

# Termeni și condiții generale de furnizare și de utilizare a serviciilor de comunicații electronice (Cartelă Moldcell)

## 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](http://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, Abonat sau Client, după context).

**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, Utilizator sau Client, 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. Proprietarul Cartelei SIM este Furnizorul.

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

**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.

**Impediment în afara controlului** – circumstanțe (evenimente sau fenomene), apariția și durata cărora nu depind și sunt în afara controlului Furnizorului sau/și Clientului, care nu pot fi rezonabil prevenite sau

evitate și, de asemenea fac imposibilă sau complicată îndeplinirea de către Furnizor sau/și Client a obligațiilor asumate pentru întreaga perioadă în care pot apărea circumstanțele în cauză.

**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 consecința producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea folos.

**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 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 Clientilor a oricărei informații relevante Serviciilor de Comunicații Electronice. În caz de modificare a tarifelor și/sau condițiilor Planului tarifar și/sau Termenilor și Condițiilor în dezavantajul Clientului acesta va fi notificat prin SMS și/sau mijloacele electronice.

**Mijloace electronice** – mijloace electronice puse la dispoziție de Furnizor pentru Client, precum sunt: meniu interactiv IVR/USSD, SMS, poșta electronică oficială, aplicație a Furnizorului prin intermediul căreia Clientul 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 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 suplínirii la bănci, prin intermediul aplicației MyMoldcell, online pe [www.moldcell.md](http://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/Opțiuni, 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 Codul 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 abonați, 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.

**Opțiune** - 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, poate fi modificat, completat sau anulat de sine stătător 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.

**Relații Clientelă** – serviciul Furnizorului care oferă Clientilor suport și informații referitor la Serviciile/Produsele sale și aria de acoperire.

**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 propriei Rețele, 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 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 ca servicii de bază (apel voce/SMS/internet/Roaming), fără activare adițională, conform Ofertei de Prețuri.

**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).

**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 )

**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. +373 22 444 444/444 (din propria rețea).

### **3. Cartela Moldcell.**

**3.1.** Cartela Moldcell oferă Clientului /Abonatului 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](http://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](http://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](http://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 inactive este indicată pe site-ul [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md)

**5.4.** Oricând pe parcursul Perioadei active sau inactive, 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 inactive, 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](http://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](mailto: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.** Utilizatorul 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.** Până la încheierea Contractului, în scopul prestării serviciilor, Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita documentele ce confirmă identitatea și adresa Clientului. Furnizorul își rezervă dreptul de a face copii la documentele ce confirmă identitatea și adresa Clientului pentru a fi anexate la Contract. Orice persoană fizică sau reprezentant al acesteia este obligată, la cererea Furnizorului, să prezinte dovezi ale identității sale, precum și actul de reprezentare.

**6.3.** 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 Termenilor și Condițiilor Generale de furnizare și de utilizare a serviciilor de comunicații electronice (Cartela Moldcell).

**6.4.** Contractul semnat între Client și Furnizor intră în vigoare după efectuarea procedurii de validare de către Furnizor.

## **7. Drepturile și obligațiile Furnizorului.**

**7.1.** *Furnizorul este obligat:*

- a) să asigure furnizarea Serviciilor conform Licenței, a prezentelor Termeni și Condiții și legislației în vigoare;
- 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 îl asigură pe Client cu toată informația necesară privind Serviciile furnizate. Furnizorul îi oferă Clientului posibilitatea de a se adresa la Serviciul Relații Clientelă sunând la numărul 444, on-line sau în orice magazin Moldcell, care se va ocupa de 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 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;
- g) să asigure portabilitatea numerelor în strictă conformitate cu prevederile legislației în vigoare și reglementările Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;
- h) 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;

**7.2. 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 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 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 și Furnizorul;
- 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 ejustificate, lucrări de profilactică tehnică sau optimizare/modernizare a rețelei;
- g) utilizarea neadecvată și/sau întâmplătoare și/sau eronată de către Client a modalității de activare și dezactivare a oricărui Serviciu al Furnizorului și utilizarea acestuia 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 Client conform Ofertei de prețuri în vigoare; utilizarea automată și/sau întâmplătoare și/sau eronată de către Client a caracteristicilor echipamentului și/sau terminalului Clientului, inclusiv dar nu limitat la setări, actualizări de program, aplicații, etc. Traficul de date consumat în acest caz va fi achitat de către Client conform Ofertei de prețuri în vigoare; 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 Client și persoana terță respectivă;
- i) recepționarea întârziată sau neprimirea notificărilor expediate de către Furnizor inclusiv prin poștă electronică sau alte mijloace;

- j) 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;
- k) asigurarea recepției semnalelor radio în afara Ariei de acoperire;
- l) serviciile oferite de terțe Părți, precum și pentru prejudiciile, de orice natură suferite de Client în legătură cu serviciile oferite de terți;
- m) la reîncărcarea eronată a Contului de către Client. La încercarea de reîncărcare 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 Client;
- n) funcționalitatea Serviciilor de urgență;
- o) eventualele prejudicii cauzate Clientilor precum și terțelor persoane, din cauza apariției interferențelor cu anumite echipamente (de exemplu, echipamente medicale, radio etc);
- p) 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 sau reprezentantului acestuia prezentarea tuturor documentelor ce confirmă identitatea acestuia, documentul ce probează împuternicirea de reprezentare oferită de Client. Furnizorul își rezervă dreptul de a face copii la documentele ce confirmă identitate la Clientului sau a reprezentantului, precum și copie de pe documentul ce confirmă împuternicirea de reprezentare, pentru încheierea unui Contract sau solicitarea unui serviciu.
- 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.
- c) să refuze activarea liniei noi și/sau serviciilor adiționale, inclusiv serviciul Roaming, Clientilor care anterior 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, 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.
- 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 și Furnizorul;
- f) să suspende temporar sau permanent accesul Clientului la numerele de telefon sau mijloacele electronice de deservire ale Serviciului Relații Clientelă, din motivul efectuării apelurilor/transmiterii solicitărilor abuzive de către Client;

- g) să suspende complet sau parțial accesul la Rețea și/sau Servicii, în caz de fraudă sau în cazul efectuării de către Client a unei tentative de fraudă; În cazul în care Clientul întreprinde orice acțiuni ce periclitează calitatea serviciilor furnizate, precum și în alte cazuri în care acțiunile/inacțiunile Clientului constituie un risc pentru Furnizor sau deranj pentru persoane terțe;
- h) să anuleze Serviciile fără nici o notificare în cazul în care Clientul încalcă Termenii și Condițiile de utilizare a Cartelei și a legislației în vigoare;
- i) să înregistreze și să păstreze apelurile/solicitările Clientului, în cazul adresării Clientului către Furnizor în scopul schimbării Planului tarifar, activării serviciilor, prezentării pretențiilor sau obținerii informațiilor suplimentare;
- j) să ofere Clientului informații suplimentare prin text și/sau mesaj vocal și/sau mesaj electronic;
- k) să transfere datoriile depistate pe alte Conturi ale Clientului la Contul activ al acestuia și să pretindă achitarea acestora într-un termen de 24 de ore;
- l) în cazul în care sumele curențe din Contul Clientului pentru serviciile furnizate de Furnizor în credit sunt considerabile în comparație cu lunile precedente, Furnizorul va notifica Clientul 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;
- m) să deconecteze Serviciile de comunicații electronice, în cazul depășirii limitei de credit stabilite de Furnizor;
- n) să refuze conectarea la Servicii în cazul în care vor fi depistate datorii sau informația prezentată de Client va fi neveridică.
- o) să furnizeze servicii, 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.
- p) Furnizorul are dreptul 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 reziliat sau în cazul în care Abonatul 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).

**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 cerința Furnizorului;
- 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 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 nu efectueze apeluri prin mijloace de comunicații electronice către Clienții finali proprii sau ai terților sau să transmită acestora mesaje (SMS) cu caracter publicitar/comercial sau cu tentă electorală/politică fără acordul preabil al Clientului și Furnizorului;
- n) să respecte instrucțiunile Furnizorului în cazul în care Clientul va decide să utilizeze Servicii și/sau tehnologii noi. În cazul în care Clientul nu va respecta întocmai instrucțiunile Furnizorului, fapt care va genera prejudicii Clientului, acesta va răspunde individual și de sine stătător și va achita în mod corespunzător plățile convenite pentru activarea Serviciului și/sau tehnologiei respective.
- o) să îndeplinească alte obligațiuni conform legislației în vigoare și procedurilor stabilite de către Furnizor;

#### **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 cedeze drepturile și obligațiile sale asumate față de Furnizor altei persoane cu acordul Furnizorului și în condițiile stabilite de Furnizor;
- d) 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;
- e) 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;
- f) să solicite Furnizorului suspendarea temporară a serviciilor;
- g) să își schimbe planul tarifar, opțiunile, serviciile suplimentare;
- h) să beneficieze de portabilitatea numerelor conform Termenilor și condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor Cartelă Moldcell, precum și a legislației în vigoare;
- i) să primească factura detaliată pentru contul său, pentru ultimile 3 luni consecutive complet facturate, dacă Clientul Cartelei Moldcell are încheiat Contract cu Furnizorul;
- j) să rezoluționeze Contractul prin depunerea unei cereri în formă scrisă după achitarea tuturor datoriilor;
- k) 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;
- l) 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.

## **9. Serviciul Roaming.**

### **9.1. Condiții generale:**

**9.1.1.** Serviciul Roaming este oferit numai Clienților Furnizorului. Durata apelului în cadrul prestării Serviciului Roaming poate depăși 60 de minute de apel, în dependență de setările Furnizorului de Roaming.

**9.1.2.** Achitarea tuturor datoriilor este necesară până la activarea Serviciului Roaming.

**9.1.3.** Furnizorul are dreptul să anuleze furnizarea Serviciului Roaming la momentul creării datoriei în Contul Clientului.

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

**9.1.5.** 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. Clientul poate obține informația cu privire la lista Furnizorilor de Roaming și tarifele aplicate de aceștia 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, Clientul va fi tarifat în modul 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 (după caz) nu poate servi drept temei pentru achitarea Serviciului Roaming. În caz dacă Planul tarifar al Clientului 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. Faptul că Furnizorul de Roaming transmite informația cu privire la tarifarea aplicată în momentul folosirii serviciului Roaming cu întârziere, nu privează Furnizorul de dreptul de a cere și de a primi plățile necesare de la Client.

**9.1.6.** Pentru Clienții ce au serviciul de date celulare activat și doresc activarea serviciului Roaming, serviciul de date celulare va fi activat automat numai în caz dacă 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. Clientul este de acord și acceptă faptul că Compania Moldcell nu poartă răspundere pentru utilizarea incorectă a acestui Serviciu. Clientul are dreptul să renunțe la acest Serviciu prin accesarea Meniului USSD sau prin accesarea aplicației mobile MyMoldcell.

**9.1.7.** Din momentul în care serviciul Roaming presupune furnizarea serviciilor de către alți furnizori decât Furnizorul, Clientul este de acord și acceptă faptul 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).

**9.2.** Furnizorul monitorizează achitarea lunară a facturilor de către Client. În baza acestei informații Furnizorul are dreptul să refuze activarea serviciului Roaming, în cazul în care Clientul:

- are datorii;
- pe parcursul a 6 luni consecutive a achitat facturile cu o întârziere mai mare de 10 zile, ținând cont de data scadenței indicată în factură.

**9.3.** În timpul utilizării serviciilor Roaming, Clientul este limitat de suma disponibilă și/sau limita creditară din Contul său.

**9.4.** 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. 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 acest caz, Clientul se obligă să achite integral suma pentru serviciile prestate.

**9.5.** Furnizorul se obligă să ofere informații complete privind apelurile efectuate de Client 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 Clientului și numai după expirarea termenului de 14 zile din momentul efectuării ultimului apel în Roaming.

**9.6.** În cazul când Clientul se află la hotarele RM, iar echipamentul său terminal este presetat în regim automat de selectare a Rețelei, Clientul va suporta toate cheltuielile pentru apelurile efectuate în caz dacă terminalul alege semnalul altui Furnizor. Clientul își asumă responsabilitatea completă pentru utilizarea telefonului mobil și alegerea Furnizorului de Roaming. Clientul 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, Clientul acceptă existența probabilității ca în regiunile de lângă hotare, 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, Clientul va achita în mod corespunzător factura prezentată. Pentru a evita cheltuielile suplimentare, Clientul trebuie să seteze echipamentul său terminal în regim manual de alegere a rețelei și/sau să suspende serviciul Roaming fiind în Moldova.

**9.7.** Activarea serviciilor Roaming de către Client constituie manifestarea consimțământului Clientului de acceptare a condițiilor de prestare și utilizare a serviciilor. 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.

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

**10.1.** Modificarea Serviciilor/Planului tarifar și/sau migrarea la un alt Plan tarifar la inițiativa Clientului, se efectuează în conformitate cu condițiile Furnizorului, inclusiv prin mijloace electronice puse la dispoziția Clientului de Furnizor și în cazul absenței datoriilor. Explicarea 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 Cartelei 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.

**10.4.** Deconectarea Serviciilor are loc în conformitate cu instrucțiunile Furnizorului, indicate în resursele publice.

## **11. Motive de refuz.**

**11.1.** Furnizorul asigură acces nediscriminatoriu tuturor Clienților 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:

- a) Clientul nu a oferit toată informația solicitată în baza Termenilor și Condițiilor Generale de furnizare și utilizare a serviciilor de comunicații electronice (Cartela Moldcell);
- b) Contractul (după caz) sau cererea de abonare nu sunt completate în mod corespunzător;
- c) Clientul nu achită la timp Serviciile utilizate și/sau are datorii scadente neachitate față de Moldcell;

- d) Clientul a încălcat normele legislației în vigoare, prevederile Termenilor și Condițiilor Generale;
- e) Clientul nu are permis de ședere sau reședință permanentă în Republica Moldova, după caz;
- f) Clientul a utilizat Serviciile furnizate de Furnizor în scopuri comerciale, adică a vândut, a dat în folosință sau a oferit Serviciul către terți;
- g) Clientul 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 Clienți, a provocat prejudicii materiale sau morale terțelor persoane, sau a folosit rețelele de comunicații electronice în vederea comiterii infracțiunilor sau contravențiilor;
- h) Furnizorul a depistat tentativa Clientului de a copia datele tehnice de identificare a Cartelei SIM/eSIM;

## **12. Modificarea condițiilor de furnizare a serviciilor (Cartelă Moldcell).**

**12.1.** Clientul declară că toți Termenii și condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor de comunicații electronice (Cartelă Moldcell) sunt clare, înțelese și acceptate. În același timp, Clientul acceptă faptul că Termenii și condițiile pot fi modificate și publicate în Mass-media conform prevederilor stabilite de legislația în vigoare.

**12.2.** Planul 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 în dezavantajul Clientului, Furnizorul va informa Clienții despre acest fapt prin SMS și Mijloacele de notificare în termen de 30 zile până la intrarea în vigoare a acestor modificări. În cazul în care Clientul continuă să utilizeze Serviciile după intrarea în vigoare a modificărilor, se consideră că acestea au fost acceptate de către Client.

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

**12.4.** Dacă Clientul în decurs de 30 de zile din momentul anunțării modificărilor introduse în Termeni și Condiții de furnizare și utilizare a serviciilor, 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 Client.

**12.5.** Dezacordul Clientului de a accepta modificările duce la încetarea furnizării serviciilor sau după caz rezoluțiunea Contractului.

## **13. Reduceri și Beneficii acordate Clientului de către Furnizor.**

**13.1.** Orice reduceri și beneficii sunt oferite Clientului de către Furnizor, din inițiativă proprie, în valoarea stabilită de Furnizor și utilizarea acestora ține de alegerea personală a Clientului.

**13.2.** Acordarea, modificarea și/sau anularea reducerilor și/sau beneficiilor oferite adițional la serviciile prestate prin intermediul Cartelei Moldcell, se efectuează de către Furnizor la propria sa discreție.

**13.3.** Reducerile și beneficiile oferite de către Furnizor Clientului suplimentar la condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor (Cartelă Moldcell), 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 prezenții Termeni și Condiții.

**13.4.** Perioada de valabilitate și destinația reducerilor și beneficiilor oferite de către Furnizor adițional la condițiile Cartelei Moldcell, sunt stabilite de Furnizor în conformitate cu Termenii și Condițiile Generale de furnizare și utilizare a serviciilor de comunicații electronice (Cartela Moldcell), Oferta de Prețuri sau condițiile Planului Tarifar.

**13.5.** Suma de bani care se oferă în contul Clientului în cadrul unor Oferte promoționale se consideră drept beneficiu din partea Furnizorului acordat Clientului, și sunt destinate doar pentru utilizarea serviciilor

Furnizorului și nu sunt pasibile de a fi rambursate la încetarea furnizării serviciilor prin Cartela Moldcell sau rezoluțiunea Contractului de abonament.

#### **14. Rezoluțiunea Contractului. (în cazul Cartelei Moldcell cu contract).**

**14.1.** Contractul între Client și Furnizor poate fi rezoluționat în baza acordului comun al părților sau unilateral, în cazul neexecutării sau executării necorespunzătoare a obligațiilor contractuale asumate.

**14.2.** Furnizorul este în drept să rezoluționeze Contractul în cazul în care Clientul încalcă prevederile Termenilor și Condițiilor Generale de furnizare și de utilizare a serviciilor de comunicații electronice (Cartela Moldcell), precum și legislația în vigoare.

**14.3.** Restabilirea 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 dorință, luând în considerație posibilitățile tehnice ale Furnizorului și disponibilitatea numărului solicitat.

**14.4.** Furnizorul este în drept să rezoluționeze Contractul în cazul în care Clientul prin intermediu Serviciilor, prin acțiunile sau inacțiunile sale cauzează prejudicii imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Furnizorului.

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

#### **15. Calitatea serviciilor furnizate de Moldcell.**

**15.1.** 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.

**15.2.** 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.

**15.3.** 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%.

**15.4.** Pentru calitatea serviciilor în roaming poartă răspundere Furnizorul de Roaming.

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

**15.6.** Viteza maximă estimată și promovată pentru serviciul de internet mobil

**15.6.1.** 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](http://www.moldcell.md/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.

**15.6.2.** 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.

**15.6.3.** 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;

- 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/B38; suport pentru DL Carrier Aggregation (CA+) în combinația minimă de benzi B1/B3/B20
- 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 : N78; suport pentru LTE+NR Dual Connectivity operation folosind benzile B3/B20 (LTE) și N78 (NR)

\* 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. 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

## 16. Servicii de deservire tehnică.

**16.1.** 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 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 MyMoldcell;
- prin accesarea site-ului oficial al Furnizorului: [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md)

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

**16.3.** În caz de adresare a Clientului prin utilizarea modalităților enumerate supra la pct. 24.1, 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.

## **17. Defecțiuni și deranjamente. Despăgubiri.**

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

**17.2.** 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 Termenii și Condițiile Generale și/sau condițiile contractuale;
- Acțiunile sau intervenția Clientului.

**17.3.** *Calculul duratei deranjamentului.*

**17.3.1.** În contextul disponibilității serviciului, apariția deranjamentului va fi considerată din momentul semnării 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.

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

Disponibilitatea =  $((\text{Timp Total} - \text{Timp Deranjament}) / \text{Timp Total}) * 100 \%$  unde:

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

**17.4.** *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:

- 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 Clientului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia.

## **18. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.**

**18.1.** Moldcell asigură, în condițiile legii și ale Termenilor și Condițiilor de furnizare și de utilizare a serviciilor de comunicații electronice (Cartela Moldcell), păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Clientului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private, la prelucrarea datelor cu caracter personal ale acestuia.

Aceste prevederi se completează cu prevederile Politicii de confidențialitate adoptată de Moldcell, 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](http://www.moldcell.md) sau obținute gratuit în magazinele Moldcell).

Moldcell întreprinde măsuri tehnice și organizatorice legale întru asigurarea securității serviciilor furnizate și protecției datelor cu caracter personal a Clienților finali.

**18.2.** Prezentul capitol reglementează protecția datelor cu caracter personal cu privire la Client, persoana care dorește să devină Abonat, 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.

**18.3.** Totodată se aplică prelucrării datelor cu caracter personal independent de formatul și/sau mediul în care Clientul 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.

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

**18.5.** 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.

**18.6.** Drepturile Clientului în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal

Clientul în condițiile legislației în vigoare beneficiază de următoarele drepturi:

- a) Dreptul la informare;
- b) Dreptul de acces la datele cu caracter personal, precum și confirmarea faptului prelucrării datelor de către furnizor;
- c) Dreptul de intervenție (rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea) asupra datelor cu caracter personal incomplete și/sau inexacte;
- d) Dreptul de opoziție față de prelucrarea datelor cu caracter personal;
- e) Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale;
- f) Dreptul de acces la justiție.

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

Clientul poate transmite solicitări legate de orice aspect privind confidențialitatea în atenția Responsabilului Moldcell privind Protecția Datelor Personale, pe adresa dedicată ([datepersonale@moldcell.md](mailto:datepersonale@moldcell.md)).

**18.7.** Durata stocării datelor cu caracter personal.

Moldcell va prelucra datele, atât timp cât există cel puțin una dintre următoarele condiții preliminare: i) atât timp cât Moldcell sau Clientul 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 Clientului pentru prelucrarea datelor este în vigoare, cu excepția cazului în care există un alt temei legal pentru prelucrarea datelor.

## **19. Justificarea datorită unui impediment.**

**19.1.** 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.

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

**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 asumate de către Părți. 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 Avizului de atestare a impedimentului justificator de neexecutare a obligației 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.

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.

## **20. Notificările.**

**20.1.** 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 SMS la numărul și/sau numerele Clientului, corespondența la adresa indicată în Contract (după caz), prin intermediul Serviciului IVR sau alte mijloace electronice.

**20.2.** Clientul va fi responsabil de a lua cunoștință cu informările/notificările transmise de către Furnizor prin intermediul mijloacelor de notificare indicate la pct. 22.1.

**20.3.** 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. În cazul expedierii cererii prin fax, Clientul 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.

**20.4.** Furnizorul nu va purta răspundere pentru activitatea serviciului poștal, pentru condițiile de livrare a oricăror notificări și recepționarea lor fizică de către Client, precum și pentru nelivrarea notificărilor privind modificarea adresei de domiciliu ale Clientului.

**20.5.** 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 alte adrese de contact decât cele indicate în Contract etc.)

**20.6.** 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.

## **21. Procedura de soluționare a reclamațiilor și litigiilor.**

**21.1.** Orice litigiu ce poate apărea între Furnizor și Client va fi soluționat în mod amiabil. (a se vedea Procedura de examinare a reclamațiilor plasată pe site-ul [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md) )

**21.2.** Adresările/reclamațiile depuse de Clienți vor fi examinate în termenul prevăzut de legislația în vigoare, iar rezultatul examinării reclamațiilor se aduce la cunoștința Clienților în scris, iar cu consimțământul acestora – verbal.

a) Reclamațiile/sesizările privind deficiențele apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate se examinează în termen de maxim 15 zile calendaristice de la data recepționării acestora, iar în cazul în care reclamațiile/sesizările necesită o examinare suplimentară – cel mult 30 de zile din data recepționării acestora, în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului aprobat prin Hotărârea ANRCETI nr. 48 din 10.09.2013.

b) Reclamațiile persoanelor fizice (consumatori) privind neconformitatea produsului se soluționează în termen de maxim 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștința "MOLDCELL" S.A. în calitate de vânzător neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta (reprezentantului) în baza unui document de predare-primire, în conformitate cu prevederile Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

c) Reclamațiile persoanelor fizice (consumatori) privind neconformitatea serviciului prestat se soluționează în termen de maxim 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință prestatorului neconformitatea serviciului prestat, în conformitate cu prevederile Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

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

**21.4.** 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.

**21.5.** 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.

## **22. Dispoziții finale.**

**22.1.** 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.

**22.2.** Din momentul procurării Cartelei Moldcell sau după caz din momentul semnării Contractului, Clientul declară că toate prevederile și condițiile de furnizare și utilizare a Cartelei Moldcell, și ale Planului tarifar ales sunt clare, înțelese și acceptate. În același timp, Clientul acceptă faptul că prevederile și condițiile pot fi modificate conform procedurii stabilite de Furnizor.

**22.3.** În cazul Cartei Moldcell cu contract, dacă una din prevederile/clauzele Contractului va fi anulată, o astfel de declarație nu va afecta valabilitatea și disponibilitatea altor prevederi/clauze.

**22.4.** 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.