

## Furnizor de servicii de comunicații electronice („Furnizor”)

Moldcell S.A., înregistrată cu nr. 0000048-002 în Registrul de evidență al operatorilor de date cu caracter personal, IDNO 1002600046027, adresa juridică: str. Belgrad 3, mun. Chișinău, MD-2060, cod TVA: 0303561, cont 22513091375, cod bancă: MOLDDMD2X, IBAN (in MDL) - MD37ML000000022513091375, mărimea capitalului social: 190001000 lei, administrator - Carolina Bugaian, tel. 444, +373 22 444 444

## Reprezentantul Furnizorului

Prenumele și numele reprezentantului \_\_\_\_\_ Număr de telefon \_\_\_\_\_

## Abonat

Denumirea companiei \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
Adresa juridică \_\_\_\_\_ Denumirea băncii \_\_\_\_\_  
Adresa de livrare \_\_\_\_\_ Codul bancar \_\_\_\_\_  
Cod fiscal \_\_\_\_\_ Contul de decontare \_\_\_\_\_  
Telefon pentru notificare (mobil/fix) \_\_\_\_\_ Cod TVA \_\_\_\_\_

## Reprezentantul Abonatului

Prenumele și numele reprezentantului \_\_\_\_\_ Cod fiscal \_\_\_\_\_

activarea/dezactivarea serviciilor prin My Moldcell

Număr de telefon \_\_\_\_\_ Număr de telefon \_\_\_\_\_ Număr de telefon \_\_\_\_\_

## Moldcell Business (abonamente cu plată în credit)

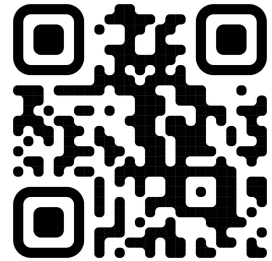
## Termeni și condiții generale de utilizare

Se înregistrează numărul (-ele) de telefon conform Anexei (-lor) la prezentul contract.

Conform Contractului, serviciile de bază preactivate sunt: Serviciul voce, Roaming, Serviciul de transmisiuni de date/Internet, Serviciul de mesaje scurte, dacă Părțile nu au convenit asupra altor condiții.

Eu, subsemnatul(-a) confirm că actele prezentate sunt valabile și sunt eligibil pentru executarea prezentului contract.

Detalii despre oferte curente pe [www.moldcell.md/business](http://www.moldcell.md/business)



## Informații adiționale

Serviciul factura detaliată a apelurilor  în format electronic prin e-mail la adresa \_\_\_\_\_  
Parola de citire a facturii transmise în format electronic \_\_\_\_\_

Parola pentru recepționarea anumitor informații \_\_\_\_\_

Sunt de acord să primesc informații cu caracter publicitar referitor la produse, servicii și oferte:

- din partea Moldcell;  
 din partea partenerilor Moldcell.

Am solicitat și am primit un exemplar de Contract, inclusiv „Prima Pagină”, Termeni și Condiții Generale de Utilizare a Serviciilor de Comunicații Electronice („TCG”). În cazul în care aleg să primesc doar exemplarul de Prima Pagină, declar că mi s-a adus la cunoștință și cunosc că Termenii și Condițiile Generale de utilizare a serviciilor de comunicații electronice pot fi accesați pe [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).

Am fost informat înainte de a încheia Contractul despre condițiile acestuia, inclusiv despre Planul tarifar ales, prețurile și tarifele aferente fiecărui produs și serviciu contractat. Am citit, am înțeles și am acceptat condițiile Contractului.

Limba aleasă pentru mesaje de comunicare:  Româna  Rusa  Engleza

Abonat \_\_\_\_\_ reprezentat (ă) de \_\_\_\_\_ L. Ș.  
denumirea companiei numele, prenumele administratorului / reprezentantului companiei semnătura abonatului

Data \_\_\_\_\_ Furnizor \_\_\_\_\_ L. Ș.  
semnătura reprezentantului Moldcell

## Termeni și condiții generale de utilizare a serviciilor de comunicații electronice Persoane Juridice

Prevederile prezentei secțiuni „Termeni și Condiții Generale de Utilizare a Serviciilor de Comunicații Electronice” („TCG”) sunt elaborate și perfectate conform dispozițiilor legislației în vigoare ale Republicii Moldova, iar condițiile acestuia au fost aduse expres la cunoștința Abonatului, care este de acord cu acestea, iar prin semnarea Contractului, Abonatul își exprimă expres acordul de a le executa.

### I. DEFINIȚII ȘI NOȚIUNI

În contextul prezentului Contract de abonament au fost stabilite următoarele noțiuni:

**Abonat** – orice persoană juridică care a încheiat un contract cu furnizorul de servicii publice de comunicații electronice în vederea furnizării unor asemenea servicii.

**Cartelă SIM** (Subscriber Identity Module – Modul de Identificare a Abonatului) – cartelă ce conține numărul internațional de identitate al Abonatului (IMSI), unic în întregul segment de comunicații electronice, numărul ISDN (MSISDN) al Abonatului și informația privind serviciile la care are acces Abonatul. Cartela SIM permite Furnizorului să ducă evidența numerelor atribuite Abonaților. Cartela SIM de asemenea permite identificarea numărului de telefon de către Rețea. Proprietarul Cartelei SIM este Furnizorul. Ca rezultat al încheierii Contractului între Furnizor și Abonat, Furnizorul este obligat să ofere în folosință Abonatului Cartela SIM.

**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 Abonatului** – 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. Fiecarui Contract încheiat de Client cu Moldcell i se atribuie un cont Moldcell unic al Clientului.

**Contract** – Contract de abonament care este alcătuit din Prima Pagină, „Termeni și Condiții Generale de Utilizare a Serviciilor de Comunicații Electronice („TCG”)”, „Oferta publică de prețuri”, încheiat între Furnizor și Abonat.

**Agent/Partener** – persoană autorizată să încheie Contracte sau să acorde alte servicii în numele Furnizorului, părților terțe și Abonaților conform instrucțiunilor Furnizorului.

**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 utilizatorul este în mișcare.

**Impediment în afara controlului** – circumstanțe (evenimente sau fenomene), apariția și durata cărora nu depind și sunt în afara controlului Furnizorului sau/și Abonatului, care nu pot fi rezonabil prevenite, stipulate sau evitate în momentul încheierii Contractului și, de asemenea fac imposibilă sau complicată îndeplinirea de către Furnizor sau/și Abonat a obligațiilor contractuale pentru întreaga perioadă în care pot apărea circumstanțele în cauză.

**Fenomenu 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.

**Limită de credit** – sumă stabilită, în limita căreia Abonatul i se oferă posibilitatea de a beneficia de Serviciile oferite de Furnizor în cadrul Planului tarifar selectat. Pentru fiecare Plan tarifar este stabilită o anumită limită de credit, care permite utilizarea serviciilor în aria de acoperire a Furnizorului, până la Pragul de deconectare. În vederea garantării plății obligațiilor contractuale, limita de credit acordată Clientului se stabilește la semnarea anexei suplimentare la Contractul de Abonament.

**Mijloace de notificare** – mesajul SMS și/sau site-ul oficial al Furnizorului [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md) și/sau meniul interactiv IVR, aplicațiile Furnizorului, precum și alte mijloace prevăzute de legislația în vigoare, utilizate de Furnizor pentru comunicarea Abonaților a oricărei informații cu privire la clauzele contractuale, inclusiv modificarea acestora.

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

**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 Abonatul 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 fără notificarea prealabilă a Abonatului.

**Modalități de plată** – efectuarea plății pentru Servicii prin intermediul cartelelor de reîncărcare, terminalelor de plată, prin metoda suplirii la bănci, precum și prin intermediul serviciilor adiționale oferite de Furnizor.

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

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

**Opțiune** - parte componentă a Ofertei de prețuri, care reprezintă o posibilitate adițională de utilizare a Serviciilor oferite de către Furnizor, disponibilă pentru Abonat suplimentar la Planul său tarify. Conținutul Opțiunii este stabilit și aprobat de către Furnizor, poate fi modificat, completat sau anulat de sine stătător de către Furnizor cu aducerea acestui fapt la cunoștința Abonatului conform dispozițiilor legislației în vigoare. Serviciile oferite în cadrul Opțiunii sunt stabilite de sine stătător de către Furnizor.

**Perioadă activă** – perioada, în decursul căreia Abonatul 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.

**Perioadă minimă contractuală** – perioada contractuală obligatorie minimă de timp, pentru care Contractul este încheiat. Perioada minimă contractuală, la conectare este prevăzută expres în Contractul de abonament și este calculată din momentul activării Serviciilor conform prevederilor prezentelor TCG pentru fiecare număr separat. În cazul semnării de către Abonat a acordurilor suplimentare la prezentul Contract de abonament pentru contractarea serviciilor și/sau procurarea echipamentelor în cadrul ofertelor promoționale, se va aplica perioada minimă contractuală și condițiile de rigoare stipulate în aceste acorduri suplimentare. Prin semnarea Contractului, Abonatul declară că a fost informat înainte de a încheia Contractul despre durata minimă a Contractului, inclusiv despre condițiile încetării acestuia. Perioada minimă agreată la încheierea contractului nu include perioada în care Numărul a fost deconectat.

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

**Plan tarify** – parte componentă a Ofertei de prețuri, ce reprezintă un set de Servicii de același gen, caracterizate de limite de timp, cantitate și condiții de utilizare, care sunt oferite de către Furnizor și pot fi selectate de către Abonat.

**Plan tarify cu plată în credit** – set de Servicii care se oferă Abonatului în credit și presupune achitarea a unui abonament lunar, în conformitate cu prevederile prezentului Contract de abonament.

**Plată în avans** – Abonatul suplinește contul său, achitând o sumă de bani în conformitate cu condițiile și prețurile stabilite de către Furnizor până la momentul în care restul mijloacelor bănești de pe Contul Abonatului vor ajunge la Pragul de deconectare a serviciilor.

**Plată în credit** – Abonatul achită serviciile prestate de către Furnizor conform facturii eliberate de către Furnizor prin modalitățile selectate de Abonat, pentru Serviciile furnizate în luna precedentă. În cazul în care factura nu se eliberează sau nu a fost primită de către Abonat, acesta este obligat să achite Serviciile furnizate de către Furnizor conform condițiilor Planului tarify. Termenul de achitare a serviciilor pentru perioada precedentă este data de 16 a Lunii curente.

**Pragul de deconectare** – limita mijloacelor bănești din contul Abonatului la atingerea căroră Furnizorul are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor. Limita Pragului de deconectare este stabilită de Furnizor în condițiile Planului tarify sau în Oferta de prețuri.

**Relații Clientelă** – serviciul Furnizorului care oferă Abonaților informații în baza propriei competențe.

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

**Roaming** – Serviciu care permite Abonatului să folosească Serviciile Furnizorului în afara ariei de acoperire a acestuia, inclusiv să inițieze și să recepționeze apeluri la numărul său în momentul în care se află în aria de acoperire a Operatorului de Roaming fără a perfecta un Contract de abonament direct cu acesta.

**Servicii adiționale** – Serviciile care nu sunt incluse ca servicii de bază în Planul tarify oferite Abonatului în conformitate cu condițiile stabilite de Furnizor pentru achitare adițională.

**Servicii de bază** – serviciile care sunt incluse în Planul tarify ca servicii de bază, fără activare adițională, opțiuni.

**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) prin intermediul rețelelor și serviciilor de comunicații electronice (navigare Internet, streaming, descărcare).

**Validarea contractului** – Perioada de timp în decursul căreia are loc verificarea informației prezentate de Abonat la momentul semnării Contractului, inclusiv verificarea în sistemul Furnizorului a criteriilor stabilite în prezentului Contract. Furnizorul este în drept, să decidă în mod unilateral dacă Contractul va fi validat și să refuze conectarea la Servicii.

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

**Viteza maximă estimată** - de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator 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 )

**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).

**Moldcell** - 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](mailto:moldcell@moldcell.md), tel. +37322444444.

## II. ÎNCHEIEREA, VALIDAREA ȘI DURATA CONTRACTULUI

2.1. La încheierea Contractului, Abonatul 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 Abonatului înainte de încheierea Contractului.

2.2. Până la încheierea Contractului, în scopul prestării serviciilor, Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita documentele ce confirmă identitatea și adresa Abonatului. Furnizorul își rezervă dreptul de a face copii la documentele ce confirmă identitatea și adresa Abonatului pentru a fi anexate la Contract. Orice persoană juridică sau reprezentant al acesteia este obligată, la cererea Furnizorului, să prezinte dovezi ale statutului său, precum și actul de reprezentare a terței părți.

2.3. După analizarea documentelor prezentate de către solicitant pentru încheierea Contractului, Furnizorul are dreptul să decidă dacă Contractul poate fi încheiat sau să refuze conectarea la Servicii în conformitate cu prevederile ale prezentelor TCG.

2.4. Contractul semnat între Abonat și Furnizor intră în vigoare după efectuarea procedurii de validare de către Furnizor.

2.5. Durata Contractului va fi stabilită în baza contractului între Abonat și Furnizor, dar nu mai puțin de Perioada minimă contractuală care este calculată din momentul activării Serviciilor. În cazul în care nici una dintre părți nu comunică celeilalte părți intenția sa de a înceta Contractul, cu cel puțin cu 30 de zile calendaristice înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, acesta se prelungește pentru perioade succesive egale cu Perioada minimă contractuală.

## III. ACCESUL LA SERVICII ȘI REȚEA

3.1. Furnizorul va asigura accesul la Rețea și Servicii după: (I) validarea Contractului de către Furnizor și/ sau (II) activarea Planului tarifar în conformitate cu condițiile Planului tarifar. În cazul portării, data activării numărului portat este data la care s-a realizat din punct de vedere tehnic portarea.

3.2. În cazul încheierii Contractului de Abonament la începutul lunii în perioada procesului de facturare, Furnizorul va asigura accesul la rețea la finalizarea acestui proces. În cazul în care Contractul nu va trece validarea, vor fi depistate datorii sau informația prezentată de Abonat va fi neveridică, Furnizorul își rezervă dreptul să refuze conectarea la Servicii.

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 utilizatorilor 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 Abonat a unei sume minime disponibile în cont, adică Pragul de deconectare stabilit la încheierea Contractului de abonament. 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 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 cazul în care în oferta Moldcell nu mai este disponibil un anumit abonament de pe Contractul inițial al abonatului, Moldcell îi va oferi abonatului dreptul de alegere a unui abonament din portofoliul actual de produse și servicii.

## IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI

4.1. Furnizorul este obligat:

- a) să asigure furnizarea Serviciilor conform Licenței și a prezentelor TCG;
- b) să asigure accesul Abonatului la Servicii în termenul cel mai scurt posibil din momentul încheierii Contractului, reieșind din capacitățile tehnice ale Furnizorului;
- c) să efectueze măsurile necesare pentru a-i asigura Abonatului 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 semnării Contractului Furnizorul îl asigură pe Abonat cu toată informația necesară privind Serviciile furnizate. Furnizorul îi oferă Abonatului posibilitatea de a se adresa la Serviciul Relații Clientelă care se va ocupa de toate solicitările Abonaților referitoare la Servicii, inclusiv privind aria de acoperire a rețelelor Furnizorului;

e) să informeze Abonatul despre orice modificare a prezentului Contract în termenii stabiliți de legislația în vigoare a Republicii Moldova și prin intermediul mijloacelor prevăzute de normele legale în vigoare și prezentele TCG. Prevederile acestor modificări se aplică asupra tuturor Contractelor în vigoare. Neexprimarea dorinței de rezoluțiune a Contractului se consideră drept acceptare a modificărilor și completărilor la Contract;

f) să asigure confidențialitatea convorbirilor telefonice, a altor comunicări ale Abonatului 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) în caz de necesitate, în cazul efectuării lucrărilor planificate de modernizare/optimizare a Rețelei să informeze Abonatul despre data și condițiile suspendării Serviciilor prin intermediul Mijloacelor de notificare stabilite conform prezentelor TCG;

h) să compenseze Abonatului orice prejudiciu cauzat în limitele sumei achitate de către acesta pentru conectare la Servicii și a taxei de abonament pentru Serviciile neutilizate. În cazul în care Serviciile nu sunt prestate în bază de abonament, Furnizorul va răspunde pentru prejudiciul cauzat în mărirea sumei calculate pentru perioada în care Abonatul nu a putut beneficia de Servicii reieșind din următorul calcul: suma medie a cheltuielilor lunare ale Abonatului pentru ultimele 3 luni se va împărți la numărul de zile din luna în care Abonatul 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. Faptul imposibilității primirii Serviciilor trebuie să fie documentar confirmat de către Abonat;

i) să asigure, la cerere, furnizarea informației cu privire la numărul de telefon al Abonaților, cu excepția cazurilor când Abonatul a interzis o astfel de furnizare, precum și alte cazuri prevăzute de legislația națională în vigoare.

4.2. Furnizorul nu poartă răspundere pentru:

a) conținutul apelurilor sau mesajelor și prejudiciul pe care acestea îl pot aduce în cazul în care Furnizorul nu este inițiatorul acestora;

b) oricare acțiuni ale Abonatului, întreprinse de acesta prin utilizarea mijloacelor de comunicație;

c) prejudiciile aleatorii, indirecte ale Abonatului, 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.

De asemenea Furnizorul nu poartă răspundere în cazul în care Contractul semnat de părți nu a fost validat și nu a intrat în vigoare;

d) deficiențele Serviciilor, apărute ca urmare a instalării unor aplicații de către Abonat, a utilizării a unui echipament terminal necertificat, sau a echipamentului care a fost modificat sau schimbat fără coordonarea cu producătorul și Furnizorul;

e) calitatea accesului la Rețea sau Serviciile sale în cazul în care deficiența este cauzată de parametrii sau calitatea tehnică a terminalului Abonatului;

f) eventualele devieri temporare în transmisie în cazul în care acestea sunt cauzate de evenimente nejustificate, lucrări de profilactică tehnică sau optimizare/modernizare a rețelei;

g) utilizarea neadecvată și/sau întâmplătoare și/sau eronată de către Abonat a modalității de activare și dezactivare a oricărui Serviciu al Furnizorului și utilizarea acestuia și de asemenea a echipamentului terminal, precum și de conectarea la echipamentul terminal a echipamentului și/sau accesoriilor, atât în cazul în care aceasta ar putea afecta în mod negativ calitatea Serviciilor furnizate, cât și fără survenirea unor astfel de consecințe; În acest caz, Serviciile activate eronat vor fi achitate de către Abonat conform Ofertei de prețuri în vigoare;

h) utilizarea automată și/sau întâmplătoare și/sau eronată de către Abonat a caracteristicilor echipamentului și/sau terminalului Abonatului, inclusiv dar nu limitat la setări, actualizări de program, aplicații etc. Traficul de date consumat în acest caz va fi achitat de către Abonat conform Ofertei de prețuri în vigoare;

i) achitarea Serviciilor sau al accesului la Rețea, dacă achitarea Serviciilor sau accesului la Rețea se efectuează de către persoane terțe în baza unui Contract între Abonat și persoana terță respectivă;

j) recepționarea întârziată sau neprimirea notificărilor expediate de către Furnizor, inclusiv prin poștă electronică sau alte mijloace;

l) acțiunile sau inacțiunile întreprinse de partenerii Furnizorului 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;

m) asigurarea recepției semnalelor radio în afara Ariei de acoperire;

n) serviciile oferite de terțe Părți, precum și pentru prejudiciile, de orice natură suferite de Abonat în legătură cu serviciile oferite de terți;

p) la reîncărcarea eronată a Contului de către Abonat prin intermediul Cartelelor de reîncărcare nu se efectuează înlocuirea acestora sau rambursarea costului acestora în cazul când acestea au fost extrase din ambalajul său protector sau au codul răzuit. Aceste Cartele de reîncărcare sunt considerate utilizate de Abonat;

q) funcționalitatea Serviciilor de urgență;

s) eventualele prejudicii cauzate Abonaților 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 Abonatului de către terțe persoane, inclusiv colaboratori, administratori, acționari, asociați, fondatorii persoanei juridice.

4.3. Furnizorul este în drept:

a) să ceară Abonatului prezentarea tuturor documentelor prevăzute de prezentul Contract, precum și a altor documente și informații prevăzute de legislația în vigoare;

b) de a forma conținutul Planului tarifar, de a elabora și aproba instrucțiuni speciale pentru fiecare Serviciu de bază sau adițional furnizat în cadrul Planului tarifar, de a stabili și modifica de sine stătător tarifele pentru fiecare Serviciu din Planul tarifar. Se consideră că Furnizorul și-a îndeplinit obligația de notificare a Abonatului despre introducerea modificărilor în prezentul Contract și/sau în Planul tarifar și/sau în Oferta de prețuri, în cazul expedierii informației corespunzătoare Abonaților prin intermediul mijloacelor de notificare prevăzute în prezentele TCG. Suplimentar informația cu privire la modificări se va plasa pe pagina web oficială a Furnizorului în nu mai puțin de 30 zile pînă la intrarea în vigoare a modificărilor;

d) să refuze activarea liniei noi și/sau serviciilor adiționale, inclusiv serviciul Roaming, Abonaților care anterior au încălcat una din condițiile Contractului, ce a dus la rezoluțiunea unilaterală a Contractului de către Furnizor. Aceasta implică, dar nu se limitează la:

– utilizarea serviciilor prestate 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 furnizate de Furnizor, ceea ce provoacă perturbări, prejudicii sau fenomenul de by-pass în rețea;

– efectuarea tentativelor de copiere a datelor tehnice de identificare ale cartelei SIM/eSIM.

e) să stabilească Limite de credit și Pragurile de deconectare pentru utilizarea Serviciilor. Când limita este atinsă, Furnizorul poate stopa furnizarea Serviciilor;

f) să suspende complet sau parțial accesul la Rețea și/sau Servicii, în cazurile în care Abonatul cauzează daune Furnizorului, altor Abonați 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, utilizează echipament terminal necertificat, sau echipament care a fost schimbat sau modificat fără coordonarea cu producătorul și Furnizorul;

g) să rezoluționeze unilateral Contractul și/sau să anuleze Serviciile fără nici o notificare în cazul în care Abonatul încalcă prezentul Contract și a legislației în vigoare, cu excepția cazurilor rezoluțiunii din motivul neachitării Serviciilor;

h) să efectueze fixarea telefonogramelor Abonatului, în cazul adresării Abonatului către Furnizor în scopul schimbării Planului tarifar, activării serviciilor, prezentării pretențiilor sau obținerii informațiilor suplimentare;

i) să ofere Abonatului informații suplimentare prin text și/sau mesaj vocal și/sau mesaj electronic;

j) să transmită la propria apreciere, fără acordul Abonatului, dreptul său de creanță față de Abonat terțelor persoane pentru colectarea acesteia, în cazul în care Abonatul nu respectă obligația de achitare a Serviciilor de comunicații electronice, utilizate conform prezentului Contract;

k) să transmită informația cu privire la identitatea Abonatului și suma creanței, în cazul transmiterii dreptului său de creanță față de Abonat colecțiilor de datorii;

l) să transfere datoriile depistate pe alte Conturi ale Abonatului la Contul activ al acestuia și să pretindă achitarea acestora într-un termen de 24 de ore;

m) în cazul în care sumele curente din Contul Abonatului pentru serviciile furnizate de Furnizor în credit sunt considerabile în comparație cu lunile precedente, Furnizorul va notifica Abonatul în scris despre aceste sume și are dreptul să solicite achitarea lor imediată. Dacă datoria creată nu este achitată în termenii stabiliți, Furnizorul își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS;

n) să deconecteze Serviciile de comunicații electronice, în cazul depășirii limitei de credit stabilite de Furnizor;

o) să refuze conectarea la Servicii în cazul în care Contractul nu va trece validarea, vor fi depistate datorii sau informația prezentată de Abonat va fi neveridică.

p) de a furniza servicii, altele decât serviciile de acces la Internet, care sunt optimizate pentru un anumit conținut, anumite aplicații sau servicii ori pentru o combinație a acestora – în cazul în care optimizarea respectivă este necesară pentru a satisface cerințele față de conținut, aplicații sau servicii pentru un anumit nivel al calității, în conformitate cu legislația.

Furnizorul are dreptul să refuze rambursarea banilor din contul Abonatului pe durata valabilității Contractului cu excepția plăților greșite.

- În cazul efectuării unei plăți greșite, Abonatul va depune o cerere scrisă 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.
- În cazul în care relațiile contractuale între Furnizor și Abonat sunt terminate, dacă altfel nu este prevăzut în anexele la Contract, încheiate și semnate de către părți adițional, Furnizorul va rambursa Abonatului la cererea scrisă a acestuia suma rămasă în Contul Abonatului și nu va efectua niciun altfel de plăți în favoarea Abonatului.

4.4. Furnizorul nu are dreptul să schimbe numărul Abonatului cu excepția cazurilor în care modificările se produc din necesități operaționale sau legale. Atunci când numărul se schimbă, Furnizorul îl va informa pe Abonat înainte de producerea schimbării. Furnizorul stabilește procedura de notificare.

## **V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ABONATULUI**

5.1. Abonatul este obligat:

- a) să prezinte Furnizorului toate documentele în conformitate cu cerința Furnizorului;
- b) să utilizeze Serviciile conform prevederilor prezentului Contract și ale legislației în vigoare;
- c) să achite prețul abonamentului și Serviciile, în conformitate cu condițiile Planului tarifar utilizat. În caz de neachitare a prețului abonamentului, Furnizorul își rezervă dreptul de a rezoluționa unilateral Contractul de abonament și a utiliza, la propria discreție, numărul de telefon respectiv;
- d) să anunțe Furnizorul, în termen de 15 zile din momentul intervenirii schimbării, în formă scrisă, despre orice fel de modificări ale informației prezentate Furnizorului la momentul abonării, în special, în cazul modificării adresei de livrare, statutului social, formei legale sau denumirii companiei/instituției; În cazul în care Abonatul nu va înștiința Furnizorul despre modificarea intervenită, așa cum este prevăzut în prezentul Contract, iar Furnizorul va depista această modificare, atunci Furnizorul este în drept să rezoluționeze în mod unilateral Contractul;
- e) să nu admită utilizarea neautorizată a Cartelei SIM/eSIM de către terțe părți;
- 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 Abonați și/sau Furnizorului, precum și a situațiilor în care utilizarea Rețelei contravine intereselor de stat și a securității publice;
- h) să nu folosească Rețeaua în scopuri comerciale fără consimțământul expres al Furnizorului, manifestat în scris;
- 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 înainte de semnarea Contractului;
- v) să nu efectueze apeluri prin mijloace de comunicații electronice către utilizatorii finali proprii sau ai terților sau să transmită acestora mesaje (SMS) cu caracter publicitar sau cu tentă electorală, fără acordul prealabil al utilizatorului și Furnizorului;
- y) să respecte instrucțiunile Furnizorului în cazul în care Abonatul va decide să utilizeze Servicii și/sau tehnologii noi. În cazul în care Abonatul nu va respecta întocmai instrucțiunile Furnizorului, fapt care va genera prejudicii Abonatului, acesta va răspunde individual și de sine stătător și va achita în mod corespunzător plățile convenite pentru activarea Serviciului și/sau tehnologiei respective.
- n) să îndeplinească alte obligațiuni conform legislației în vigoare și procedurilor stabilite de către Furnizor;

5.2. Abonatul este în drept:

- a) să încheie un contract de abonament cu Furnizorul în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- b) să beneficieze de accesul la Rețea și să utilizeze Serviciile furnizate de către Furnizor conform prezentului Contract și legislației în vigoare;
- c) să obțină de la Furnizor informații referitoare la Servicii;
- d) să cedeze drepturile și obligațiile sale contractuale altei persoane conform condițiilor stipulate în prezentele TCG;
- 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 prezentului Contract, dacă aceasta nu contravine condițiilor Planului Tarifar utilizat de Abonat la momentul solicitării sau condițiilor campaniei promoționale de care acesta beneficiază la momentul solicitării;
- g) să primească factura detaliată pentru contul său, pentru ultimele 3 luni consecutive;
- h) să rezoluționeze Contractul prin depunerea unei cereri în formă scrisă după achitarea tuturor datoriilor;
- j) 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 Abonatului și manifestarea lui de voință de a utiliza Serviciile Furnizorului;

5.6. Prin semnarea prezentului Contract, Abonatul este de acord cu faptul că datele sale cu caracter personal să fie utilizate de către Furnizor în conformitate cu prevederile legislației în vigoare în scopuri neinterzise de normele legale în vigoare.

## **VI. PLANURI TARIFARE ÎN CREDIT**

6.1. Furnizarea Serviciilor în credit se efectuează pentru Planurile tarifare în condițiile stabilite de Furnizor.

6.2. Abonatul va achita Serviciile utilizate și abonamentul oferit, în baza facturilor emise lunar de către Furnizor, până la data de 16 a lunii, termen indicat în Extrasul la Factura TVA. În cazul în care factura nu se eliberează sau nu a fost primită de către Abonat, acesta este obligat să achite Serviciile oferite de Furnizor conform condițiilor Planului tarifar, verificând starea contului prin Mijloacele electronice puse la dispoziție de Furnizor. În cazul în care Abonatul depășește Limita de credit stabilită, acesta este obligat să achite toate datoriile.

6.3. Conform condițiilor de furnizare a Serviciilor cu aplicarea sistemului de Plată în credit, Furnizorul notifică Abonatul despre necesitatea achitării facturii înainte de termenul de plată stabilit în factură prin intermediul expedierii unui SMS la numărul Abonatului și/ sau meniul interactiv IVR, email, care este indicat în Contractul de Abonament de către Abonat.

6.4. Limita de achitare a facturii emise pentru serviciile utilizate în luna precedentă, este data de 16 a lunii curente.

6.5. În cazul neachitării facturilor și/sau datoriilor în cont, Furnizorul va suspenda parțial prestarea Serviciilor Abonatului (va bloca apelurile de ieșire). În cazul în care în termen de 30 zile din momentul blocării de către Furnizor a apelurilor de ieșire, Abonatul nu va suplini contul, Furnizorul este în drept de a bloca apelurile de intrare. Totodată, Furnizorul este în drept de a expedia Abonatului o notificare cu acordarea unui termen suplimentar indicat în notificare pentru achitarea datoriilor și suplinirea Contului. În cazul în care Abonatul nu va suplini contul în termenul stabilit în notificarea expediată, Furnizorul are dreptul să stopeze complet accesul Abonatului la servicii și să rezoluționeze Contractul.

## **VII. SERVICIUL ROAMING**

7.1. Condiții generale:

7.1.1. Serviciul Roaming este oferit numai Abonaților Furnizorului. Durata apelului în cadrul prestării Serviciului Roaming poate depăși 60 de minute pentru un apel, în funcție de setările Furnizorului de Roaming.

7.1.2. Achitarea tuturor datoriilor este necesară până la activarea Serviciului Roaming.

7.1.3. Furnizorul are dreptul să anuleze furnizarea Serviciului Roaming la momentul creării datoriei în Contul Abonatului.

7.1.4. În cazul pierderii cartelei SIM, Abonatul se obligă să achite toate Serviciile furnizate până la momentul solicitării dezactivării numărului de telefon.

7.1.5. Planul tarifar și Oferta de prețuri pentru serviciul Roaming sunt aplicate în baza tarifelor stabilite de Furnizorul de Roaming, cu excepția cazului în care Furnizorul stabilește altfel. Abonatul poate obține informația cu privire la lista Furnizorilor de Roaming și tarifele aplicate pe site-ul oficial al Furnizorului [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md), la Centrele de Deservire a Clienților sau la tel. 444 (gratuit) și 78500500 (pentru apeluri din alte rețele naționale sau internaționale, cu aplicarea tarifului operatorului din rețeaua națională sau a tarifului stabilit de către partenerul de Roaming). Planul tarifar și Oferta de prețuri prezentate de Furnizor este valabilă numai la data oferirii și are caracter strict informativ. Tarifele Furnizorului de Roaming se pot modifica fără notificare prealabilă. În caz de modificare a tarifelor și condițiilor de furnizare a serviciului Roaming de către Furnizorul de Roaming, Abonatul va fi tarifat în mod corespunzător din data aplicării modificărilor în conformitate cu informația primită de la Furnizorul de Roaming. Furnizorul nu poartă răspundere pentru orice prejudiciu direct sau indirect cauzat de acțiunile Furnizorului de Roaming. Plata taxei de Abonament nu poate servi drept temei pentru achitarea Serviciului Roaming. În caz dacă Planul tarifar al Abonatului are minute naționale și/sau internaționale incluse, acestea nu pot fi luate în calcul la achitarea serviciilor de Roaming. Tarifele aplicate în Roaming vor fi reflectate în factura lunară, iar factura trebuie să fie achitată integral. Taxarea serviciului Roaming are loc în baza datelor despre consum furnizate de operatorii străini. Deoarece aceste date pot parveni către Furnizor cu o întârziere de până la 45 de zile, reflectarea lor în contul clientului și suspendarea serviciului Roaming poate avea loc cu întârziere. În cazul în care s-a utilizat serviciul Roaming în credit, clientul va rămâne răspunzător pentru datoria creată.

7.1.6. Pentru Abonații ce au serviciul de date celulare activat și doresc activarea serviciului Roaming, serviciul de date celulare va fi activat automat numai în cazul în care există relații contractuale de date între Compania Moldcell și Furnizorul de Roaming respectiv. În acest caz, setările pentru date celulare în Roaming vor rămâne aceleași. Abonatul este de acord și acceptă faptul că Moldcell nu poartă răspundere pentru utilizarea incorectă a acestui Serviciu. Abonatul are dreptul să renunțe la acest Serviciu prin solicitare scrisă sau prin accesarea aplicației mobile My Moldcell de către persoana autorizată din partea abonatului, persoană juridică.

7.1.7. Din moment ce serviciul Roaming presupune furnizarea serviciilor de către alți furnizori decât Furnizorul, Abonatul este de acord și acceptă că Furnizorul nu poartă răspundere pentru modul în care furnizorul de Roaming prestează sau nu prestează servicii (inclusiv deconectare, lipsă de acoperire sau lucrări de modernizare care le efectuează Furnizorul de Roaming).

7.2. Condiții speciale de activare și dezactivare a serviciului Roaming.

7.2.1. Pentru Abonați - persoane juridice:

7.2.1.1. Serviciul Roaming este automat conectat la activarea numărului, cu excepția cazului când Abonatul, la activarea numărului, solicită suspendarea serviciului Roaming.

*sau*

7.2.1.2. Se selectează opțiunea de furnizare a serviciilor suplimentare prin aplicația mobilă My Moldcell în Contractul de Abonament, în care se va indica numărul de telefon al persoanei împuternicite să activeze serviciul Roaming pentru orice linie ce aparține Abonatului. Odată ce se semnează Contractul de Abonament, persoana împuternicită să activeze serviciul Roaming va avea posibilitatea de a solicita în caz de necesitate activarea acestuia prin aplicația mobilă My Moldcell de pe telefonul său, urmărind instrucțiunile meniului. Activarea serviciului Roaming prin această modalitate va fi efectuată imediat din momentul expedierii solicitării.

7.3. Furnizorul are dreptul de a refuza activarea serviciului Roaming Abonatului, care utilizează serviciile de comunicații electronice ale Furnizorului mai puțin de 6 luni consecutiv.

7.4. Furnizorul monitorizează achitarea lunară a facturilor de către Abonat. În baza acestei informații, Furnizorul are dreptul să refuze activarea serviciului Roaming, în cazul în care Abonatul are datorii.

7.6. În cazul când sumele curențe pentru serviciul Roaming furnizat sunt considerabile, Furnizorul poate informa Abonatul prin intermediul expedierii unui mesaj scurt la numărul Abonatului sau printr-un apel telefonic despre aceste sume și are dreptul să solicite achitarea lor în decurs de 3 zile. Dacă datoria creată nu este achitată în termenii stabiliți, serviciul Roaming va fi suspendat, fiind reactivat la suplinirea contului.

7.7. Furnizorul nu poartă răspunderea asupra oricăror pagube cauzate Abonatului înainte de depunerea cererii de suspendare a liniei. Explicații detaliate cu privire la apelurile efectuate în Roaming pot fi oferite numai pe parcursul a 3 luni din momentul efectuării apelurilor în cauză.

7.8. Furnizorul nu poartă răspundere pentru serviciile și taxarea acestora, dacă acestea sunt oferite în Roaming de către terțe persoane fără a fi autorizate de către Furnizor.

7.9. Tarifarea serviciilor în Roaming poate avea loc cu întârziere, după primirea informației de la operatorul de Roaming și suma pentru serviciile prestate de Furnizor poate depăși limita de deconectare stabilită în Anexa la Contractul de Abonament. În acest caz, Abonatul se obligă să achite integral suma pentru serviciile prestate.

7.10. Furnizorul se obligă să ofere informații complete privind apelurile efectuate de Abonat în Roaming. 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. Această informație poate fi oferită la cererea Abonatului și numai după expirarea termenului de 14 zile din momentul efectuării ultimului apel în Roaming.

7.11. În Roaming, apelurile către departamentul Servicii Clientelă 022444444, 78500500 se taxează conform tarifelor aplicate de Furnizorul de Roaming pentru apelurile de ieșire.

7.12. Dezactivarea serviciului Roaming poate fi efectuată prin următoarele metode: (i) accesarea aplicației mobile My Moldcell de către persoana autorizată din partea Abonatului persoană juridică; (ii) depunerea unei cereri scrise la unul din Centrele de Deservire Moldcell.

7.13. În cazul în care Abonatul se află la hotarele RM, iar echipamentul său terminal este presetat în regim automat de selectare a Rețelei, Abonatul va suporta toate cheltuielile pentru apelurile efectuate în caz dacă terminalul alege semnalul altui Furnizor. Abonatul își asumă responsabilitatea completă pentru utilizarea telefonului mobil și alegerea Furnizorului de Roaming. Abonatul acceptă că în cazul alegerii automate a rețelei de către echipamentul terminal, Furnizorii de Roaming pot să varieze și, respectiv, vor fi aplicate tarifele Furnizorului ales. Totodată, Abonatul acceptă existența probabilității că în regiunile de lângă graniță, Furnizorul de Roaming poate să fie selectat automat din lista Furnizorilor țării vecine, așadar, țara de vizită poate să nu servească drept bază pentru refuzarea plății în cazul alegerii Furnizorului din țara vecină. În astfel de cazuri, Abonatul va achita în mod corespunzător factura prezentată. Pentru a evita cheltuielile suplimentare, Abonatul trebuie să seteze echipamentul său terminal în regim manual de alegere a rețelei și/sau să suspende serviciul Roaming fiind în Moldova.

7.14. Activarea serviciilor Roaming de către Abonat constituie manifestarea consimțământului Abonatului de acceptare a condițiilor prezentului Contract. Cererea de activare a serviciului va fi considerată drept o acțiune benevolă și judicioasă, întreprinsă pentru asigurarea utilizării corespunzătoare a serviciului Roaming și asumarea responsabilității pentru toate consecințele cauzate de utilizarea acestuia.

## **VIII. CONDIȚII DE FURNIZARE A SERVICIULUI My Moldcell PENTRU PLANURILE TARIFARE CU PLATĂ ÎN CREDIT**

(Doar pentru persoane juridice)

8.1. Condiții de furnizare a serviciului My Moldcell pentru persoane juridice.

8.1.1. Furnizorul se obligă să ofere Abonatului accesul la aplicația My Moldcell în limita posibilităților tehnice și să proceseze instant solicitările din momentul expedierii acestora, iar Abonatul se obligă să asigure că accesul la aplicația My Moldcell se efectuează doar de persoana autorizată indicată în prezentul Contract și de achitarea la timp a facturilor eliberate de Furnizor conform condițiilor prezentului Contract.

8.1.2. Abonatul eliberează în mod obligatoriu persoanei autorizate procura de reprezentare, în conformitate cu modelul oferit de Furnizor. Emiterea procurii constituie condiția premergătoare activării acestui Serviciu. În cazul retragerii procurii Abonatul este obligat să anunțe Furnizorul în decurs de 2 ore.

8.1.3. Numerele autorizate și indicate în prezentul Contract vor primi unul din accesele menționate:

	<b>Descrierea</b>	<b>Nivel de autoritate în aplicație</b>
<b>Directorul companiei</b>	Administratorul indicat în extras	Autoritate deplină pentru aprobarea sau inițierea cererii de activare/dezactivare a serviciilor pentru orice număr din companie
<b>Management</b>	Persoanele cu drepturi depline asupra numărului pe care îl utilizează	Autoritatea deplină pentru activarea/dezactivarea serviciilor pentru numărul pe care îl utilizează
<b>Persoana delegată (Consignee)</b>	Persoana responsabilă pentru gestionarea tuturor numerelor ce aparțin companiei	Autoritate deplină pentru aprobarea sau inițierea cererii de activare/dezactivare a serviciilor pentru orice număr din companie

8.1.4. Abonatul este răspunzător pentru accesarea corespunzătoare a Aplicației My Moldcell. Abonatul este obligat să achite Serviciile furnizate în conformitate cu prezentul Contract, indiferent dacă accesarea Aplicației My Moldcell s-a efectuat de persoana autorizată sau de persoane terțe.

8.1.5. Prin accesarea aplicației My Moldcell oferite de Furnizor, persoana autorizată selectează și activează în regim online orice Serviciu adițional disponibil. Setul de Servicii adiționale din aplicația My Moldcell este stabilit de Furnizor. Activarea oricărui Serviciu al Furnizorului prin intermediul My Moldcell este valabilă și pasibilă de plată de către Abonat, chiar și în cazul în care activarea a fost efectuată accidental sau din greșeala Abonatului și/sau a persoanei autorizate de către Abonat.

8.1.7. După accesarea de către Abonat a Aplicației My Moldcell și selectarea unui serviciu din meniul Solicitare servicii, persoana autorizată a Abonatului verifică solicitarea Abonatului și acceptă sau refuză serviciul solicitat. La numărul Abonatului este expediată o notificare despre acceptarea sau refuzul serviciului solicitat.

8.1.9. Furnizorul are dreptul să refuze Abonatului furnizarea Serviciului My Moldcell sau să sisteze accesul la acesta în următoarele cazuri:

- Abonatul sau persoana autorizată nu a respectat condițiile utilizării Serviciului My Moldcell;
- Abonatul a permis accesarea My Moldcell de către o altă persoană decât persoana autorizată prin prezentul Contract;
- Abonatul a retras procura eliberată persoanei autorizate indicate în prezentul Contract;

8.1.10. Furnizorul nu este responsabil pentru prejudiciul cauzat Abonatului de către acțiunile persoanei autorizate prin prezentul Contract sau al persoanelor terțe, inclusiv în cazul accesării My Moldcell de către persoanele neautorizate sau în cazul în care persoana autorizată folosește în mod abuziv My Moldcell.

## **IX. ACTIVAREA SERVICIILOR ADIȚIONALE ȘI MIGRAREA LA UN ALT PLAN TARIFAR**

9.1. Modificarea Planului tarifar și/ sau migrarea la un alt Plan tarifar la inițiativa Abonatului, se efectuează în conformitate cu condițiile Furnizorului și în cazul absenței datoriilor. Exprimarea acordului Abonatului cu privire la migrarea de la un Plan tarifar la altul, indiferent de modalitatea și mijloacele de exprimare, constituie manifestarea de voință al Abonatului 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 Abonatului, i-au fost aduse acestuia la cunoștință în mod corespunzător și pe deplin.

9.2. La comandarea Serviciului prin mijloace electronice prevăzute de Contract, Abonatul confirmă acordul cu toate condițiile prestării unui astfel de Serviciu. Abonatul poartă răspundere pentru toate acțiunile la activarea Serviciilor și utilizarea meniului USSD.

9.3. Deconectarea Serviciilor are loc în conformitate cu instrucțiunile Furnizorului, indicate în resurseșe publice

## **X. MOTIVE DE REFUZ**

10.1. Furnizorul asigură acces nediscriminatoriu tuturor persoanelor la Serviciile furnizate, în același timp rezervându-și dreptul să refuze cererea de abonare sau accesul la alte Rețele străine sau Servicii adiționale fără notificare prealabilă, bazându-se pe următoarele motive:

- Abonatul nu a oferit toată informația solicitată în baza prezentelor TCG;
- Contractul sau cererea de abonare nu sunt completate în mod corespunzător;
- Nevalidarea Contractului, conform prevederilor prezentului Contract;

- d) Abonatul nu achită la timp Serviciile utilizate;
- e) Abonatul a încălcat normele legislației, prevederile prezentului Contract;
- g) Abonatul nu are permis de ședere sau reședință permanentă în Republica Moldova;
- h) solvabilitatea Abonatului este instabilă;
- i) Abonatul a utilizat Serviciile furnizate de Furnizor în scopuri comerciale, adică a vândut, a dat în folosință sau a oferit Serviciul către terți;
- j) Abonatul a folosit abuziv Serviciile furnizate de Furnizor, care a provocat perturbări, fraude sau fenomenul de by-pass în Rețeaua de comunicații electronice ale Furnizorului sau al altor Furnizori sau Abonați, a provocat prejudicii materiale sau morale terțelor persoane, sau a folosit rețelele de comunicații electronice în vederea comiterii infracțiunilor sau contravențiilor;
- k) Furnizorul a depistat tentativa Abonatului de a copia datele tehnice de identificare a Cartelei SIM/eSIM;

## **XI. MODIFICAREA CONDIȚIILOR DE FURNIZARE A SERVICIILOR**

11.1. Din momentul semnării Contractului, Abonatul declară că toate prevederile și condițiile prezentului Contract sunt clare, înțelese și acceptate. În același timp, Abonatul acceptă faptul că prevederile și condițiile pot fi modificate și publicate în Mass-media conform prevederilor stabilite de legislația în vigoare.

11.2. Planul tarifar și Oferta de prețuri pentru serviciile furnizate conform prezentului Contract sunt stabilite de către Furnizor. În cazul modificării de către Furnizor a prevederilor prezentului Contract, Planului tarifar și/sau a Ofertei de prețuri, Furnizorul va informa Abonații despre acest fapt prin publicarea în Mijloacele de notificare în termen de 30 zile până la intrarea în vigoare a acestor modificări. În cazul în care Abonatul continuă să utilizeze Serviciile după intrarea în vigoare a noului Plan tarifar și/sau a Ofertei de prețuri, se consideră că acestea au fost acceptate de către Abonat.

11.3. În cazul modificării în serie a numerelor rețelei operaționale Furnizorul va informa Abonații prin intermediul Mijloacelor de notificare cel puțin cu 10 zile înainte de implementarea modificărilor. Furnizorul va stabili modul în care vor fi notificați Abonații despre numărul nou cât de repede posibil.

11.4. Dacă Abonatul în decurs de 30 de zile din momentul anunțării modificărilor introduse în prevederile prezentului Contract sau Planul tarifar ori în Oferta de prețuri nu a adresat Furnizorului refuzul său scris de a accepta modificările și a continuat să beneficieze de Serviciile Furnizorului, modificările se consideră acceptate de către Abonat.

11.5. Dezacordul Abonatului de a accepta modificările duce la rezoluțiunea Contractului.

## **XII. REDUCERI ȘI BENEFICII ACORDATE ABONATULUI DE CĂTRE FURNIZOR**

12.1. Orice reduceri și beneficii oferite de către Furnizor Abonatului adițional la condițiile Contractului, sunt acordate unilateral de către Furnizor, din inițiativă proprie, în valoarea stabilită de către Furnizor și utilizarea acestora ține de alegerea personală a Abonatului.

12.2. Acordarea, modificarea și/sau anularea reducerilor și/sau beneficiilor oferite adițional la condițiile Contractului, se efectuează de către Furnizor la propria sa discreție.

12.3. Reducerile și beneficiile oferite de către Furnizor Abonatului suplimentar la condițiile Contractului, nu pot servi drept singurul temei pentru conectarea la Serviciile Furnizorului, nu pot fi convertite în bani și nu pot fi compensate sau rambursate în nici o altă formă decât cele stabilite de Furnizor și prevăzute în prezentul Contract.

12.4. Perioada de valabilitate și destinația reducerilor și beneficiilor oferite de către Furnizor adițional la condițiile Contractului, sunt stabilite de Furnizor în conformitate cu prevederile Contractului de abonament, Oferta de Prețuri sau condițiile Planului Tarifar

12.5. Programul de Loialitate stabilit de Furnizor constituie avantaj.

12.6. Suma de bani care se oferă în contul Abonatului în cadrul unor Ofertei promoționale se consideră beneficiu din partea Furnizorului acordat Abonatului, și sunt destinate doar pentru utilizarea serviciilor Furnizorului și nu sunt pasibile de a fi rambursate la rezilierea Contractului de abonament.

## **XIII. REZOLUȚIUNEA CONTRACTULUI**

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

13.1.1. De către Furnizor:

13.1.1.1. Furnizorul este în drept să rezoluționeze Contractul, în cazul în care Abonatul devine insolubil, își încetează activitatea și este acționat în judecată pentru datorii scadente, este în procedură de executare silită pentru neexecutarea obligațiilor contractuale sau este în reorganizare sau lichidare judiciară.

13.1.1.2. Furnizorul are dreptul de a rezoluționa Contractul, dacă descoperă că la încheierea Contractului, Abonatul a oferit informație falsă, incorectă sau incompletă sau dacă acesta nu a notificat Furnizorul despre modificările apărute ulterior sau prin acțiunile sale cauzează prejudicii Furnizorului.

13.1.1.3. Furnizorul este, de asemenea, în drept să rezoluționeze Contractul în cazul în care Abonatul încalcă prevederile Contractului, precum și legislația în vigoare.

13.1.1.4. Restabilirea relațiilor contractuale între Furnizor și Abonat va fi posibilă numai în urma încheierii unui Contract nou. Dacă Abonatul dorește să obțină numărul alocat anterior, Furnizorul poate să satisfacă o astfel de dorință, luând în considerație posibilitățile tehnice ale Furnizorului și disponibilitatea numărului solicitat.

13.1.1.5. Furnizorul este în drept să rezoluționeze Contractul în cazul în care Abonatul prin intermediu Serviciilor, prin acțiunile sau inacțiunile sale cauzează prejudicii imaginii, numelui, mărcilor sau oricărui altor drepturi ale Furnizorului.

13.1.1.6. În cazul în care Abonatul are o datorie față de Furnizor și a fost înștiințat despre aceasta conform prevederilor prezentului Contract, atunci la expirarea termenului suplimentar indicat în notificarea expediată de către Furnizor Abonatului sau din momentul suspendării complete a apelurilor, Furnizorul este în drept să considere Contractul ca fiind rezoluționat.

13.1.1.7. În cazul rambursării mijloacelor bănești rămase în Contul Abonatului, cu excepția valorii lor, reducerilor și beneficiilor oferite de către Furnizor, din suma care necesită a fi rambursată se vor deconta cheltuielile bancare care eventual au intervenit.

13.1.2. De către Abonat:

13.1.2.1. Abonatul este în drept să rezoluționeze Contractul numai după notificarea prealabilă a Furnizorului în formă scrisă, expediată la adresa Furnizorului.

13.1.2.2. În cazul rezoluțiunii Contractului din inițiativa Abonatului din motive neimputabile Moldcell până la expirarea perioadei minime contractuale:

- în cazul oferirii unor beneficii la conectare, Abonatul va achita la data rezoluțiunii o penalitate și/sau compensările prevăzute în Oferta promoțională/Oferta de Prețuri. Această sumă va fi extrasă din contul Abonatului în momentul rezoluțiunii Contractului.

13.1.2.3. În cazul rezoluțiunii Contractului din inițiativa Abonatului el va achita datoriile sale (dacă există) și va restitui Cartela SIM primită anterior pentru folosire, sau va reconfigura cartela eSIM.

13.1.2.4. În caz de rezoluțiune a Contractului din orice motiv, Furnizorul își rezervă dreptul de a pretinde de la Abonat returnarea reducerilor sau bonusurilor oferite de Furnizor Abonatului pe parcursul derulării Contractului de abonament.

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

13.1.2.6. În caz de rezoluțiune a Contractului, care a fost încheiat în cadrul derulării unei campanii de achiziții sau unei campanii promoționale organizate de Furnizor, înainte de expirarea perioadei de valabilitate a campaniei respective, Abonatul va plăti Furnizorului despăgubiri egale cu valoarea reducerilor și/sau beneficiilor primite de la Furnizor în legătură cu încheierea unui asemenea Contract și/sau suma compensațiilor și dobânzilor de întârziere aferente, după caz, indicate în Anexă.

#### **XIV. CALITATEA SERVICIILOR**

14.1. Furnizorul garantează calitatea serviciilor, furnizate în conformitate cu prezentul Contract, 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 în conformitate cu prezentul Contract, 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:

I. pentru Serviciile de comunicații electronice:

a) 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;

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

c) 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 Abonați. Expedierea mesajelor SMS către Abonați 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 utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Această viteză este specificată separat, pe tip de tehnologie 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 <https://www.moldcell.md/rom/acoperire/>.

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

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

În cazul în care oferta Clientului prevede în mod specific o viteză mai mare sau mai mică aferenta 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 rețelele mobile.

14.6.2. Factori care influențează atingerea vitezelor maxime estimate:

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

- 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.);
- lucrări temporare de mentenanță, dezvoltare, modificare sau extindere a rețelelor de telecomunicații;
- utilizarea unui terminal ce 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.);
- utilizarea unor servere proxy sau aplicații VPN pe durata efectuării testelor;
- utilizarea programelor antivirus;
- 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;
- testele trebuie efectuate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi;
- 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);
- spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona în care se realizează măsurătorile;
- nivelul de putere a semnalului și nivelul de calitate a semnalului;
- disponibilitatea resurselor celulei în momentul realizării măsurătorilor;
- intervalele orare în care se realizează măsurătorile (în timpul sau în afara orelor de vârf);
- existența unui trafic pe fundal/în paralel în timpul efectuării măsurătorilor;
- 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 viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei:
  - Cerinte 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
  - Cerinte 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/B38; suport pentru DL Carrier Aggregation (CA) în combinația de benzi B1/B3/B20
  - Cerinte 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 : N78; suport pentru LTE+NR Dual Connectivity operation folosind benzile B3/B20 (LTE) și N78 (NR)

\* DL(download) = descarcare; UL(upload)= incarcare

- 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 utilizator 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. Se consideră o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate cazul în care cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate sunt sub valorile din tabel:

Download		Upload
3G	2 Mbps	0.5 Mbps
4G	10 Mbps	4.5 Mbps
5G	45 Mbps	5 Mbps

## **XV. SERVICII DE DESERVIRE TEHNICĂ**

15.1. În vederea implementării prevederilor legale în vigoare, Furnizorul va furniza Abonatului 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 078 500 500 (pentru apeluri din alte rețele naționale sau internaționale, cu aplicarea tarifului operatorului din rețea națională sau a 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 My Moldcell;
- prin accesarea site-ului oficial al Furnizorului: [www.moldcell.md](http://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 Abonatului prin utilizarea modalităților enumerate în prezentelor TCG, 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.

## **XVI. Defecțiuni și deranjamente. Despăgubiri**

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

16.2 Indisponibilitatea serviciului nu va fi considerată în următoarele cazuri:

- Lucrări planificate în rețeaua Furnizorului;
- Defecțiuni în rețea, defecțiuni în cadrul proceselor în cadrul serviciilor ce nu sunt prestate de Moldcell;
- Probleme de alimentare cu energie a site-urilor datorate avariilor în rețelele furnizorilor de energie;
- Impedimente ce nu țin de voința Părților;
- Suspendarea sau întreruperea serviciilor în conformitate cu acest contract;
- Acțiunile sau intervenția Abonatului.

16.3 Calculul duratei deranjamentului.

16.3.1 În contextul disponibilității serviciului, apariția deranjamentului va fi considerată din momentul semnalării incidentului de către Abonat (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:

- 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 Abonat sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale Furnizorului.

Prevederile prezentului punct nu se aplică în cazul:

a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în rețelele de comunicații electronice ale altor furnizori, interconectate cu cea a Furnizorului;

b) deranjamentelor în Echipamentele terminale aflate în proprietatea Abonatului sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia.

### **XVII. CONFIDENȚIALITATEA ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Moldcell asigură, în condițiile legii și ale prezentului Contract, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Abonatului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private, la prelucrarea datelor cu caracter personal ale Abonatului.

Aceste prevederi se completează cu prevederile Politicii de confidențialitate adoptate de Moldcell, parte integrantă a Contractului (document disponibil oricând spre consultare la adresa [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md) sau obținut gratuit în magazinele Moldcell).

17.1. Prevederile capitolului 17 vor reglementa protecția datelor cu caracter personal cu privire la Abonat, persoana care dorește să devină Abonat, 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 Abonatului sau fără intermedierea acestuia), cât și vizitatorii site-urilor Moldcell.

17.2. Capitolul 17 se aplică prelucrării datelor cu caracter personal independent de formatul și/sau mediul în care Abonatul a furnizat datele (prin intermediul site-ului Moldcell, în format hârtie, prin telefon sau e-mail) și independent de sistemele Moldcell sau formatul de hârtie în care acestea sunt prelucrate.

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 Abonatul va fi informat în momentul furnizării către Moldcell a datelor în cauză.

17.5. Obținerea datelor cu caracter personal

a) În general, Moldcell colectează date cu caracter personal numai direct, de la Abonat (date de contact, date cu privire la tranzacții, date de trafic sau utilizare a serviciilor etc.). Datele de transfer prelucrate includ, de exemplu, datele asociate cu utilizarea serviciului de comunicații, cum ar fi numerele de telefon, timpul și durata conexiunii.

b) Abonatul se obligă să comunice de îndată companiei Moldcell, în scris, orice modificare privind datele sale cu caracter personal, cum ar fi: numele, prenumele, adresa, data nașterii, IDNP, seria și numărul actului de identitate, etc. precum și, în cazul persoanelor juridice/persoane fizice autorizate, a datelor cum ar fi: persoana responsabilă să semneze contractul Moldcell/acte adiționale de prelungire/activarea de noi servicii/transfer de responsabilitate/renunțare la abonamente sau la anumite servicii și statutul juridic după caz (inclusiv cesionări, transferuri, etc.), astfel încât acestea să fie exacte și actualizate. Aceste modificări devin opozabile Moldcell de la data comunicării. În caz contrar, Moldcell nu își asumă răspunderea pentru exactitatea datelor cu caracter personal/datelor neactualizate de către Abonat.

c) În anumite situații, datele cu caracter personal sunt colectate automat de către Moldcell (de ex. în cazul interacțiunilor online).

d) În cazul ofertelor de grup sau ale produselor și serviciilor aferente mai multor utilizatori, Abonatul, în calitate de titular de cont, are responsabilitatea datelor pe care le oferă, dar și posibilitatea de a gestiona opțiunea celorlalți utilizatori.

e) Moldcell va colecta datele cu caracter personal numai pentru scopuri specifice (dacă există acordul Abonatului, dacă este necesar pentru executarea Contractului, dacă există o obligație legală).

f) Moldcell poate prelucra date cu caracter personal pentru diverse scopuri, cum ar fi: furnizarea serviciilor de comunicații electronice (inclusiv a serviciilor aferente) ce fac obiectul contractului semnat; pentru facturare; pentru a diagnostica erorile de apeluri/mesaje/sesiuni și de a ajuta la rezolvarea problemelor de calitate a Serviciilor; cu scop de mentenanță a rețelei; managementul relațiilor cu clienții, dezvoltarea serviciilor și marketing, tombole, extrageri sau acțiuni de promovare; pentru prevenirea și diminuarea riscului de fraudă în rândul Clienților; verificarea credibilității/solvabilității sale în baza de date pentru debite restante, prelucrare realizată la încheierea Contractului, pe durata Contractului, cât și pe perioada cât figurează ca debitor Moldcell și/sau al terților cesionari.

Iar datele de transfer, Moldcell poate prelucra, de exemplu, pentru transmiterea comunicațiilor, pentru executarea contractului, pentru facturare și dezvoltarea tehnică a serviciilor de comunicații electronice, pentru analize statistice și pentru comercializarea serviciilor proprii bazate pe consimțământ.

g) Moldcell are dreptul de a înregistra apelurile la Relații Clientelă și alte comunicări, cum ar fi apelurile de vânzări. Moldcell utilizează înregistrările, de exemplu, pentru verificarea tranzacțiilor, identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite, investigarea reclamațiilor și în calitate de control și formare. Abonatul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienți Moldcell și are posibilitatea de a refuza convorbirea.

h) Moldcell poate lua decizii automate cu privire la Abonat. Abonatul va fi informat separat cu privire la aceste activități, în conformitate cu legislația în vigoare. Orice decizie luată exclusiv pe bază de prelucrare automată va fi anterior consimțită sau necesară încheierii Contractului. Abonatul care face obiectul unei decizii automate ar putea obiecta, fiind totuși conștient că, în anumite cazuri, acest lucru poate restricționa dreptul Abonatului de a utiliza anumite posibilități disponibile (de ex., primirea de oferte comerciale).

i) În cazul în care Abonatul își dă acordul prealabil exprimat în scris, datele sale cu caracter personal - numele/denumirea, adresa de domiciliu/sediului și numărul/numerele de telefon mobil – pot fi incluse în Registrul Public al Abonaților ținut în formă scrisă sau electronică. Serviciile de informații privind abonații și registrele abonaților permit aflarea de către orice persoană a numărului de telefon al abonaților serviciilor de telefonie destinate publicului.

#### 17.6. Drepturile Abonatului în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal

a) Abonatul în condițiile actelor normative în vigoare beneficiază de următoarele drepturi:

b) să primească informațiile referitoare la prelucrarea datelor

c) să solicite corectarea datelor incorecte sau să fie eliminate.

d) de a se opune prelucrării datelor cu caracter personal în scopul de prospectare comercială/marketingului direct, pentru includerea datelor în Registrul Public al Abonaților; sau pentru sondaje de opinii și pentru alte scopuri, prelucrarea cărora este stabilă în conformitate cu interesele legitime ale Moldcell. Marketingul direct automatizat necesită, de obicei, acordul prealabil al Abonatului.

e) În cazul în care prelucrarea datelor a avut loc pe baza consimțământului Abonatului, acesta poate fi retras în orice moment în același mod în care a fost acordat. În acest caz, orice prelucrare ulterioară a datelor bazată pe consimțământul prealabil acordat în scopul specific va fi întreruptă. Retragerea consimțământului nu va aduce atingere prelucrării datelor efectuate în timp ce consimțământul Abonatului era în vigoare. Retragerea consimțământului nu poate suspenda prelucrarea datelor din alte motive legale.

f) Abonatul are dreptul să depună o reclamație la autoritatea de supraveghere competentă - Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal

g) Abonatul poate transmite solicitări legate de orice aspect privind confidențialitatea în atenția Responsabilului Moldcell privind Protecția Datelor Personale, pe adresa dedicată (datepersonale@moldcell.md).

#### 17.7. Prelucrarea datelor cu caracter personal de către terți

a) Informațiile pot fi dezvăluite terțelor părți doar în prezența premiselor legale prevăzute de legislația în vigoare.

b) Întru asigurarea executării obligațiilor asumate de Abonat stabilite prin Contract, Moldcell poate transmite datele Abonatului către persoanele împuternicite în scopul recuperării creanțelor de la Abonat. Prelucrarea datelor cu caracter personal de către aceste persoane terțe împuternicite se face în scopul efectuării tuturor demersurilor necesare în vederea recuperării creanțelor Moldcell înregistrate față de debitorii săi, împreună cu penalitățile aferente și eventualele despăgubiri stabilite conform Contractului.

#### 17.8. Durata de stocare a datelor cu caracter personal:

a) Moldcell va prelucra datele, atât timp cât există cel puțin una dintre următoarele condiții preliminare:

i) atât timp cât Moldcell sau Abonatul este în măsură să-și realizeze interesele legitime (de exemplu, să depună obiecții, să introducă și să mențină o acțiune în fața unei instanțe) în conformitate cu procedura prevăzută de legi și regulamente; De regula - 3 ani de la încetarea contractului;

ii) atâta timp cât Moldcell are obligația legală de a stoca datele;

iii) atâta timp cât consimțământul Abonatului pentru prelucrarea datelor este în vigoare, cu excepția cazului în care există un alt temei legal pentru prelucrarea datelor.

### **XVIII. ÎN CAZ DE FURT, PIERDERE SAU BLOCARE A CARTELEI SIM/eSIM**

18.1. În caz de furt sau pierdere a dispozitivului în care este configurată Cartela eSIM, Abonatul 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 Abonat, Abonatul va prezenta Furnizorului o notificare scrisă în primele 2 (două) ore ale zilei de lucru.

18.2. În caz de furt, pierdere sau deteriorare a Cartelei SIM, aceasta va fi înlocuită cu o nouă Cartelă SIM, în baza cererii scrise a Abonatului. 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 Abonatului și poate fi înlocuită/reconfigurată la cererea Abonatului cu o altă Cartela SIM/eSIM.

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

18.4. Furnizorul este obligat să asigure posibilități pentru configurarea profilului cu utilizarea Cartelei eSIM, în cazul ștergerii accidentale a acestuia din echipamentul terminal al utilizatorului 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 utilizatorului final.

## **XIX. JUSTIFICAREA DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT**

19.1. Neexecutarea obligațiilor Contractului de Abonament 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 la momentul încheierii Contractului de Abonament ori dacă Partea nu a putut împiedica sau înlătura survenirea impedimentului ori a consecințelor lui.

19.2. Dacă impedimentele apărute sunt doar temporare, survenirea acestuia poate fi invocată numai în perioada în care aceasta are efect asupra executării Contractului de Abonament.

19.3. 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.

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

19.5. Partea care se referă la existența impedimentelor este obligată în decurs de 3 (trei) zile din momentul apariției acestor împrejurări să informeze cealaltă Parte prin scrisoare cu confirmare de primire cu anexarea Certificatului ce atestă survenirea impedimentului eliberat de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova.

19.6. 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.

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

## **XX. NOTIFICĂRILE**

20.1. Notificarea Abonaților de către Furnizor se efectuează în conformitate cu condițiile prezentului Contract prin Mijloacele de notificare. De asemenea Furnizorul este în drept să notifice abonații prin expedierea mesajelor SMS la numărul și/sau numerele Abonatului, corespondența la adresa indicată în prezentul contract, prin intermediul Serviciului IVR sau alte mijloace electronice.

20.2. În cazul expedierii oricărei cereri către Furnizor, Abonatul este obligat să se asigure că cererea a fost recepționată de colaboratorii Furnizorului. Abonatul se consideră a fi livrat notificarea Furnizorului după primirea numărului de intrare a corespondenței. În cazul expedierii cererii prin fax, Abonatul este obligat să se asigure că numărul de fax este cel anunțat de Furnizor și să verifice faptul livrării mesajului prin facsimil, să obțină de la colaboratorul Furnizorului numărul de intrare și în decursul a 2 zile să livreze Furnizorului originalul cererii expediate.

20.3. Furnizorul nu va purta răspundere pentru activitatea serviciului poștal, pentru condițiile de livrare a oricăror notificări și recepționarea lor fizică de către Abonat, precum și pentru nelivrarea notificărilor privind modificarea adresei de domiciliu ale Abonatului, conform prezentelor TCG.

20.4. În cazul în care Furnizorul va executa acțiunile prevăzute în prezentul Contract, se va considera că îndeplinirea obligațiilor de notificare a Abonaților ca fiind corespunzătoare.

## **XXI PROCEDURA SOLUȚIONĂRII LITIGIILOR**

- 21.1. Orice litigiu ce poate apărea între Furnizor și Abonat va fi soluționat în mod amiabil.
- 21.2. Adresările și petițiile Abonaților, depuse în scris pe numele Furnizorului, se vor examina în termen de 30 de zile din momentul recepționării acestora.
- 21.3. 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.
- 21.4. În cazul în care Abonatul se va adresa la organele abilitate pentru soluționarea litigiului apărut în decursul executării prezentului Contract, Abonatul îi acordă Furnizorului dreptul de a transmite organelor abilitate la cererea acestora, informația cu caracter personal despre Abonat pentru examinarea cererii Abonatului.

## **XXII. PREVEDERI FINALE**

- 22.1. Toate modificările și completările la condițiile prezentului Contract se vor produce conform procedurii stabilite de către Furnizor.
- 22.2. Din momentul semnării Contractului de Abonament, Abonatul declară că toate prevederile și condițiile prezentului Contract, și ale Planului tarifar ales sunt clare, înțelese și acceptate. În același timp, Abonatul acceptă faptul că prevederile și condițiile pot fi modificate conform prevederilor stabilite în prezentului Contract.
- 22.3. În cazul în care una din prevederile prezentului Contract va fi anulată, o astfel de declarație nu va afecta valabilitatea și disponibilitatea altor prevederi.
- 22.4. Denumirile și numerotarea capitolelor și articolelor în prezentul Contract servesc doar pentru comoditate și nu influențează asupra interpretării prezentului Contract.