicate pe pagina oficială www.moldcell.md. În plus, Clientul poate obține aceste informații solicitând Serviciului Clienți sau vizitând orice magazin Moldcell.

4.3. Activarea Cartelei/Ofertei se efectuează până la data limită indicată pe ambalaj. În cazul în care activarea nu se realizează până la data specificată, Cartela SIM se anulează fără restituirea sumei achitate. Numărul de telefon mobil (MSISDN) asociat cartelei este retras și poate fi reatribuit unei alte cartele puse în circulație.

5. Principiile de utilizare a Cartelei Moldcell și a serviciilor furnizate prin intermediul acesteia.

5.1. Cartela Moldcell se vinde cu sau fără servicii incluse inițial, conform descrierii indicate pe pachetul Cartelă Moldcell, în Oferta de prețuri și pe site www.moldcell.md. Serviciile incluse pot fi folosite doar pe parcursul Perioadei active a Cartelei SIM.

5.2. Perioada activă începe la data efectuării primului apel de ieșire. În această perioadă, Clientul poate efectua și primi apeluri, trimite și primi SMS-uri, naviga pe Internet și utiliza alte servicii, în limitele creditului disponibil. În perioada inactivă, este permisă doar primirea de apeluri și SMS-uri, cu excepția cazului în care Clientul se află în roaming.

5.3. Perioada de valabilitate a Cartelei, care include perioada activă și inactivă, este stabilită în Oferta de Prețuri și depinde de suma de bani pusă în cont. Durată maximă a perioadei active și inactivă este indicată pe site-ul www.moldcell.md

5.4. Oricând pe parcursul Perioadei active sau inactivă, Clientul poate efectua o reîncărcare, beneficiind astfel de o nouă Perioadă activă. Perioada activă/inactivă oferită la reîncărcare începe din data reîncărcării.

5.5. În Perioada inactivă, Creditul neutilizat în Perioada activă a acestuia rămâne blocat în contul Moldcell al Clientului. Clientul poate reîncărca contul sau solicita serviciile ce pot prelungi perioada activă conform Ofertei de Prețuri.

5.6. Dacă Clientul reîncarcă contul în Perioada inactivă, suma neutilizată din Perioada activă va fi cumulată cu cea de la reîncărcare și va putea fi folosită în noua Perioadă activă. Dacă Clientul nu reîncarcă contul până la expirarea Perioadei inactivă, suma neutilizată se anulează și nu mai poate fi utilizată.

5.7. Reîncărcarea Contului poate fi făcută cu sau fără numerar, prin intermediul cardului de sau online (cu limitările stabilite în conformitate cu condițiile speciale aplicabile achitărilor online respective), prin intermediul cartelelor de reîncărcare, prin terminale de plată sau prin alte metode indicate pe site-ul oficial al Furnizorului www.moldcell.md.

5.8. În cazul efectuării unei plăți greșite, Clientul are dreptul la rambursarea sumei disponibile după ce va depune o cerere scrisă la adresa cancel@moldcell.md sau la compania prin intermediul căreia și-a reîncărcat contul, prin care va solicita rambursarea sumelor achitate greșit cu anexarea documentelor ce demonstrează că plata a fost efectuată greșit.

6. Încheierea, validarea și durata Contractului Cartela Moldcell.

6.1. Clientul Cartelă are dreptul să încheie un contract în formă scrisă sau electronică. La încheierea Contractului, Clientul este obligat să prezinte setul de documente în conformitate cu cerințele Furnizorului și prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova. Lista documentelor necesare se aprobă de Furnizor și se aduce la cunoștința Clientului înainte de încheierea Contractului.

6.2. Clientul pune la dispoziția Furnizorului o copie a actului său de identitate în vederea efectuării anumitor operațiuni, în scopul îndeplinirii unei obligații legale, al realizării unui interes legitim al Furnizorului sau în baza oricărui alt temei legal prevăzut de

6.3. După examinarea documentelor prezentate de către solicitant în vederea încheierii Contractului, Furnizorul își rezervă dreptul de a decide dacă acceptă încheierea Contractului sau de a refuza conectarea la Servicii în conformitate cu prevederile Termenilor și Condițiilor Generale de furnizare și de utilizare a serviciilor de comunicații electronice (Cartela Moldcell) și/sau prevederilor legale.

7. Drepturile și obligațiile Furnizorului.

7.1. *Furnizorul este obligat:*

- a) să asigure furnizarea Serviciilor conform prevederilor legale, Licenței și a prezentelor TCG;
- b) să asigure accesul Clientului la Servicii în termenul cel mai scurt posibil din momentul activării Cartelei Moldcell, reieșind din capacitățile tehnice ale Furnizorului;
- c) să efectueze măsurile necesare pentru a-i asigura Clientului accesul la Rețeaua și Serviciile Furnizorului. Numai Furnizorul are dreptul să selecteze mijloacele tehnice pentru asigurarea accesului la Rețea în cel mai bun mod;
- d) la data activării Cartelei Moldcell, Furnizorul îi asigură pe Client cu toată informația necesară privind Serviciile furnizate. Furnizorul îi oferă Clientului posibilitatea de a se adresa la Serviciul Relații Clientelă care gestionează toate solicitările referitoare la Servicii, inclusiv privind aria de acoperire a rețelelor Furnizorului;
- e) să informeze Clientul despre orice modificare a serviciilor prestate prin intermediul Cartelei Moldcell în termenii stabiliți de legislația în vigoare a Republicii Moldova și prin intermediul mijloacelor prevăzute de normele legale în vigoare și prezentele Termeni și Condiții;
- f) să ia măsuri tehnice și organizatorice corespunzătoare în vederea protejării securității rețelelor și serviciilor furnizate;
- g) să asigure confidențialitatea convorbirilor telefonice, a altor comunicări ale Clientului efectuate în Rețea conform legislației în vigoare, totodată Furnizorul nu poartă răspundere pentru acțiunile persoanelor terțe în rezultatul cărora a avut loc încălcarea confidențialității convorbirilor telefonice;
- h) să asigure Clientului dreptul de a trece, la cerere, la un alt furnizor de servicii de comunicații electronice și să pună la dispoziția Clientului informațiile relevante procesului de portare;
- i) să ofere Clienților cu dizabilități acces la serviciile de comunicații electronice și la informațiile relevante acestora;
- j) în caz de necesitate, în cazul efectuării lucrărilor planificate de modernizare/optimizare a Rețelei să informeze Clientul despre data și condițiile suspendării Serviciilor prin intermediul Mijloacelor de notificare stabilite conform prezentelor Termeni și Condiții;
- k) să asigure gratuit Clientului, opțiuni pentru afișarea sau ascunderea numărului de telefon la apeluri, conform legislației în vigoare;

- l) atunci când furnizează servicii de acces la internet să trateze întreg traficul în mod egal, fără careva discriminări, restricții sau imixtiuni. Furnizorul poate stabili măsuri rezonabile de gestionare a traficului;
- m) să nu transmită informații în scopuri de promovare (publicitate) în contextul vânzării produselor sau serviciilor, către Abonații care nu și-au exprimat în prealabil consimțământul, precum și să ofere Abonaților posibilitatea de a-și retrage consimțământul exprimat inițial;
- n) să nu expedieze mesaje electronice în scopuri de promovare (publicitate) a produselor sau serviciilor cu ascunderea identității expeditorului sau cu indicarea unei identități false, sau fără indicarea unei adrese valabile a Furnizorului.

7.2. Furnizorul nu poartă răspundere pentru:

- a) conținutul apelurilor sau mesajelor sau a altor servicii prestate de terți și nici pentru eventualele prejudicii cauzate de acestea;
- b) oricare acțiuni ale Clientului, întreprinse de acesta prin utilizarea mijloacelor de comunicație;
- c) prejudiciile aleatorii, indirecte ale Clientului, sau viitoare, care nu au putut fi rațional prevăzute, inclusiv, fără limitare, la:
 - prejudiciile rezultate din folosirea necorespunzătoare a Serviciilor și/sau echipamentelor de comunicații;
 - prejudicii rezultate din nefuncționarea Serviciilor, în limitele prevăzute de condițiile Licențelor.
- d) deficiențele Serviciilor, apărute ca urmare accesării unor surse malițioase, instalării unor aplicații de către Client, a utilizării unui echipament terminal necertificat, sau a echipamentului care a fost modificat sau schimbat fără coordonarea cu producătorul;
- e) calitatea accesului la Rețea sau Serviciile sale în cazul în care deficiența este cauzată de parametrii sau calitatea tehnică a terminalului Clientului;
- f) eventualele devieri temporare în transmisie în cazul în care acestea sunt cauzate de evenimente imprevizibil, lucrări de profilactică tehnică sau optimizare/modernizare a rețelei;
- g) daunele sau consecințele rezultate din utilizarea eronată, accidentală sau intenționat necorespunzătoare de către Client a Serviciilor, a echipamentului terminal sau a funcțiilor acestuia (inclusiv setări, actualizări, aplicații, accesarea de conținut malițios etc.). Serviciile și traficul de date generate în astfel de situații vor fi facturate integral conform tarifelor în vigoare.
- h) achitarea Serviciilor sau al accesului la Rețea, dacă această achitare se efectuează de către persoane terțe în baza unui Contract între Client și persoana terță respectivă;
- o) recepționarea întârziată sau neprimirea notificărilor expediate de către Furnizor inclusiv prin poștă electronică sau alte mijloace;
- p) acțiunile sau inacțiunile întreprinse de terțe părți în cadrul activității lor de orice natură (informaționale, divertisment sau loterii, ș.a.) realizate prin intermediul rețelei de comunicații electronice sau Serviciilor furnizate și facturate de terțe persoane, precum și de prejudiciile cauzate de aceștia;
- q) asigurarea recepției semnalelor radio în afara Ariei de acoperire;
- r) reîncărcarea eronată a Contului de către Client, a Contului, utilizarea necorespunzătoare a cartelelor de reîncărcare sau rambursarea contravalorii Cartelelor de reîncărcare;
- s) eventualele prejudicii cauzate Clienților precum și terțelor persoane, din cauza apariției interferențelor cu anumite echipamente (de exemplu, echipamente medicale, radio etc);
- t) eventualele prejudicii, survenite drept consecință a utilizării terminalului Clientului de către terțe persoane (e.g. persoane minore).

7.3. Furnizorul este în drept:

- a) să solicite Clientului prezentarea tuturor documentelor prevăzute de legislația în vigoare.
- b) de a forma conținutul Planului tarifar, de a elabora și aproba instrucțiuni speciale pentru Servicii, de a stabili și modifica de sine stătător tarifele pentru fiecare Serviciu din Planul tarifar.
- c) să refuze activarea liniei noi și/sau serviciilor adiționale, Clienților care au încălcat una din condițiile de utilizare a Cartelei Moldcell stabilite de către Furnizor. Aceasta implică, dar nu se limitează la:
 - utilizarea serviciilor oferite de Furnizor în scopuri comerciale, adică vânzarea, darea în folosință sau furnizarea acestor Servicii către terți cu scopul de a obține profit;
 - folosirea abuzivă sau fraudulentă a serviciilor oferite de Furnizor, care provoacă perturbări, prejudicii sau fenomenul de by-pass în rețea;
 - efectuarea tentativelor de copiere a datelor tehnice de identificare ale cartelei SIM/eSIM.
- d) să stabilească Limite de credit și Pragurile de deconectare pentru utilizarea Serviciilor. Când limita este atinsă, Furnizorul poate stopa furnizarea Serviciilor;
- e) să suspende complet sau parțial accesul la Rețea și/sau Servicii, în cazurile în care Clientul cauzează daune Furnizorului, altor Clienți și/sau persoanelor terțe prin folosirea Serviciilor Furnizorului, efectuează multiple încercări de activare a Cartelelor de reîncărcare inexistente și/sau încarcă Contul prin intermediul codului de activare a Cartelei de reîncărcare, primit în lipsa temeiurilor juridice, fără coordonare cu Furnizorul folosește numărul de telefon pentru desfășurarea loteriilor, votărilor, concursurilor, sondajelor etc., expediază în masă mesaje SMS inclusiv fără acordul adresatului, utilizează echipament terminal necertificat, sau echipament care a fost schimbat sau modificat fără coordonarea cu producătorul;
- f) să suspende temporar sau permanent accesul Clientului la numerele de telefon al Serviciului Relații Clientelă, din motivul efectuării de către Client a apelurilor abuzive la acest Serviciu;
- g) să suspende complet sau parțial accesul la Rețea și/sau Servicii, în cazul în care acțiunile/inacțiunile Clientului constituie risc pentru Furnizor;
- h) să înregistreze apelurile cu Serviciul Relații Clientelă efectuate în scopul schimbării Planului tarifar, activării serviciilor, obținerii de suport, solicitării de informații suplimentare în scopul monitorizării și asigurării calității serviciilor oferite Clientului;
- i) să transfere datoriile identificate de pe alte Conturi ale Clientului pe Contul activ său activ și să solicite plata acestora;
- j) în cazul în care suma curentă din Contul Clientului pentru serviciile furnizate în credit este considerabil mai mare comparativ cu lunile precedente, Furnizorul va notifica Clientul în scris cu privire la aceste sume și are dreptul să solicite plata lor. Dacă datoria creată nu este achitată în termenii stabiliți, Furnizorul își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor cu notificarea prealabilă a Clientului;
- k) să deconecteze Serviciile de comunicații electronice, în cazul depășirii Pragului de deconectare și/sau Limitei de credit stabilite de Furnizor;
- l) să refuze conectarea la Servicii în cazul în care: vor fi depistate datorii sau informația prezentată de Client va fi neveridică.
- m) să furnizeze servicii, care sunt optimizate pentru conținut specific, anumite aplicații sau servicii (sau combinații ale acestora), altele decât serviciile de acces la internet – atunci când această optimizare este necesară pentru a îndeplini cerințele de calitate prevăzute de legislație;
- n) să refuze rambursarea banilor din contul Clientului în caz de fraudă sau activitate suspectă de a fi ilegală a Clientului, dacă sumele acumulate sunt din beneficii/bonusuri/reduceri/puncte de loialitate, etc. oferite de Moldcell, dacă contractul nu este rezoluționat sau în cazul în care Clientul nu are încheiat contract de abonament. Furnizorul este în drept să sisteze furnizarea serviciilor de comunicații electronice în cazul nerespectării de către Client a Termenilor și Condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor de comunicații electronice (Cartelă Moldcell);

o) să retragă din ofertă/comercializare anumite planuri tarifare. În acest caz, Furnizorul va informa în prealabil Clienții afectați despre condițiile ulterioare de furnizare a Serviciilor, în special dacă Clientul poate continua utilizarea planului tarifar retras sau dacă acesta va fi transferat la un alt plan tarifar. În același timp, Clientul poate să migreze la un alt Plan tarifar pus la dispoziție de către Furnizor, conform prezentelor Termeni și Condiții.

7.4. Furnizorul nu are dreptul să schimbe numărul Clientului cu excepția cazurilor în care modificările se produc din necesități operaționale sau legale. Atunci când numărul se schimbă, Furnizorul îl va informa pe Client înainte de producerea schimbării conform prevederilor legale.

8. Drepturile și obligațiile Clientului .

8.1. Clientul este obligat:

- a) să prezinte Furnizorului toate documentele în conformitate cu cerințele Furnizorului și prevederile legale;
- b) să utilizeze Serviciile cu bună-credință conform Termenilor și Condițiilor Generale de furnizare și utilizare a serviciilor (Cartelă Moldcell) și ale legislației în vigoare;
- c) să achite prețul pentru Serviciile de care beneficiază în conformitate cu Termenii și Condițiile Generale și Oferta de prețuri.
- d) să nu admită utilizarea și să ia toate măsurile de precauție pentru a evita folosirea neautorizată, abuzivă sau cu rea-voință a Cartelei SIM/eSIM și/sau a serviciilor, inclusiv, de către terțe persoane;
- e) să nu distribuie persoanelor terțe codul QR asociat profilului eSIM;
- f) să nu deterioreze Cartela SIM și să întreprindă măsurile necesare pentru evitarea și prevenirea deteriorării acesteia;
- g) să nu permită apariția situațiilor în care utilizarea Rețelei poate cauza prejudicii altor Clienți și/sau Furnizorului, precum și a situațiilor în care utilizarea Rețelei contravine intereselor de stat și a securității publice;
- h) să nu utilizeze Rețeaua și serviciile în scopuri comerciale fără consimțământul expres al Furnizorului, manifestat în scris;
- i) să nu utilizeze serviciile în scopuri contrare ordinii publice și legislației în vigoare.
- j) să mențină permanent starea Contului pozitivă și/sau să nu depășească Limita de credit stabilită de Furnizor pentru evitarea eventualei deconectări;
- k) să achite Serviciile furnizate până la momentul depunerii cererii de dezactivare temporară a numărului de telefon, în cazul în care Cartela SIM/eSIM a fost pierdută;
- l) să achite toate datoriile existente față de Furnizor;
- m) să respecte întocmai instrucțiunile Furnizorului în cazul în care va decide să utilizeze Servicii și/sau tehnologii noi.
- n) să îndeplinească alte obligațiuni conform legislației în vigoare și procedurilor stabilite de către Furnizor;
- o) să nu utilizeze Serviciile sau Rețeaua în modul și/sau scopuri frauduloase, abuzive sau contrar prevederilor legale;
- p) Clientul nu are dreptul să reconecteze un plan tarifar retras din ofertă de către Furnizor după ce a efectuat migrarea de la acel plan la un altul, cu excepția situațiilor în care Furnizorul a prevăzut în mod expres acest drept în condițiile privind retragerea din vânzare a planurilor tarifare.

8.2. Clientul este în drept:

- a) să beneficieze de accesul la Rețea și să utilizeze Serviciile furnizate de către Furnizor conform Termenilor și Condițiilor Generale de furnizare și de utilizare a serviciilor (Cartela Moldcell) și legislației în vigoare;
- b) să obțină de la Furnizor informații referitoare la Servicii;
- c) să beneficieze de posibilitatea de a apela gratuit serviciile de urgență, formând numărul unic de urgență „112”.
- d) să cedeze drepturile și obligațiile sale asumate față de Furnizor altei persoane cu acordul Furnizorului;
- e) să fie informat despre modificările condițiilor și a procedurilor de furnizare a Serviciilor, inclusiv despre modificările Planului tarifar sau ale Ofertei de prețuri pentru Servicii;
- f) să migreze la un alt Plan tarifar și/sau să activeze, să schimbe Serviciile adiționale conform condițiilor de prestare și utilizare a serviciilor (Cartela Moldcell), dacă aceasta nu contravine condițiilor Planului Tarifar de care beneficiază Clientul la momentul solicitării sau condițiilor campaniei promoționale de care acesta beneficiază la momentul solicitării;
- g) să solicite Furnizorului suspendarea temporară a serviciilor;
- h) să treacă, la cerere, la un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, păstrându-și numărul de telefon;
- i) să solicite Furnizorului despăgubiri în cazul în care procesul de portare a întârziat , a eșuat sau a fost efectuat abuziv;
- j) să primească factura detaliată pentru contul său, pentru ultimile 3 luni consecutive complet facturate, dacă Clientul Cartelei Moldcell are încheiat Contract cu Furnizorul;
- k) să rezoluționeze Contractul prin depunerea unei cereri în formă scrisă după achitarea tuturor datoriilor;
- l) să activeze sau să dezactiveze Serviciile, prin orice mijloace electronice prevăzute de Furnizor. Activarea și/sau dezactivarea Serviciilor prin intermediul mijloacelor electronice reprezintă acțiunea benevolă a Clientului și manifestarea lui de voință de a utiliza Serviciile Furnizorului;
- m) să solicite migrarea la unul dintre Abonamentele Moldcell (păstrând numărul mobil atribuit Cartelei Moldcell), prin semnarea unui Contract de Abonament. Serviciile incluse pentru Cartela Moldcell nu vor fi transferate pe contul Abonament Moldcell, fiind anulate.
- n) să acceseze și să distribuie informații, să utilizeze aplicații și servicii și să folosească echipamente terminale compatibile, fără restricții legate de locație sau originea/destinația datelor, prin serviciul de acces la internet furnizat;
- o) să activeze sau dezactiveze funcția de blocare a transferului automat al apelurilor în orice moment, prin mijlocele puse la dispoziție de Furnizor.

9. Serviciul Roaming.

9.1. Condiții generale de utilizare a Serviciului Roaming pentru Plan Tarifar preplătit:

9.1.1. Clientul poate beneficia de Serviciul Roaming numai în cadrul Planurilor tarifare cu Serviciul Roaming inclus, în condițiile Planului Tarifar. În cazul în care Clientul utilizează un Plan Tarifar retras din ofertă în condițiile pct. 7.3. lit. o) din prezentele Condiții și, pentru a utiliza Serviciul Roaming, migrează la un plan tarifar care include acest serviciu, acesta nu are dreptul să reconecteze planul tarifar retras din ofertă, cu excepția situațiilor în care Furnizorul a prevăzut în mod expres acest drept în condițiile privind retragerea din vânzare a planurilor tarifare.

9.1.2. Utilizarea serviciului Roaming de către Client constituie manifestarea consimțământului Clientului de acceptare a prezentelor Condiții și prevederilor TCG și Planului Tarifar ales. Utilizarea serviciului va fi considerată drept o acțiune benevolă și judicioasă, întreprinsă pentru asigurarea utilizării corespunzătoare a serviciului Roaming și asumarea responsabilității pentru utilizarea acestuia.

9.1.3. Lista de țări în care Serviciul Roaming este disponibil și prețurile pentru serviciile Roaming pot fi consultate pe site-ul oficial al Furnizorului www.moldcell.md, la Centrele de deservire a Clienților Moldcell sau la tel. 444 (număr local) și la +37378500500, în mod gratuit.

9.1.4. Furnizorii de servicii de roaming oferă clienților informații actualizate cu privire la tarifele de roaming aplicabile, fără întârzieri

nejustificate, de fiecare dată când acestea se modifică. În caz de modificare a tarifelor și condițiilor de furnizare a serviciului Roaming de către Furnizorul de Roaming, Clientul va fi tarifat în modul corespunzător din data aplicării modificărilor în conformitate cu informația primită de la Furnizorul de Roaming.

- 9.1.5.** Clienții vor beneficia în roaming de servicii de comunicații electronice în funcție de tipurile de servicii incluse în Planul Tarifar ales, în TCG și de disponibilitatea acestor tehnologii în rețelele furnizorilor parteneri. Furnizorul depune toate eforturile necesare pentru a asigura o calitate a serviciilor de roaming comparabilă cu cea a serviciilor oferite pe teritoriul Republicii Moldova. Din momentul în care serviciul Roaming presupune furnizarea serviciilor de către furnizori terți calitatea și disponibilitatea Serviciului de Roaming poate fi influențată de factori specifici rețelelor furnizorilor parteneri, asupra cărora Furnizorul nu are control. Acești factori pot afecta viteza și/sau latența serviciilor de date, precum și disponibilitatea serviciilor.
- 9.1.6.** Furnizorul nupoartă răspundere pentru modul în care Furnizorul Partener prestează sau nuprestează servicii și acțiunile acestuia, precum nu poartă răspundere pentru orice prejudiciu direct sau indirect cauzat de acțiunile acestuia. Furnizorul nu poartă răspundere pentru serviciile și taxarea acestora, dacă acestea sunt oferite de către terțe persoane, care nu intră în lista de Parteneri.
- 9.1.7.** Serviciile în Roaming către numere pentru servicii suplimentare și/sau cu valoare adăugată fac obiectul unor tarife majorate în Roaming și pot fi consultate pe pagina web a Furnizorului.
- 9.1.8.** Informații complete privind apelurile efectuate de Client în Roaming poate fi eliberată conform procedurilor Furnizorului pentru o perioadă ce nu depășește 3 luni premergătoare zilei emiterii facturii. Identificarea numerelor de telefon în Roaming în factura detaliată va fi prezentată conform informației obținute de la Furnizorul Roaming, în rețeaua căruia a fost generat apelul.
- 9.1.9.** Pentru Clienții ce au serviciul de date activat setările pentru serviciul de date în Roaming vor rămâne aceleași și acesta va fi disponibil în condițiile și tehnologiile oferite de Partenerul de Roaming. Clientul are dreptul să renunțe la Serviciul de date din meniul telefonului, prin accesarea Meniului USSD sau prin accesarea aplicației mobile MyMoldcell.
- 9.1.10.** În zonele de frontieră ale Republicii Moldova și/sau UE, echipamentul terminal al Clientului poate selecta automat rețelele mobile ale furnizorilor din statele vecine sau furnizori de servicii non-terestre, ceea ce poate duce la aplicarea tarifelor de roaming corespunzătoare acestora. Furnizorul recomandă setarea manuală a rețelei în terminalul mobil pentru a evita costurile neprevăzute. În cazul conectării automate și utilizării serviciilor prin intermediul unui furnizor de roaming dintr-o țară vecină sau non-terestru, tarifele aplicabile vor fi cele stabilite de respectivul furnizor ales automat, iar Clientul își va asuma integral responsabilitatea.
- 9.1.11.** Furnizorul are dreptul să suspende furnizarea Serviciului Roaming în conformitate cu prezentele Condiții, și TCG și condițiile Planului Tarifar.
- 9.1.12.** În cazul pierderii cartei SIM, Clientul se obligă să achite toate Serviciile furnizate până la momentul solicitării dezactivării numărului de telefon.
- 9.1.13.** Orice reclamație privind utilizarea Serviciului de Roaming se va depune conform Ghidului de examinare a reclamațiilor al Furnizorului, care se regăsește pe pagina web a Furnizorului www.moldcell.md.
- 9.1.14.** Practici considerate utilizare abuzivă. Se consideră utilizare abuzivă, fără a se limita la:
- utilizarea preponderentă sau exclusivă a serviciilor în roaming, asociată unei perioade lungi de inactivitate în rețeaua națională;
 - achiziționarea și utilizarea succesivă, în roaming, a mai multor cartele SIM / eSIM de către același client;
 - revânzarea organizată a cartelelor SIM / eSIM fără acordul Furnizorului;
 - generarea de trafic (voce, SMS sau date) artificial în Rețeaua Furnizorului de Roaming sau către alte rețele naționale sau internaționale, în dauna Furnizorului și/sau cu scopul de a obține un folos material pentru sine sau pentru o terță persoană;
 - activitate abuzivă sau frauduloasă identificată pe baza analizei profilului de trafic al Clientului, respectiv generarea unui volum de trafic în roaming cu destinație națională sau internațională în cantități mai mari, care diferă de profilul istoric de utilizare a serviciilor; în analiza profilului de trafic al Clientului se va considera traficul de intrare și ieșire voce /SMS în/sau în afara Rețelei Furnizorului de Roaming, într-o perioadă scurtă de timp, fără a se limita la, apeluri regulate de scurtă durată, apeluri către mai multe numere într-o perioadă scurtă de timp, apeluri simultane către aceeași destinație sau către mai multe destinații sau apeluri consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile.
- 9.1.15.** În cazul în care, există dovezi de utilizare abuzivă, ilegală și/ sau frauduloasă a serviciului Roaming, Furnizorul avertizează Clientul cu privire la comportamentul detectat și își rezervă dreptul de a stopa orice folosire abuzivă, ilegală și/sau contrară prevederilor prezentelor TCG, precum și orice tentativă de fraudă în care să fie prejudiciat în orice fel Moldcell sau terțele părți. Mijloacele de stopare a activităților enumerate mai sus cuprind, fără a se limita: dezactivarea ofertei/opțiunii, refuzul activării unei oferte/opțiuni noi, suspendarea totală sau parțială a Serviciilor, rezilierea unilaterală a contractului de abonament, inclusiv recuperarea prejudiciului cauzat de Client.

9.2. Particularități privind Serviciul Roaming în țările din UE:

- 9.2.1.** Pentru a utiliza Serviciul Roaming în UE, Clientul urmează să utilizeze un Plan Tarifar care are inclus acest serviciu. Condițiile de utilizare și tarifele Serviciului Roaming în UE sunt stabilite în Planul Tarifar, cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabilă prezentele Condiții.
- 9.2.2.** Furnizorul va informa Clientul atunci când acesta consumă integral volumul de utilizare rezonabilă a serviciilor în roaming, precum și cu privire la suprataxele aplicabile pentru consumul ulterior, în conformitate cu Politica de Utilizare Rezonabilă și cu tarifele prevăzute în Planul Tarifar. La serviciilor incluse sau a sumei disponibile în cont, prestarea serviciilor de date în roaming va fi suspendată automat. Furnizorul poate transmite notificări informative privind nivelul consumului de date în roaming, inclusiv la atingerea unui anumit prag de utilizare, în scopul informării Clientului. Continuarea utilizării serviciilor de date în roaming este posibilă prin reîncărcarea contului sau prin activarea unei opțiuni tarifare suplimentare, în condițiile prevăzute în Planul Tarifar. În lipsa resurselor disponibile, serviciile rămân suspendate până la efectuarea unei reîncărcări sau activarea unei opțiuni eligibile.
- 9.2.3.** Furnizorul oferă Clienților săi ce utilizează serviciul Roaming în UE acces gratuit la informații prin apel la numărul de telefon +37378500500.

9.3. Politica de Utilizare Rezonabilă a Furnizorului:

- 9.3.1.** Prezenta Politică de Utilizare Rezonabilă („PUR”) este alcătuită în baza prevederilor Legii nr. 81 din 17.04.2025 privind reglementarea serviciilor de roaming dintre Republica Moldova și statele membre ale Uniunii Europene, a Hotărârii CA ANRCETI nr. 17 din 02.06.2025 și reglementează utilizarea serviciilor de Roaming în țările Uniunii Europene furnizate la tarife echivalente celor aplicate pe teritoriul Republicii Moldova („Roam like at home”) și are ca scop prevenirea utilizării abuzive sau anormale a acestor servicii. Politica de utilizare rezonabilă nu se aplică utilizării Serviciilor de Roaming în restul lumii.
- 9.3.2.** Clientul poate beneficia de tarife naționale pentru serviciul Roaming în UE dacă:
- își are reședința obișnuită în Republica Moldova, sau
 - prezintă legături stabile cu Republica Moldova care presupun prezență frecventă și semnificativă pe teritoriul acesteia. Furnizorul este în drept să solicite documente justificative în acest sens.

- 9.3.3.** Condițiile utilizării rezonabile: Serviciile de Roaming în UE la preț național sunt destinate călătorilor periodice în zona de Roaming în țările UE și nu utilizării preponderente sau permanente în afara Republicii Moldova. Furnizorul poate monitoriza, pentru o perioadă minimă de 4 (patru) luni, următorii indicatori obiectivi: prezența clientului în rețeaua națională comparativ cu prezența în Roaming în UE; consumul de servicii la nivel național comparativ cu consumul în Roaming în UE.
- 9.3.4.** Furnizorul va limita consumul Serviciilor de date în Roaming în UE în conformitate cu prevederile Legii nr. 81 din 17.04.2025 și Hotărârii CA ANRCETI nr. 17 din 02.06.2025. Aceste limite vor fi stabilite în condițiile fiecărui Plan Tarifar cu Roaming în UE și se calculează reieșind din tariful de Roaming cu ridicata reglementat, care poate suferi modificări. După ce limita de trafic respectivă va fi depășită, Furnizorul va aplica o suprataxă în conformitate cu prevederile acestor TCG și a condițiilor Planului Tarifar.
- 9.3.5.** Procedura de avertizare și aplicare a suprataxelor. Dacă, pe baza indicatorilor obiectivi, se constată un risc de utilizare abuzivă, Furnizorul este în drept să transmită clientului o avertizare prealabilă. Clientul dispune de un termen de minimum 14 zile de la primirea avertizării pentru a remedia situația, demonstrând utilizarea sau prezența reală în rețeaua națională. În lipsa remedierii situației, Furnizorul este îndreptățit să aplice suprataxe de roaming, conform legislației aplicabile. Suprataxele încetează imediat ce indicatorii obiectivi nu mai arată un risc de utilizare abuzivă sau anormală.
- 9.3.6.** Reglementările privind practicile de utilizare abuzivă reflectate în p. 9.1.14, 9.1.15 din prezentele Condiții se vor aplica și în cadrul Politicii de Utilizare Rezonabilă.
- 9.3.7.** Drepturile clientului și procedura de soluționare a plângerilor. Clientul are dreptul să conteste aplicarea PUR și să prezinte dovezi suplimentare privind utilizarea legitimă a serviciilor de Roaming conform procedurilor de examinare a reclamațiilor ale Furnizorului, precum și conform prevederilor legislației în vigoare.
- 9.4.** Particularități privind Serviciul Roaming în țările din afara UE:
- 9.4.1.** Pentru a beneficia de Serviciul Roaming în țările din afara UE, Clientul urmează să utilizeze sau să efectueze conectarea la un Plan Tarifar care are inclus serviciul Roaming în țările din afara UE.
- 9.4.2.** Dacă utilizarea Serviciului Roaming în țările din afara UE are loc în baza unui Plan Tarifar cu tarife alternative în Roaming, Clientul este informat că aceste planuri tarifare pot prevedea alte prețuri pentru servicii Roaming în statele UE decât prețurile din cadrul Planurilor tarifare cu Roaming în UE.

10. Activarea serviciilor adiționale. Migrarea la un alt plan tarifar.

- 10.1.** Activarea Serviciilor/Planului tarifar și/sau migrarea la un alt Plan tarifar la inițiativa Clientului, se realizează în conformitate cu condițiile Furnizorului, inclusiv prin mijloace electronice puse la dispoziția Clientului de Furnizor și în cazul absenței datoriilor. Exprimarea acordului Clientului cu privire la migrarea de la un Plan tarifar la altul, indiferent de modalitatea și mijloacele de exprimare, constituie manifestarea de voință al Clientului și libera lui alegere, și confirmă faptul că toată informația despre procedura de migrare și/sau modificare a Planului tarifar respectiv, inclusiv condițiile Planului tarifar respectiv, care au putut într-un fel sau altul să influențeze sau să determine alegerea Clientului, i-au fost aduse acestuia la cunoștință în mod corespunzător și pe deplin.
- 10.2.** Furnizorul este în drept să efectueze înlocuirea Cartei SIM la transferul de la un Plan tarifar la altul.
- 10.3.** La comandarea Serviciului prin mijloacele electronice oferite de Furnizor, Clientul confirmă acordul cu toate condițiile prestării unui astfel de Serviciu. Clientul poartă răspundere pentru toate acțiunile la activarea Serviciilor și utilizarea meniului USSD/aplicației MyMoldcell.

11. Modificarea condițiilor de furnizare a serviciilor (Cartelă Moldcell).

- 11.1.** Condițiile Planului tarifar și Oferta de prețuri pentru Cartela Moldcell sunt stabilite de către Furnizor. În cazul modificării de către Furnizor a Termenilor și Condițiilor, Planului tarifar și/sau a Ofertei de prețuri, Furnizorul va informa Clientii cu privire la aceste modificări, utilizând Mijloacele de Notificare, cu cel puțin 30 zile până la intrarea în vigoare. În cazul în care Clientul nu a făcut uz de dreptul său de a rezoluciona contractul fără a fi penalizat sau de a migra la alt Plan tarifar disponibil și continuă să utilizeze Serviciile după intrarea în vigoare a noilor condiții de utilizare a serviciilor, se consideră că acestea au fost acceptate de către Client.
- 11.2.** În cazul modificării în serii a numerelor rețelei operaționale, Furnizorul va informa Clientii prin intermediul Mijloacelor de notificare cel puțin cu 10 zile înainte de implementarea modificărilor. Furnizorul va stabili modul în care vor fi notificați Clientii despre numărul nou cât de repede posibil.
- 11.3.** Dezacordul Clientului de a accepta modificările duce la încetarea furnizării serviciilor sau după caz rezoluțiunea Contractului.

12. Reduceri și Beneficii acordate Clientului de către Furnizor.

- 12.1.** Orice reduceri și beneficii, inclusiv Programul de Loialitate sunt acordate de către Furnizor, din inițiativă proprie și în mod unilateral, și utilizarea acestora ține de alegerea personală a Clientului.
- 12.2.** Acordarea, modificarea și/sau anularea reducerilor și/sau beneficiilor oferite adițional la serviciile prestate prin intermediul Cartei Moldcell, se efectuează de către Furnizor la propria sa discreție. Modificarea și anularea se efectuează în condițiile pct. 11.1.
- 12.3.** Reducerile și beneficiile oferite de către Furnizor Clientului, nu pot fi convertite în bani, nu pot fi compensate, transferate sau rambursate în nici o altă formă decât cele stabilite de Furnizor.
- 12.4.** Perioada de valabilitate și destinația reducerilor și/sau beneficiilor oferite sunt stabilite de către Furnizor.
- 12.5.** Suma de bani care se oferă în contul Clientului în cadrul unor Oferte promoționale poate fi utilizată doar pentru Serviciile Furnizorului și nu este pasibilă de a fi transferată sau rambursată.

13. Încetarea Contractului. (în cazul Cartei Moldcell cu contract).

- 13.1.** Contractul între Client și Furnizor poate înceta în baza acordului comun al părților sau poate fi rezoluționat unilateral, conform prevederilor stipulate în prezentul Contract.

13.1.1. De către Furnizor:

- în cazul în care Clientul încalcă prevederile contractuale sau legale, devine insolvabil sau este acționat în judecată pentru datorii scadente.
- dacă se atestă că la încheierea sau în perioada executării Contractului, Clientul a oferit informație falsă, incorectă sau incompletă, sau dacă acesta nu a notificat Furnizorul despre modificările apărute ulterior.
- în cazul în care Clientul prin intermediul Serviciilor, prin acțiunile sau inacțiunile sale, cauzează prejudicii inclusiv imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Furnizorului.
- în cazul în care Clientul are o datorie față de Furnizor, a fost înștiințat despre obligația de a o achita, însă Clientul nu a achitat datoria până la expirarea termenului suplimentar pentru achitare indicat în notificarea expediată de către Furnizor.

13.1.2. De către Client:

- după expirarea perioadei minime contractuale printr-o notificare în formă scrisă expediată de Client către Furnizor, fără a fi aplicate careva penalități.
- până la expirarea perioadei minime contractuale, cu condiția obligatorie de achitare a tuturor datoriilor, penalităților, plăților și compensațiilor calculate de Furnizor până la expirarea perioadei minime contractuale.

- până la expirarea perioadei minime a Termenilor și Condițiilor Cartela Moldcell sau contractului (cu excepția situațiilor în care modificările sunt în favoarea Clientului) ori în cazul nerespectării de către Furnizor a prevederilor contractuale sau în cazul nefurnizării sau furnizării necorespunzătoare a serviciului contractat.

13.2. La încetarea Contractului, Clientul este obligat să achite datoriile acumulate, să restituie Cartela SIM primită anterior pentru folosire sau să reconfigureze cartele SIM, precum și poate solicita rambursarea banilor rămași în cont. La rambursarea banilor rămași în Contul Clientului, se va returna doar valoarea efectivă a sumei cu care a fost suplinat Contul, fără a include eventualele reduceri, bonusuri, credite sau alte beneficii acordate gratuit de Furnizor. Din suma astfel calculată și care urmează să fie rambursată, Furnizorul poate deduce comisioanele și cheltuielile bancare aferente transferului (dacă acestea există). Clientul va primi diferența rămasă după deducerea respectivelor comisioane.

13.3. Contractul încetează automat după finalizarea procesului de trecere/portare a Clientului la un alt Furnizor de servicii de comunicații electronice.

13.4. În caz de rezoluțiune a Contractului din orice motiv, toate reducerile sau bonusurile de care ar fi putut beneficia Clientul și care nu au fost folosite de Client până la data rezoluțiunii, se vor anula.

13.5. După rezoluțiunea Contractului, reluarea relațiilor contractuale între Furnizor și Client va fi posibilă numai în urma încheierii unui Contract nou. Dacă Clientul dorește să obțină numărul alocat anterior, Furnizorul poate să satisfacă o astfel de cerere, în condițiile prestabilite, luând în considerație posibilitățile tehnice ale Furnizorului și disponibilitatea numărului solicitat.

14. Calitatea serviciilor furnizate de Moldcell.

14.1. Furnizorul garantează calitatea serviciilor, furnizate în conformitate cu Termenii și Condițiile Generale de furnizare și de utilizare a serviciilor (Cartela Moldcell), în conformitate cu condițiile Licențelor și parametrilor de calitate stabiliți în reglementările Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova.

14.2. Furnizorul garantează că va depune toate eforturile pentru furnizarea Serviciilor de calitate superioară, însă Serviciile furnizate, din cauza condițiilor naturale de răspândire a undelor radio pot să se înrăutățească, să se întrerupă sau să fie însoțite de tulburări în apropierea sau în interiorul clădirilor, încăperilor aglomerate, în încăperile în care utilizarea terminalului mobil este interzisă, în subsol și în alte încăperi subterane sau semi-subterane, tuneluri, din cauza trăsăturilor locale ale reliefului și construcției, a condițiilor meteorologice, în timpul zborurilor cu avionul și din alte cauze.

14.3. Potrivit licențelor de utilizare a frecvențelor și canalelor radio, Furnizorul asigură următoarele standarde de calitate: pentru Serviciile de comunicații electronice:

i. Serviciul va fi furnizat 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția deconectării temporare a Serviciilor în caz de forță majoră sau în cazul efectuării de către Furnizor a lucrărilor de modernizare de sistem în Rețea;

ii. rata de blocare a apelurilor în Rețea în orele de vârf, cauzate de rețea, nu va depăși 2%;

iii. rata de cădere (Rata de întrerupere a apelurilor) în rețea în orele de vârf nu va depăși 2%.

14.4. Pentru calitatea serviciilor în roaming poartă răspundere Furnizorul de Roaming.

14.5. Furnizorul nu garantează livrarea imediată și instantanee a mesajelor SMS către Clienți. Expedierea mesajelor SMS către Clienți poate dura până la 24 ore.

14.6. Viteza maximă estimată și promovată pentru serviciul de internet mobil

14.6.1. Viteza maximă estimată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în condiții reale. Această viteză este specificată separat, pe tip de tehnologii de rețea.

Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, respectiv în promovarea ofertelor comerciale. Viteza menționată în contractul dumneavoastră reprezintă viteza maximă estimată și promovată pentru serviciul de acces la internet mobil și se diferențiază pe tip de tehnologie, conform hărții de acoperire a rețelei Moldcell, disponibilă la adresa www.moldcell.md/acoperire

Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie au următoarele valori:

Tehnologie	5G	4G	3G	2G
Viteza descarcare (download)	950 Mbps	300 Mbps	42 Mbps	200 kbps
Viteza incarcare (upload)	95 Mbps	75 Mbps	5 Mbps	200 kbps

În cazul în care oferta Clientului prevede în mod specific o viteză mai mare sau mai mică aferentă unei anumite tehnologii, viteza menționată în Ofertă se consideră viteza maximă estimată și promovată, prevalând față de cea menționată în tabelul de mai sus. Moldcell nu garantează o viteză minimă a traficului de date generat prin rețele mobile.

14.6.2. Factori care influențează atingerea vitezelor maxime estimate:

Vitezele maxime estimate pot fi afectate de mai mulți factori, precum:

a) perturbări ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (clădiri, poduri, tuneluri, construcții metalice, geografia solului, pereții clădirii în care se efectuează măsurătorile etc);

b) lucrări temporare de mentenanță, dezvoltare, modificare sau extindere a rețelelor de comunicații electronice;

c) utilizarea unui terminal care nu are specificații tehnice care să îi permită să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei (spre exemplu, procesor cu performanțe slabe, memorie insuficientă etc.);

d) utilizarea unor servere proxy sau aplicații VPN pe durata efectuării testelor;

e) utilizarea programelor antivirus;

f) limitări datorate sistemului de operare - anumite erori ale sistemului de operare al terminalului mobil cu care sunt efectuate măsurătorile pot afecta viteza de transfer și pot determina obținerea unor rezultate eronate;

g) testele trebuie efectuate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi;

h) versiunea browser-ului utilizat - ultimele versiuni de browsere conțin opțiuni dedicate pentru facilitarea unor viteze de transfer cât mai bune (de ex. suportul pentru un număr de thread-uri care rulează în paralel pentru transferul de date);

i) spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona în care se realizează măsurătorile;

j) nivelul de putere a semnalului și nivelul de calitate a semnalului;

k) disponibilitatea resurselor celulei în momentul realizării măsurătorilor;

- l) intervalele orare în care se realizează măsurătorile (în timpul sau în afara orelor de vârf);
- m) existența unui trafic pe fundal/în paralel în timpul efectuării măsurătorilor;
- n) existența unor aplicații care rulează în background.

14.6.3. Procedura de măsurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil

A. Condițiile referitoare la terminal:

- toate măsurătorile trebuie realizate cu aceeași cartelă SIM/eSIM și același terminal;
- terminalul trebuie să aibă software-ul actualizat la ultima versiune disponibilă pentru respectivul terminal;
- terminalul trebuie să aibă specificații tehnice ce îi permit să atingă viteză maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei:
 - i. Cerințe minime pentru tehnologia 3G: procesor minim Quad Core la minim 1.2 GHz, memorie internă minim 1GB RAM, sistem de operare: Android 7.0 sau mai nou, iOS11 sau mai nou; HSDSCH Physical Layer Category:24 / EDCH Physical Layer Category:6; suport pentru benzile 3G UMTS B1 și B8
 - ii. Cerințe minime pentru tehnologia 4G: procesor minim Hexa Core minim 1.7 GHz, memorie internă minim 4GB RAM, sistem de operare Android 9.0 sau mai nou / iOS13 sau mai nou; UE CategoryDL:11/UE CategoryUL:5; suport pentru benzile 4G LTE: B1/B3/B20/B7/B8; suport pentru DL Carrier Aggregation (CA+) în combinația minimă de benzi B1/B3/B20 sau B1/B3/B7.
 - iii. Cerințe minime pentru tehnologia 5G: specificațiile de la 4G la care se modifica/adauga: procesor minim Octa Core minim 1.8 GHz, memorie internă minim 6GB RAM, sistem de operare Android 9.0 sau mai nou; suport pentru banda 5G NR : B1 și N78; suport pentru LTE+NR Dual Connectivity operation folosind benzile B1/B3/B20 (LTE) și N78 (NR) sau/și B1.

* DL(download) = descărcare; UL(upload)= încărcare

- este necesară dezactivarea opțiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/MobileTethering);
- este necesară închiderea tuturor programelor sau aplicațiilor care generează trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.).

B. Toate măsurătorile trebuie efectuate în următoarele condiții:

- în zone în care tehnologia aferentă vitezei măsurate este disponibilă;
- evitând spațiile aglomerate (spre exemplu competiții sportive, manifestații, concerte etc.);
- în momente în care nu sunt condiții meteorologice nefavorabile (spre exemplu: vânt puternic, furtună, ninsoare etc.);
- indicatorul grafic al puterii de semnal, afișat pe ecranul terminalului în mod obișnuit, să indice valoarea maximă.

Pașii pe care trebuie să îi urmeze un Client care dorește măsurarea vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil:

1. Să descarce aplicația SpeedTest by Ookla din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS);
2. Să realizeze măsurătorile ținând cont de toate condițiile descrise mai sus (pct. 2.6.3. lit. A și B);
3. Să efectueze măsurători cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele.
4. Din cauza limitărilor tehnice inerente a Serviciului de Internet Mobil, Furnizorul nu poate garanta o viteză minimă de transfer al datelor. De asemenea, nu pot fi garantate valori maxime privind rata pierderii pachetelor de date, întârzierea la transferul pachetelor de date sau variația acestei întârzieri. Accesul la o anumită rețea sau la anumite servicii, precum și viteza maximă de transfer al datelor, pot varia în funcție de tipul Rețelei și depind, totodată, de compatibilitatea și caracteristicile echipamentului terminal utilizat de către Client.

15. Servicii de deservire tehnică.

15.1. În vederea implementării prevederilor legale în vigoare, Furnizorul va furniza Clientului informația despre serviciile de deservire tehnică acordate, prin utilizarea următoarelor modalități:

- prin accesarea Serviciului de automat de informații – apel la 444 (de pe mobil). Navigarea prin meniu este gratuită.
- prin acces direct la operator – apel la 500 sau la +373 078 500 500 (pentru apeluri din alte rețele naționale, internaționale și în Roaming în UE, cu aplicarea tarifului operatorului din rețea națională, și pentru apeluri în Roaming din afara UE, cu aplicarea tarifului stabilit de către partenerul de Roaming).
- prin accesarea serviciului Asistență tehnică – apel la 433 (gratuit de pe mobil), în intervalul orelor 9:00 – 18:00 în zilele lucrătoare.
- prin accesarea aplicației mobile MyMoldcell;
- prin accesarea site-ului oficial al Furnizorului: www.moldcell.md

15.2. Serviciile tehnice vor fi acordate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, ale actelor normative aplicabile și ale Licențelor Furnizorului.

15.3. În caz de adresare a Clientului prin utilizarea modalităților enumerate în Termeni și Condiții, Furnizorul va depune în acest sens tot efortul necesar pentru soluționarea acestora în termenii prevăzuți de reglementările Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova.

16. Defecțiuni și deranjamente. Despăgubiri.

16.1. Un deranjament este definit prin perioada de timp în care Serviciul nu a fost disponibil Clientului.

16.2. Indisponibilitatea serviciului nu va fi considerată deranjament în următoarele cazuri:

- Lucrări planificate în rețeaua Furnizorului;
- Defecțiuni în rețea, precum și disfuncționalități în procesele aferente serviciilor care nu sunt furnizate de Moldcell;
- Probleme de alimentare cu energie a site-urilor datorate avariilor în rețelele furnizorilor de energie;
- Impedimente ce nu țin de voința Părților;
- Acțiunile sau intervenția Clientului.

16.3. Calculul duratei deranjamentului.

16.3.1. În contextul disponibilității serviciului, apariția deranjamentului va fi considerată din momentul semnalării incidentului de către Client (deschiderea tichetului trouble) și confirmarea problemei de către Moldcell. Disponibilitatea serviciului este calculată lunar, începând cu prima lună deplină de prestare a serviciului.

16.3.2. Moldcell stabilește că valoarea de referință a disponibilității lunare a serviciilor prestate să fie mai mare de 99.7%:

Disponibilitatea = ((Timp Total – Timp Deranjament) / Timp Total) * 100 % unde:

Timp Total – timpul total pentru care este calculată disponibilitatea serviciului; Timp Deranjament – durata de timp în care a fost înregistrat deranjamentul;

16.4. Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciilor

Moldcell are obligația să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea furnizării serviciilor în termen:

- în termen maxim de 8 ore (consecutive din programul de lucru al Furnizorului) pentru incidente minore (când este afectat un punct terminal),
- în termen maxim de 24 de ore consecutive pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe puncte terminale),
- în termen maxim de 72 de ore consecutive pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe puncte terminale, sau în cazul deranjamentelor legate de deteriorarea și/sau sustragerea ilegală de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea).

Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportări a deranjamentului de către Clientul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale Furnizorului.

Prevederile prezentului punct nu se aplică în cazul:

- deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în rețelele de comunicații electronice ale altor furnizori, interconectate cu cea a Furnizorului;
- deranjamentelor în Echipamentele terminale aflate în proprietatea Clientului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia.

16.5. Furnizorul va răspunde pentru prejudiciul cauzat în mărimea sumei calculate pentru perioada în care Clientul nu a putut beneficia de Servicii reieșind din următorul calcul: suma medie a cheltuielilor lunare ale Clientului pentru ultimele 3 luni se va împărți la numărul de zile din luna în care Clientul nu a putut beneficia de Servicii, iar rezultatul obținut va servi drept indicator de bază pentru calcularea prejudiciului pentru o zi de neutilizare a Serviciului. Compensația se acordă inclusiv în situațiile în care nu sunt respectate nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract sau în cazul în care Furnizorul nu reacționează corespunzător la un incident, la o amenințare sau la o vulnerabilitate în materie de Securitate.

17. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.

17.1. Moldcell asigură, în condițiile legii și ale prezentului Contract, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Clientului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private, la prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clientului. Aceste prevederi se completează cu prevederile Politicii de confidențialitate și protecția datelor cu caracter personal adoptată de Moldcell, parte integrantă a Contractului, precum și cu Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal efectuată de către Moldcell (documente disponibile oricând spre consultare la adresa www.moldcell.md sau care pot fi obținute gratuit în magazinele Moldcell).

17.2. Prevederile capitolului 17 vor reglementa protecția datelor cu caracter personal cu privire la Client, persoana care dorește să devină Client/Client, persoana contractul căruia nu mai este în vigoare, precum și cu orice terțe părți care, în legătură cu furnizarea de servicii primesc sau livrează date către Moldcell (prin intermediul Clientului sau fără intermedierea acestuia), cât și vizitatorii site-urilor Moldcell.

17.3. În cazul utilizării unor servicii specifice, în contracte și acorduri pot fi incluse clauze și condiții suplimentare privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

17.4. În ceea ce privește anumite tipuri de date (de exemplu, prelucrarea cookie-urilor etc.), pot fi stabilite norme specifice suplimentare, despre care Clientul va fi informat în momentul furnizării către Moldcell a datelor în cauză.

17.5. Clientul în condițiile legislației în vigoare beneficiază de următoarele drepturi în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal: Dreptul la informare; Dreptul de acces la datele cu caracter personal, precum și confirmarea faptului prelucrării datelor de către furnizor; Dreptul la rectificarea datelor; Dreptul la opoziție față de prelucrarea datelor cu caracter personal; Dreptul de a solicita ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”); Dreptul la restricționarea prelucrării datelor; Dreptul la portabilitatea datelor personale; Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automatizate; Dreptul de a retrage consimțământul; Dreptul de acces la justiție; Dreptul de a depune o plângere la autoritatea de supraveghere competentă - Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.

17.6. Clientul poate transmite solicitări legate de orice aspect privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal în atenția Responsabilului Moldcell cu Protecția Datelor Personale, pe adresa de poștă electronică dedicată (datapersonale@moldcell.md).

17.7. Moldcell va stoca datele cu caracter personal a Client doar pe perioada necesară pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate:

- Pentru furnizarea serviciilor contractate/solicitate de Client;
- Pentru a răspunde solicitărilor sau plângerilor Clientului;
- Pentru respectarea obligațiilor legale aplicabile;
- Pentru protejarea intereselor legitime ale Moldcell.

17.8. Dacă datele cu caracter personal a Clientului nu mai sunt necesare pentru scopurile pentru care au fost colectate și nu există obligații legale de păstrare, Moldcell se obligă să le distrugă/șteargă definitive și ireversibil.

17.9. Moldcell întreprinde măsuri tehnice și organizatorice pentru asigurarea securității și protecției datelor cu caracter personal, împotriva pierderii, deteriorării, accesului neautorizat, prelucrării sau divulgării ilicite.

În cazul încălcării securității datelor cu caracter personal sau în cazul existenței unui risc de încălcare, Furnizorul va notifica Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal și Clientul, conform cerințelor prevăzute de legislația în vigoare.

18. Justificarea datorită unui impediment.

18.1. Neexecutarea obligațiilor asumate conform Termenilor și Condițiilor Generale de furnizare și de utilizare a serviciilor de comunicații electronice Cartelă Moldcell sau a Contractului nu este imputabilă oricărei dintre Părți în cazul în care se datorează unui impediment, dacă survenirea sau efectele acestuia nu au putut fi cunoscute de Părți ori dacă Partea nu a putut împiedica sau înlătura survenirea impedimentului ori a consecințelor lui.

18.2. Dacă impedimentele apărute sunt doar temporare, survenirea acestora poate fi invocată numai în perioada în care aceasta are efect asupra executării obligațiilor.

18.3. Prin impedimente se subînțeleg următoarele evenimente:

- acțiunile militare de orice caracter, revoluțiile, sabotajul, tulburările în masa, banditism;
- calamitățile naturale, uraganele, inundațiile, cutremurele de pământ;
- incendiile, exploziile, grevele, ocuparea fabricilor și încăperilor;
- acțiunile legale sau ilegale ale autorităților de stat inclusiv restricții sau limitări valutare, sanitare, retragerea licențelor, schimbări în legislație, arestul, confiscarea, exproprierea pentru necesitățile publice a bunurilor, naționalizarea;
- alte împrejurări în afara controlului Părților.

18.4. Evenimentul poate fi recunoscut ca impediment numai în cazul când existența lui obiectivă a dus la imposibilitatea îndeplinirii obligațiilor asumate de către Părți. Evenimentele care duc la nerentabilitatea și dificultatea îndeplinirii obligațiilor nu se atestă ca impediment.

18.5. Partea care se referă la existența impedimentelor este obligată în decurs de 3 (trei) zile din momentul apariției acestor împrejurări să informeze cealaltă Parte.

18.6. Înștiințarea trebuie să conțină datele referitor la caracterul impedimentului, după caz aprecierea influenței acestor împrejurări asupra executării de către Părți a obligațiilor sale contractuale, termenul executării obligațiilor.

18.7. În cazul dacă înștiințarea nu a ajuns la cealaltă Parte în decursul termenului rezonabil, din momentul când Partea a constatat existența impedențelor, ultima este responsabilă pentru daunele cauzate în urma acestei neînștiințări.

19. Notificările.

19.1. Notificarea Clientilor de către Furnizor se efectuează în conformitate cu Termenii și Condițiile Generale de furnizare și de utilizare a serviciilor de comunicații electronice prin Mijloacele de notificare. De asemenea Furnizorul este în drept să notifice Clientii prin expedierea mesajelor la numărul și/sau numerele Clientului, adresa de e-mail, sau corespondența la adresa indicată în Contract (după caz), prin intermediul Serviciului IVR sau alte mijloace electronice.

19.2. Clientul va fi responsabil de a lua cunoștință cu informările/notificările transmise de către Furnizor prin intermediul mijloacelor de notificare indicate la pct. 19.1.

19.3. În cazul expedierii oricărei cereri către Furnizor, Clientul este obligat să se asigure că cererea a fost recepționată de colaboratorii Furnizorului. Clientul se consideră a fi livrat notificarea Furnizorului după primirea numărului de intrare a corespondenței.

19.4. Furnizorul nu va purta răspundere pentru nerecepționarea notificărilor de către Client din motive ce nu depind de voința Furnizorului. (ex: refuzul de a recepționa notificările, ignorarea notificărilor, utilizarea altor adrese de poștă electronică sau altor adrese de contact decât cele indicate în Contract etc.)

19.5. În cazul în care Furnizorul va executa acțiunile prevăzute conform Termenilor și Condițiilor Generale și după caz conform Contractului, se va considera că îndeplinirea obligațiilor de notificare a Clientilor ca fiind corespunzătoare.

20. Procedura de soluționare a reclamațiilor și litigiilor.

20.1. Orice litigiu ce poate apărea între Furnizor și Client va fi soluționat în mod amiabil. (a se vedea Ghidul de examinare a reclamațiilor plasată pe site-ul www.moldcell.md)

20.2. Termenul de examinare a reclamațiilor privind deficiențele apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate nu va depăși 15 zile calendaristice, iar în cazurile când reclamațiile necesită o examinare suplimentară – cel mult 30 de zile din data recepționării reclamației. Termenul de examinare a reclamațiilor persoanelor fizice (consumatorilor) privind neconformitatea produsului sau a serviciului prestat nu va depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință neconformitatea produsului/serviciului. Acest termen poate fi prelungit, cu până la 14 zile calendaristice, cu informarea prealabilă a consumatorului. Rezultatul examinării reclamațiilor se aduce la cunoștința reclamantilor în scris, iar cu consimțământul acestora - verbal.

20.3. În caz de dezacord cu soluția emisă de Furnizor, Clientul este în drept de a se adresa autorităților competente (ARCOM, ISSPNPC, CNPDCP etc.) în vederea soluționării alternative a reclamației.

20.4. Dacă litigiul nu poate fi soluționat în mod amiabil într-o perioadă de timp rezonabilă, un astfel de litigiu va fi soluționat în judecată conform legislației în vigoare.

20.5. În cazul în care Clientul se va adresa la organele abilitate pentru soluționarea litigiului apărut în decursul executării obligațiilor asumate conform termenilor și Condițiilor Generale sau după caz conform Contractului, Clientul îi acordă Furnizorului dreptul de a transmite organelor abilitate la cererea acestora, informația cu caracter personal despre Client pentru examinarea și soluționarea cererii Clientului.

21. Dispoziții finale.

21.1. Toate modificările și completările Termenilor și Condițiilor Generale de furnizare și de utilizare a serviciilor de comunicații electronice (Cartela Moldcell) se vor produce conform procedurii stabilite de către Furnizor.

21.2. În cazul una din prevederile/clauzele Contractului va fi anulată, o astfel de declarație nu va afecta valabilitatea și disponibilitatea altor prevederi/clauze.

21.3. Denumirile și numerotarea capitolelor și articolelor în Termenii și Condițiile Generale de furnizare și de utilizare a serviciilor de comunicații electronice (Cartelă Moldcell) servesc doar pentru comoditate și nu influențează asupra interpretării acestora.