

## Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV

Prezentul contract („Contract”) este încheiat între „Moldcell” SA („Furnizor”) și Client, la data indicată pe prima pagină a contractului și reglementează modul și condițiile de furnizare a serviciilor fixe și TV de către Furnizor, în Republica Moldova.

### 1. Definiții

**Furnizor** – „Moldcell” SA, IDNO 1002600046027, înregistrat în Registrul public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice cu nr. 04 din 29.09.2008;

**Contract** – în prezenta definiție se includ următoarele acte: Prima Pagină, Echipamente și servicii conexe (act de punere în funcțiune) / Acord de achiziționare a echipamentului și servicii conexe (punere în funcțiune), Termeni și Condiții pentru servicii fixe și TV, cât și orice anexe și/sau acorduri adiționale;

**Serviciu** – servicii fixe și/sau TV, în contextul Contractului;

**Client (Abonat)** – persoană juridică, ale cărei date de identificare sunt menționate în Contract, în numele și pe contul căreia a fost încheiat Contractul și care folosește Serviciile pentru necesități proprii, fără a furniza la rândul sau aceste Servicii către terți sau persoana juridică înregistrată ca furnizor de servicii de comunicații electronice, care folosește Serviciile pentru necesități proprii, inclusiv cu dreptul de a furniza Serviciul Internet către terți în baza contractelor de abonament individuale.

**Activarea Serviciului** - data de la care Clientul are acces la Serviciul contractat;

**Conectarea la Rețea** - instalarea liniei (legăturii) de comunicații electronice între punctul de prezență al Rețelei fixe Moldcell și Punctul terminal al Rețelei din Locația Clientului. Conectarea standard constă în operațiunile de instalare a Serviciilor TV și/sau Internet, premergătoare Activării acestor Servicii, asigurate de către Moldcell, prin personal propriu și/sau autorizat de Moldcell (de exemplu, tehnicieni), în baza unui tarif (taxa de conectare), și include: i) cablarea de la ultimul echipament de Rețea și până la Locația Clientului fibra optică; ii) instalarea fibrei optice, conectoarelor și(sau) prizelor în Locație; iii) cablarea și instalarea echipamentelor; și(sau) iv) conectarea unui echipament terminal de rețea optică (optical network terminal ONT) sau modem (router) Wi-Fi la conexiunea instalată, în funcție de Serviciul contractat; precum și v) configurarea Echipamentului Terminal utilizat pentru accesul la Servicii.

**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. Datele respective pot fi accesate de Client prin intermediul aplicației mobile MyMoldcell;

**Data de facturare** – data de 01 a fiecărei luni.

**Deranjament al Serviciului** - întrerupere a Serviciului.

**Dispozitiv** – instrument/aparat, altul decât echipamentul, care este comercializat Clientului de către Furnizor (la preț special sau standard) și prin intermediul căruia Clientul accesează serviciile prestate de Furnizor sau este utilizat de către Client în scop personal independent de serviciile prestate de Furnizor.

**Echipament Mobil** - înseamnă echipamentul terminal fără fir (telefon, tableta, 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.

**Echipament Terminal** - echipament (router, receiver (Set Top Box - STB), , etc.), oferit de Moldcell Clientului în comod (folosință) sau în proprietate, ce se conectează la Punctul terminal al Rețelei, situat în Locația Clientului, și care este necesar Clientului pentru a putea utiliza Serviciile fixe.

**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.

**Internet** - rețea de servere eterogene legate între ele și aflate la diferite adrese geografice din lume.

**Materiale informative** - materiale care oferă informații despre Servicii, în format electronic sau oricare alt suport durabil, publicate de Moldcell și actualizate la anumite intervale de timp. Materialele informative sunt disponibile pe [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md)

**Număr de telefon mobil (MSISDN)** - număr al cărui folosință este oferită Clientului fie de către Moldcell, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice (în cazul portării în Rețeaua Moldcell), cu scopul utilizării de către Client a Serviciilor furnizate de Moldcell.

**Locație** - în cazul Serviciilor care presupun un proces de instalare (Serviciu TV fix, Serviciu Internet fix, etc.) înseamnă adresa indicată de Client la data achiziționării Abonamentului ca fiind adresa unde dorește să beneficieze de Serviciile Moldcell, unde se instalează echipamentele și care nu poate fi schimbată decât în condițiile prezentului Contract și a politicii comerciale a Moldcell.

**Receiver sau Decoder semnal digital (Set Top Box - STB)** - receptor digital, care face posibilă recepția semnalului audiovizual, și care este conectat la o sursă de curent electric și la televizorul Clientului.

**Rețeaua fixă Moldcell (Rețea)** - rețeaua de comunicații electronice fixe, operată de Moldcell, prin intermediul căreia se furnizează Serviciile fixe oferite de Moldcell.

**Viteza promovată de transfer al datelor** - reprezintă rata de transmitere a datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor nu trebuie să depășească viteza maximă de transfer al datelor.

**Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal** - reprezintă rata de transmitere a datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, experimentată de utilizatorul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

**Viteza minimă de transfer al datelor** - reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de utilizatorul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

**Viteza maximă de transfer al datelor** - reprezintă cea mai mare rată de transmitere a datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin într-un interval de timp definit.

**Zona de funcționare a Rețelei** - zonele geografice din Republica Moldova în care Moldcell oferă conectarea la Rețeaua fixa Moldcell.

**Parola** - șir de caractere, alocat fiecărui Client sau selectat de acestea, în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciului furnizat de Moldcell. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului.

**Perioada de facturare** - perioada dintre două Date de facturare consecutive.

**Perioada minimă contractuală** - perioada minimă obligatorie pentru care Contractul este valabil, menționată în Contract, anexa la Contract sau acordul adițional la Contract și care este calculată prin cumularea lunilor în care a fost perceputa Plata de Abonament, cu începere de la Data Activării.

**Plata Lunară (Valoarea Abonamentului)** - suma fixă în lei moldovenești, datorată lunar de Client către Moldcell, în schimbul căreia Clientul beneficiază, pe o anumită perioadă (Perioada de facturare), de acces la Serviciile de bază, în limitele volumului (Creditului sau Traficului din Abonament) corespunzător Plății Lunare (Valorii Abonamentului).

**Punct terminal al Rețelei** - punct de acces fizic al Rețelei instalate de Moldcell în locația Clientului, materializat, după caz, printr-un dispozitiv de terminare interior, o rigletă sau un capăt de cablu sau, în lipsa acestora, prin prima priză telefonică sau de rețea.

**Reîncărcare** - realimentarea Contului Moldcell al Clientului prin oricare dintre metodele comunicate de Moldcell prin oferta comercială.

**Rețeaua Moldcell (Rețea)** - rețeaua (rețelele) de comunicații electronice, operată(e) de Moldcell, prin intermediul căreia se furnizează Serviciile oferite de Moldcell.

**Serviciile terților** - servicii oferite de terți în raport cu prezentul Contract, de care Clientul poate beneficia la alegerea sa prin intermediul Moldcell, dar asupra cărora Moldcell nu deține controlul și nici nu este răspunzătoare față de Client.

**Aplicația mobilă "My Moldcell"** - aplicația mobilă prin intermediul căreia sunt furnizate informații despre situația Contului Moldcell al Clientului și se pot efectua modificări asupra acestui cont, în conformitate cu termenii și condițiile de utilizare a aplicației mobile „My Moldcell”.

**Serviciul de informații privind abonații și Registrul abonaților** - serviciul de informații privind abonații sau de agenda telefonică pus la dispoziția abonaților de către furnizorii autorizați în acest scop de către autoritatea competentă.

**Serviciul IVR (Interactive Voice Response Service – Serviciu de răspuns vocal interactiv)** - serviciu care oferă utilizatorului posibilitatea de a obține informații sau comanda servicii de la operator, urmând instrucțiunile oferite prin intermediul unui sistem de mesaje vocale în prealabil înregistrate al acestuia, care asigură rutarea apelurilor folosind informația introdusă de utilizator cu ajutorul tastaturii telefonului.

**Servicii TV (Serviciu TV)** - Serviciul prin care Moldcell asigură Clientului accesul la serviciile de conținut media audiovizual linear, care poate fi realizat prin IPTV (Televiziune prin Internet Protocol, unde conținutul media audiovizual este transmis prin rețea proprie/închisă a Furnizorului) și/sau TV OTT (Over-the-Top, este un streaming digital care livrează conținutul media audiovizual prin Internet și nu necesită o rețea închisă gestionată de Furnizor) în calitate de utilaj al Clientului pot fi calculatoare, dispozitive specializate pentru TV, media playere, televizoare Smart, dispozitive mobile. Accesul la conținutul media audiovizual poate fi dispus prin aplicații speciale, cât și printr-un browser Internet setat în dispozitiv.

**Adresă IP** - un identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament de comunicație într-o rețea TCP/IP;

**Adresă MAC** - o adresă fizică ce identifică în mod unic un echipament de comunicație într-o rețea; interfețele de comunicație din calculatoarele personale sau alte echipamente de comunicație dispun de o astfel de adresă fizică MAC;

**Terminalul de rețea optică (ONT)** - este un dispozitiv care convertește semnalul optic care vine prin fibră în semnale separate pentru TV, voce și date.

**Tarif** - suma percepută de Moldcell Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de Serviciu.

**Tarife administrative** - tarife percepute de către Moldcell pentru prestarea unor servicii conexe, altele decât Serviciile.

**Termen de remediere a Deranjamentelor Serviciului** - intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Moldcell a unei reclamații privind un Deranjament al Serviciului, validat de Moldcell, și momentul în care Serviciul a fost repus în funcțiune.

## 2. Perioada minimă contractuală

**2.1** Contractul poate fi încheiat cu sau fără Perioadă minimă contractuală, conform ofertei comerciale Moldcell contractate de Client.

**2.2** Pentru fiecare Serviciu conectat la Rețea, Perioada minimă contractuală se calculează separat din data Activării acestuia, iar în cazul activării unui Serviciu suplimentar la o dată ce nu coincide cu Data de facturare, de la prima dată de facturare ulterioară Activării Serviciului suplimentar.

## 3. Încheierea contractului și Accesul la Servicii

**3.1** Serviciile, oferite în conformitate cu prezentul Contract, pot fi contractate de către persoane juridice, în dependență de ofertele comerciale propuse și emise de Moldcell, la momentul semnării Contractului.

**3.2** Înainte de semnarea Contractului, sau a anexei la Contract, sau a cererii de transfer privind o nouă Locație, Moldcell estimează, pe baza datelor despre adresa locației comunicate de Client, dacă locația pentru care se solicită conectarea se află în Zona de funcționare a Rețelei fixe Moldcell.

**3.3** În cazul în care locația nu se afla în Zona de funcționare a Rețelei fixe Moldcell, Furnizorul, la alegerea sa, va refuza conectarea locației sau va propune Clientului conectarea în condiții non-standard, inclusiv termenul și taxa estimative de conectare.

**3.4** Conectarea la rețea la Locație se va face în termen de cel mult 10 zile lucrătoare (sau, după caz, mai mult) de la data încheierii contractului și numai sub rezerva îndeplinirii celorlalte obligații ce îi revin Clientului. Termenul dat nu include (i) perioada în care efectuarea lucrărilor nu este posibilă din cauza condițiilor climatice nefavorabile, (ii) perioada de întârziere determinată de indisponibilitatea Clientului, sau lipsa accesului la Locație, sau lipsa condițiilor necesare, și (iii) perioadele necesare pentru obținerea acordurilor de la proprietar.

**3.5** Conectarea la rețea va fi efectuată la Locație de către o echipă de tehnicieni desemnați de Moldcell. Moldcell va solicita tehnicienilor să contacteze Clientul pentru a stabili detaliile instalării (data, ora), în funcție de disponibilitatea Clientului, Clientul dându-și acordul prin prezentul Contract ca datele sale sau ale reprezentanților săi (nume, adresă, telefon etc.) să fie furnizate de către Moldcell către tehnicieni în acest scop. Dacă părțile nu convin altfel, lucrările de conectare vor fi efectuate în zile de lucru, în timpul orelor de program. Moldcell nu este responsabilă în niciun fel de nefuncționarea Serviciilor în cazul în care instalarea sau orice alte intervenții asupra Echipamentului Terminal au fost efectuate de către terțe părți neagreate de Moldcell în acest sens.

**3.6** Prin semnarea Contractului (anexei la Contract, cererii de transfer) pentru o nouă Locație, Clientul își exprimă acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrărilor necesare pentru Conectarea la rețea a Locației respective. La data și ora stabilite cu tehnicienii pentru Conectarea la rețea, Clientul sau persoana împuternicită de către acesta are obligația să fie prezent la Locație. Pentru efectuarea lucrărilor de conectare, Clientul este obligat să permită tehnicienilor accesul la Locația respectivă, precum și la spațiile nelocuibile de uz comun din imobil, ce aparțin Clientului cu drept de proprietate comună. Întârzierea procesului de conectare datorată lipsei Clientului sau persoanei împuternicite la Locația respectivă sau refuzului acestuia de a permite accesul tehnicienilor la Locație nu va putea fi imputată Moldcell. Moldcell își rezervă dreptul de a percepe o taxă pentru vizita eșuată a tehnicienilor (conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Moldcell) și/sau rezoluționa unilateral Contractul, prin notificare scrisă transmisă Clientului.

**3.7** Clientul are obligația să solicite de la tehnicianul care a efectuat instalarea, întocmirea și semnarea procesului verbal (act) de instalare și punere în funcțiune, pentru orice tip de instalare.

**3.8** Clientul nu are dreptul să efectueze Conectarea la Rețea altfel decât prin intermediul tehnicienilor desemnați de Moldcell. De asemenea, Clientul nu are dreptul să utilizeze conexiunea instalată în Locație de către Moldcell pentru conectarea la Rețea a echipamentelor situate în afara Locației. În cazul încălcării prevederilor de mai sus, Clientul este obligat să despăgubească Moldcell pentru prejudiciul cauzat, inclusiv contravaloarea Serviciilor utilizate neautorizat.

**3.9** Clientul înțelege și acceptă faptul că are obligația să asigure în prealabil amplasamentul și toate condițiile necesare în vederea Conectării la rețea a Locației, potrivit specificațiilor tehnice, Moldcell (inclusiv tehnicienii desemnați) având dreptul de a refuza instalarea la o anumită Locație dacă nu sunt îndeplinite aceste condiții.

**3.10** Clientul trebuie să obțină toate acordurile/autorizațiile necesare Conectării la Rețea (de exemplu, acordul proprietarului dacă nu deține proprietatea asupra Locației, coproprietarilor, asociației de locatari, organizației de gestiune și/sau al autorităților sau instituțiilor competente, după cum este cazul). Moldcell (inclusiv tehnicienii desemnați) au dreptul de a refuza instalarea la o anumită Locație în cazul în care Clientul nu prezintă acordurile/autorizațiile necesare, Moldcell (sau tehnicienii desemnați) nefiind în niciun fel ținuți răspunzători pentru situațiile în care Conectarea la rețea s-a făcut în lipsa acestor acorduri/autorizații. În cazul în care Moldcell nu primește asemenea acord în termen de 30 zile de la data solicitării sau dacă darea acordului se condiționează prin achitarea unor plăți sau altor beneficii, Moldcell are dreptul de a rezoluționa Contractul pentru Locația respectivă, prin notificare scrisă transmisă Clientului. Clientul este singurul răspunzător față de orice terțe persoane și se obligă să scutească Moldcell de orice reclamații, plângeri, cereri de plată a unor sume de bani sau orice alte acțiuni înaintate împotriva Moldcell ca urmare a Conectării la rețea a Locației. Pentru evitarea oricărui dubiu, orice revocare sau pierdere în orice fel a acordurilor/autorizațiilor în sensul acestui articol nu da Clientului dreptul de a înceta prezentul Contract fără plată despăgubirilor de încetare, dacă se afla în Perioada minimă contractuală.

**3.11** În cazul în care Clientul nu este proprietar al Locației, proprietarul Locației poate solicita rezoluțiunea contractului în lipsa Clientului, iar Clientul va fi ținut responsabil pentru orice acțiune sau inacțiune a sa față de Moldcell.

**3.12** Moldcell asigură, prin intermediul tehnicienilor desemnați, Conectarea standard la rețea a Locației.

**3.13** Dacă, în procesul de efectuare a conectării, se constată că Conectarea efectivă la rețea a Locației nu este posibilă din motive tehnice obiective care nu sunt imputabile Clientului (de exemplu: lipsa semnalului, imposibilitatea instalării Echipamentului Terminal din motive tehnice, etc.), care nu au putut fi prevăzute la momentul semnării Contractului, sau a anexei la Contract, sau cererii de transfer la o nouă Locație, Moldcell va informa Clientul în scris, moment din care Contractul pentru Locația respectivă va fi rezoluționat.

**3.14** În cazul în care Clientul nu este proprietarul imobilului (adresei de instalare), acesta declară, pe propria răspundere, că a obținut consimțământul proprietarului pentru instalarea echipamentului necesar pentru conectare la servicii fixe și/sau TV.

#### **4. Termeni și condiții de plată**

**4.1** Plata pentru Serviciile furnizate de către Furnizor se stabilește conform prețurilor și modalităților de achitare prevăzute pentru fiecare Pachet în conformitate cu prezentul Contract și Ofertele de prețuri, care sunt parte integrantă a prezentului Contract. Toate prețurile sunt stabilite în lei moldovenești, incluzând TVA, dacă nu este specificat altfel.

**4.2** Plata Serviciilor de care a beneficiat Clientul, se face de acesta până la data scadentă stabilită de Furnizor conform Contractului. Clientul va achita serviciile prestate de Furnizor, în valoarea și în condițiile indicate în facturile emise lunar de Furnizor. În cazul în care factura nu se eliberează sau nu a fost recepționată de către Client acesta este obligat să achite plata pentru Serviciile furnizate de către Furnizor conform condițiilor Contractului. Clientul își asumă riscurile și consecințele efectuării plăților eronate. (ex: indicarea greșită a destinatarului plății) De la data Activării Serviciilor până la prima factură, Clientul plătește tariful lunar aferent Serviciilor, calculat proporțional cu perioada de timp cuprinsă între data Activării Serviciilor și data emiterii primei facturi. Dacă facturile nu ajung la Client din motive independente de Moldcell, acesta nu e exonerat de obligația de plată până la termenul scadent, Clientul fiind obligat să se intereseze despre cuantumul sumei de facturare. La cerere, Clientului i se poate înmâna o copie a facturii(lor) curente, în termenul Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV

agreat de Părți. Clientul poate contesta valoarea facturilor emise, în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, în caz contrar aceasta fiind considerată acceptată irevocabil de către Client. Contestarea valorii facturii de către Client nu suspendă obligația de plată a facturii și nici curgerea penalităților de întârziere.

**4.3** În cazul în care Clientul nu-și execută obligațiile de plată, conform prevederilor prezentului contract, Furnizorul va suspenda prestarea Serviciilor către Client după acordarea termenului de grație indicat în factură. În cazul în care Clientul nu achită după expirarea termenului de grație respectiv, Furnizorul va expedia o notificare Clientului prin care va notifica Clientul despre datoria formată în contul său și va acorda un termen suplimentar de 15 zile calendaristice pentru executarea integrală a obligațiilor sale de plată scadente. În decursul termenului de 15 de zile din data indicată în notificarea transmisă de către Furnizor Clientului, acesta are posibilitatea să achite datoria formată (pentru perioada acordată suplimentar de executare a obligațiilor de plată, care include atât termenul de grație cât și perioada în care Serviciile au fost suspendate de la neachitare, Clientul va fi tarifat în mod obișnuit conform Pachetului contractat) și să reactiveze serviciile fără achitarea vreunei compensații. În cazul în care Clientul nu achită integral datoria sa în termenul de 15 de zile acordat conform notificării expediate, începând cu următoarea zi, Furnizorul va calcula mărimea compensației imputabile Clientului, care va fi formată din: (i) contravaloarea abonamentelor lunare rămase până la sfârșitul perioadei obligatorii de utilizare a serviciilor; (ii) echivalentul reducerii oferite conform Pachetului contractat; (iii) penalitatea în mărime de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere, pentru o perioadă de maxim 100 de zile calendaristice, calculată din a) datoria scadentă + b) suma totală a abonamentelor lunare rămase până la finele perioadei minime obligatorii + c) contravaloarea Echipamentului transmis în folosință temporară și (iv) contravaloarea Echipamentului transmis în folosință temporară, exceptând mărimea uzurii normale a Echipamentului respectiv.

**4.4** Facturile se emit gratuit, în format electronic și se expediază la adresa de postă electronică (e-mail) specificată de Client în Contract.

**4.5** Din motive de ordin tehnic, în cazuri excepționale, factura emisă Clientului va putea include și regularizări pentru corectarea unor erori apărute în facturile emise anterior către Client cu privire la calcularea valorii Serviciilor furnizate acestuia în lunile precedente celei în care a fost emisă factura ce cuprinde corecții.

**4.6** Prețurile indicate în prezentul Contract se aplică exclusiv la Serviciile contractate la data semnării acestuia; toate serviciile și produsele solicitate ulterior de Client vor fi achiziționate de către acesta la prețurile în vigoare la data contractării.

**4.7** Plată Lunară pentru o Locație se calculează din data semnării actului de punere în funcțiune pentru Locația respectivă.

**4.8** În cazul în care Clientul rezoluționează Contractul de abonament pentru servicii combinate (servicii de comunicații electronice și servicii fixe și TV), Furnizorul va modifica prețul special pentru servicii fixe și TV în preț standard, conform prețurilor publicate pe [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).

## 5. Avantaje, reduceri și beneficii acordate Clientului de către furnizor

**5.1** Orice avantaje, 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.

**5.2** Orice avantaje, reduceri și beneficii, acordate suplimentar la condițiile Contractului, sunt oferite de către Furnizor Clientilor în mod automat, iar acceptarea și utilizarea acestora ține de alegerea personală a Abonatului și sub răspundere proprie.

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

**5.4** Valoarea avantajelor, reducerilor și beneficiilor oferite de către Furnizor Clientului nu presupune acordarea echivalentului bănesc al acestora.

**5.5** Avantajele, reducerile și beneficiile oferite de către Furnizor Clientului 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 în nici o altă formă decât cele stabilite de Furnizor și prevăzute în prezentul Contract.

**5.6** Perioada de valabilitate și destinația avantajelor, reducerilor și beneficiilor oferite de către Furnizor adițional la condițiile Contractului, sunt stabilite de Furnizor în conformitate cu prevederile Contractului. De regulă, dacă Furnizorul nu va stabili altceva, se va considera că avantajele, reducerile și beneficiile sunt oferite de Furnizor în Rețea.

**5.7** Programul de Loialitate stabilit de Furnizor constituie avantaj în sensul prezentului Contract și este oferit suplimentar la condițiile Contractului.

**5.8** Suma de bani cu care se reîncarcă contul Clientului în cadrul unor Campanii și/sau Opțiuni promoționale se consideră drept avantaj din partea Furnizorului acordat Clientului pentru a beneficia de condițiile acestor Campanii și/sau Opțiuni promoționale, și sunt destinate doar pentru utilizarea serviciilor Furnizorului și nu sunt pasibile de a fi rambursate la rezoluțiunea Contractului.

## 6. Drepturi și obligații

### 6.1 Moldcell

**6.1.1** Va presta serviciile contractate conform condițiilor stabilite în Contract, în Termeni și Condiții, în Acordurile și Anexele, care sunt parte integrantă a Contractului.

Va instala Echipamentului în condițiile prevăzute în prezentul Contract.

**6.1.2** Va verifica, întreține și remedia defecțiunile sesizate, la Echipament sau Rețea, care nu sunt imputabile Clientului. În cazul în care Moldcell depistează o defecțiune la Echipament sau la instalațiile conectate la Echipament, ce afectează și alți clienți (ex. perturbații în Rețea, etc.), Moldcell va notifica în acest sens Clientul asupra operațiunilor ce trebuie executate de Client și/sau Moldcell. Dacă Clientul nu dă curs solicitărilor Moldcell iar defecțiunea persistă și după 24 de ore de la notificare, Moldcell are dreptul să procedeze la deconectarea Clientului, până la remedierea defecțiunii.

**6.1.3** Va furniza Serviciile în mod continuu, în condițiile Contractului, cu excepția situațiilor care nu sunt în controlul Moldcell, caz în care Moldcell nu răspunde pentru pagubele rezultate din sau ca urmare a acestor evenimente.

**6.1.5** Va asigura securitatea și integritatea Rețelei și Serviciilor.

Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV

**6.1.6** Va măsura și gestiona traficul în scopul evitării congestiilor, apelând la rute alternative (de back-up), măsuri ce nu afectează calitatea Serviciilor.

**6.1.7** În situația în care Clientul apare în evidențele Moldcell cu orice debite rezultate din alte contracte cu Moldcell, Moldcell are dreptul să procedeze la restricționarea și/sau deconectarea Serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract, până în momentul în care Clientul va achita toate debitele față de Moldcell.

**6.1.8** Moldcell are dreptul să suspende conexiunea abonatului sau utilizatorului, cu informarea acestuia despre motivele suspendării și cu formularea recomandărilor privind soluționarea problemei, în cazul în care conexiunea este utilizată pentru activități ilicite în domeniul comunicațiilor electronice și/sau tehnologiei informației – până la înlăturarea cauzelor care au condus la suspendare.

**6.1.9** Moldcell va procesa traficul internet în mod egal, fără discriminări, restricții sau imixtiuni și indiferent de expeditor, de destinatar, de conținutul accesat sau distribuit, de aplicațiile sau serviciile utilizate ori furnizate și de echipamentul terminal utilizat, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare.

**6.1.10** Va rezoluționa unilateral Contractul în cazul nerespectării de către Client a clauzelor contractuale și a legislației în vigoare.

**6.1.11** În cazul neexecutării de către Client a obligațiilor contractuale asumate, Furnizorul va fi în drept să transmită datele Clientului, către persoanele împuternicite de Furnizor care asigură colectarea datoriilor în scopul recuperării creanțelor de la Client.

## **6.2 Clientul**

**6.2.1** Va beneficia de serviciile oferite de Furnizor conform condițiilor stabilite în Contract, în Termeni și Condiții, în Acordurile și Anexele, care sunt parte integrantă a Contractului. Totodată, Clientul va utiliza Serviciile conform condițiilor contractuale și ale legislației în vigoare. Va efectua plata tarifelor aferente Serviciilor, conform Contractului.

**6.2.2** Va colabora cu Moldcell pentru asigurarea integrității Rețelei și Echipamentului, nepermițând accesul sau intervenția la acestea a altor persoane decât reprezentanții autorizați ai Moldcell.

Va anunța Furnizorul în formă scrisă, în termen de 15 zile din momentul intervenirii schimbării, despre orice fel de modificări ale informației prezentate inițial Furnizorului a momentul semnării Contractului.

**6.2.3** Își va exercita drepturile și obligațiile contractuale cu bună-credință și diligență și numai în conformitate cu scopul Contractului.

**6.2.4** Va permite reprezentanților Moldcell accesul, în condițiile legii, la Locația Clientului, pentru instalarea Echipamentului la Rețea și Activarea Serviciilor, precum și pentru verificarea, întreținerea sau remedierea defecțiunilor sesizate la Echipament ori Rețea.

**6.2.5** Este de acord cu instalarea Echipamentului și Activarea Serviciilor, precum și cu lucrările aferente acestora, toate reparațiile necesare la Locația Clientului și la spațiul unde se află acesta fiind exclusiv în sarcina sa. În nicio situație Moldcell nu va fi ținut răspunzător față de Client sau terțe Părți (inclusiv față de proprietarul spațiului care reprezintă sau în care se află Locația Clientului) pentru orice daună pretinsă rezultând din sau ca urmare a lucrărilor mai sus-menționate, iar Clientul garantează Moldcell prin prezentul Contract despăgubirea Moldcell pentru orice prețentii, costuri și cheltuieli în orice astfel de situații.

**6.2.6** va utiliza Serviciile, Rețeaua și Echipamentul cu bună-credință și diligență și numai în scopurile prevăzute în Contract, nemodificând configurația și componentele acestora și să anunțe imediat Moldcell despre orice defecțiune în sistem, deteriorare a Rețelei/Echipamentului, precum și despre orice situații în care se constată furtul de semnal. Clientul va achita contravaloarea materialelor și a subsansamblurilor distruse/dispărute, precum și a manoperei aferente pentru refacerea Echipamentului/Rețelei. **6.2.7** Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciilor și nu are dreptul de a se conecta singur la Rețea, aceste acțiuni atrăgând răspunderea penală, materială și/sau contravențională a Clientului. Clientul nu are dreptul să utilizeze Serviciile în scopuri contrare ordinii publice și legislației în vigoare.

Clientul va utiliza cu diligență și doar conform destinației, echipamentul oferit de Furnizor în scopul prestării serviciilor contractate, iar în cazul pierderii sau deteriorării Echipamentului din motive imputabile Clientului, ultimul va purta răspundere patrimonială și va recupera Furnizorului prejudiciul cauzat.

**6.2.8** Intervențiile neautorizate la Rețea, precum și orice acțiune a Clientului care poate duce la o scădere a calității Serviciilor ori la deranjarea altui client Moldcell, atrag deconectarea și încetarea Contractului de către Moldcell, cu plata tuturor despăgubirilor și penalităților aferente, de către Client.

**6.2.9** În cazul încheierii Contractului pe o Perioadă Minimă obligatorie, Clientul se obligă să nu renunțe la Servicii/Contract, sub sancțiunile prevăzute în prezentul Contract.

**6.2.10** Clientul poate obține informații actualizate cu privire la totalitatea serviciilor oferite de Moldcell și la totalitatea tarifelor practicate de Moldcell prin intermediul magazinelor sale, fie prin serviciul de relații cu clienții la numărul de telefon 444, număr apelabil gratuit în rețeaua Moldcell, zilnic, de luni până duminică, în intervalul orar 07:00-23:00, sau pe pagina de internet a Moldcell [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).

## **7. Limitele răspunderii Moldcell**

**7.1** Clientul înțelege și accepta faptul ca Moldcell nu deține controlul sau responsabilitatea editoriala asupra conținutului media audiovizual oferit prin intermediul Serviciului TV și nici nu poate fi ținuta responsabilă pentru acest conținut sau modul de transmisie a acestuia.

**7.2** Clientul înțelege și accepta faptul ca, la solicitarea expresă a furnizorilor de servicii media audiovizuale, Moldcell poate fi nevoită să întrerupă difuzarea anumitor părți din conținutul (Canalele TV) difuzat prin Rețeaua Moldcell (de exemplu, dacă aceștia au pierdut drepturile și/sau autorizațiile corespunzătoare care să permită comunicarea publică și/sau difuzarea acestora către Client), caz în care Moldcell nu poate fi ținuta răspunzătoare față de Client sau față de orice alte terțe persoane pentru întreruperea retransmisiei.

**7.3** Moldcell nu răspunde pentru indisponibilitatea sau calitatea necorespunzătoare a semnalului TV retransmis, preluat de la furnizorii de conținut media audiovizual, pe motive care nu sunt imputabile Moldcell.

**7.4** În cazul în care remedierea Serviciilor nu este sub controlul exclusiv al Moldcell (de exemplu: în cazul netransmiterii semnalului de către furnizorul de conținut audiovizual, defecțiuni ale satelitului, calitatea serviciilor de internet furnizate de terții contractați de Client Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV

etc.), Moldcell va lua toate masurile necesare pentru a remedia Deranjamentele apărute, fără însă a putea garanta un termen limita de remediere, și își rezervă dreptul de a solicita de la Clientul compensarea cheltuielilor aferente înlăturării deranjamentului.

**7.5** Moldcell nu își asumă responsabilitate pentru indisponibilitatea sau calitatea necorespunzătoare a Serviciului TV, preluat de Client prin intermediul serviciilor persoanelor terțe (de exemplu, dacă conținutul TV este vizualizat prin intermediul serviciului Internet altui operator)

**7.6** Moldcell nu răspunde pentru nici un prejudiciu indirect suferit de Client, oricare ar fi situația, incluzând, dar fără a se limita la, oportunități de afaceri ratate, pierderi de venit, beneficii nerealizate, economii ratate, deteriorarea sau pierderea de date sau informații, pierderea clienților, suspendarea activității, cu excepția cazului în care legea nu permite excluderea acestei răspunderi.

## 8. Caracteristicile Serviciilor Internet

**8.1** Serviciul Internet în cazul rețelelor fixe poate avea următoarele caracteristici : viteza minimă de transfer a datelor - 20 Mbps download și respectiv 10 Mbps upload (sau simplu 20/10 Mbps); viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal – 80% din viteza maximă de transfer a datelor; viteza de transfer a datelor maximă – 100% din viteza propusă în ofertă.

**8.2** Parametri de calitate ai Serviciilor se publică pe pagina de internet a Moldcell, conform prevederilor legale în vigoare.

**8.3** Viteza Serviciului de Internet este influențată în principal de 2 factori: volumul datelor transmise și numărul de Clienți de Internet/de bandă de la un anumit moment dat. Datorită faptului că rețeaua Internet este un mediu dinamic, în care atât volumul datelor transmise la oricare anumit moment dat, cât și numărul Clienților nu sunt și nu pot fi cunoscute sau estimate, vitezele de download, respectiv de upload furnizate pot avea variații care sunt în afara controlului Moldcell.

**8.4** Vitezele Serviciului de Internet se pot atinge respectând a) condițiile tehnice referitoare la echipamentul Clientului, b) condițiile prealabile efectuării testelor de viteză, c) pașii necesari pentru efectuarea testelor de viteză și d) condițiile de efectuare a testelor de viteză, după cum sunt publicate și actualizate pe [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md). („Condițiile în care pot fi obținute vitezele de transfer a datelor pentru Serviciul de Internet”) și pot fi măsurate numai în concordanță cu acestea.

## 9. Prevederi legate de măsurarea vitezelor de acces la Internet prin rețele fixe

### 9.1 Definiții:

Viteza promovată: 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. Viteza promovată de transfer al datelor nu trebuie să depășească viteza maximă de transfer al datelor.

Viteza maximă: Viteza maximă de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit de 30 zile. •

Viteza disponibilă în mod normal: Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită 30 zile.

Viteza minimă: Viteza minimă de transfer al datelor reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de Clientul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

### 9.2 Condițiile în care se pot obține vitezele:

Condițiile minime care trebuie îndeplinite de către Client pentru a obține Viteza minimă de transfer al datelor, Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer al datelor sunt următoarele:

• cerințe hardware/software ale terminalului de pe care Clientul efectuează măsurătorile:

a) Cerințe minime pentru obținerea vitezei maxime:

-frecvența procesorului: cel puțin tipul Intel I7 pentru PC/Apple

-memoria RAM: 8 GB

-unitatea de stocare: tip SSD, spațiu liber minim 10 GB

-interfața de rețea: care să suporte minimum 1 Gbps

-sistemul de operare: Windows 10 (64 biti), Linux, MacOS

-browser care să suporte HTML5

b) Cerințe minime pentru obținerea vitezei disponibile în mod normal:

-frecvența procesorului: cel puțin tipul AMD, Intel I3 sau Celeron minimum 1GHz pentru PC/Apple

-memoria RAM: 4 GB

-HDD cu spațiu liber minim 5 GB

-interfața de rețea: care să suporte minimum 1 Gbps

-sistemul de operare: Windows 7, Linux, MacOS

-browser care să suporte HTML5

c) Cerințe minime pentru obținerea vitezei minime:

-frecvența procesorului: AMD, Intel Celeron, Pentium, Motorola pentru PC/Apple

-memoria RAM: 4 GB

-interfața de rețea: care să suporte minimum 100 Mbps

-sistemul de operare: Windows, Linux, MacOS

• terminalul nu prezintă probleme software (virusi, malware, atacuri informatice asupra echipamentelor clientului etc.);

• terminalul are toate driverele actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor;

Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV

- browser-urile folosite pentru măsurători (Chrome, IE, Firefox, Safari etc.) sunt actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor; (necesar doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
- nivelul de utilizare al procesorului în timpul măsurătorilor este de maximum 60%;
- se utilizează un cablu de date de tip Ethernet UTP minimum Cat5, conform standardului IEEE 802.3ab sau conform unor variante mai noi ale acestui standard;
- pe aceeași legătură fizică este accesat doar serviciul de acces la internet;
- serviciul Wi-Fi este oprit și terminalul este conectat direct la echipamentul furnizorului (NTP);
- sunt deconectate de la rețea orice alte echipamente care pot genera trafic;
- sunt oprite orice programe sau aplicații care pot genera trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.).

### 9.3 Procedura de măsurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix:

În scopul măsurării vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix, Clientul se obligă:

- a) să acceseze pagina Moldcell ([www.Moldcell.md](http://www.Moldcell.md)) și să realizeze măsurătorile direct pe pagina web sau să descarce aplicația Moldcell în varianta Windows sau Mac OS;
- b) să creeze/dețină cont pe Moldcell;
- c) să fie conectat pe contul Moldcell în momentul realizării măsurătorilor;
- d) să respecte toate condițiile descrise mai sus pentru efectuarea măsurătorilor;
- e) pentru a constata diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între viteza serviciului de acces la internet experimentată și cea introdusă în contract, să efectueze măsurători conform Cerințelor de mai jos.

În vederea constatării unor diferențe importante, Clientul va efectua minimum 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin o măsurătoare va fi efectuată în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile se vor efectua la intervale de minimum 90 de minute distanță între ele.

Se consideră o diferență importantă dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- Clientul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate de Client înregistrează valori ale vitezelor care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal indicată în contract.

În vederea constatării unor diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele contractuale indicate (viteza disponibilă în mod normal, respectiv viteza maximă de transfer al datelor) și performanța reală a serviciului de acces la internet, Clientul va realiza măsurători în cel puțin 5 date calendaristice diferite (la un interval de cel puțin 24 ore între date, 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 se vor efectua la intervale de minimum 90 de minute distanță între ele.

Se consideră o diferență permanentă sau care se repetă la intervale regulate dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- nu se atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- cel puțin jumătate dintre măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal;
- nicio măsurătoare nu atinge viteza maximă de transfer al datelor;

### 9.4 În cazul constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, Clientul poate recurge la căile de atac descrise mai jos.

Printre cerințele pe care trebuie să le îndeplinească un Client pentru a înregistra o sesizare validă și pentru a putea solicita remedii în cazul în care constată diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate sunt:

- Efectuarea tuturor măsurătorilor respectând procedura descrisă la 9.3 și a condițiilor de la 9.2;
- Înregistrarea sesizării în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători în format electronic la adresa de email [moldcell@moldcell.md](mailto:moldcell@moldcell.md) sau în format fizic, la adresa de contact a Moldcell;
- Transmiterea următoarelor documente anexate sesizării:

- export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din contul de Client Moldcell în format csv sau pdf;
- captura de ecran care să arate viteza de sincronizare a plăcii de rețea;
- captura de ecran care să arate frecvența procesorului și nivelul de încărcare din timpul măsurătorilor (doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
- captura de ecran care să arate memoria RAM instalată pe PC (doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
- Incluziunea în sesizare a următoarelor informații minime:
- datele de identificare ale reclamantului;
- vitezele de transfer reclamate;
- solicitarea expresă privind acordarea remediilor.

9.5 Remediile se pot acorda după confirmarea de către Moldcell a validității cererii înaintate de Client, în termen de 30 de zile de la furnizarea tuturor documentelor și informațiilor arătate mai sus, la solicitarea expresă a Clientului și se calculează proporțional cu valoarea abonamentului perceput pentru furnizarea serviciului de acces la internet fix și durata pe care s-au manifestat diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare. Perioada de calcul a despăgubirilor cuprinde perioada în care au fost efectuate măsurătorile.

9.6 Suplimentar față de remediile arătate mai sus, în cazul în care Clientul formulează cel puțin trei cereri de remedii valide pentru diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, într-un interval de 6 luni calendaristice, acesta are dreptul de a solicita încetarea contractului cu privire la serviciul de internet care a făcut obiectul procedurilor de măsurare și remediere, fără plata de penalități sau despăgubiri.

## 10. Procedura de gestionare a traficului și efectele gestionării traficului

Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV

### **10.1 Procedura de gestionare a traficului:**

Prin intermediul serviciului de internet, Clientul are dreptul de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza aplicații și servicii compatibile cu terminalele utilizate.

Prevederile de mai sus nu limitează dreptul Moldcell de a aplica măsuri rezonabile de gestionare a traficului. Acestea reprezintă o serie de proceduri tehnice întreprinse pentru a gestiona traficul în rețea și pentru a îmbunătăți experiența Clientului.

Obiectivul gestionării rezonabile a traficului contribuie la o utilizare eficientă a resurselor rețelei Moldcell, precum și la o optimizare a calității globale de transmitere a datelor care să răspundă cu cerințele de calitate tehnică. Măsurile rezonabile de gestionare a traficului sunt nediscriminatorii și proporționale și nu se bazează pe considerații de ordin comercial. Orice diferențiere în aplicarea măsurilor de gestionare a traficului se bazează pe cerințe obiective de ordin tehnic (de exemplu, timpul de latență, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, pierderea pachetelor de date și lărgimea de bandă).

Ca măsură rezonabilă, Moldcell are dreptul, de asemenea, de a aplica tehnici de compresie a datelor care reduc dimensiunea unui fișier de date fără vreo modificare a conținutului ceea ce permite o utilizare mai eficientă a resurselor limitate și este în interesul clienților (acela de a reduce volumul de date, de a spori viteza și de a îmbunătăți experiența de utilizare a conținuturilor, a aplicațiilor sau a serviciilor de date).

Gestionarea rezonabilă a traficului nu implică tehnici care să monitorizeze conținutul specific al traficului de date.

### **10.2 Excepții justificate:**

Moldcell are dreptul de a aplica măsuri care exced caracterului rezonabil de gestionare a traficului, în următoarele scopuri:

- în vederea respectării dreptului Uniunii Europene, a legislației naționale, a hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autorităților competente;
- pentru a menține integritatea și securitatea rețelei și serviciilor Moldcell precum și ale echipamentelor terminale ale clienților (de exemplu în ceea ce privește prevenirea atacurilor cibernetice prin difuzarea de programe informatice ostile sau furtul de identitate al utilizatorilor finali prin intermediul programelor-spion (spyware);
- pentru a dimensiona corespunzător rețeaua prin utilizarea informațiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic / aplicație);
- pentru a evita congestiunea iminentă a rețelei și a atenua efectele acesteia (de exemplu, pentru a asigura disponibilitatea serviciilor în cazul defecțiunilor în rețea sau în perioade cu trafic intens: sărbători legale, situații de forță majoră etc). În cazul apariției unei congestii de trafic, Moldcell aplică proceduri de remediere rapidă a defecțiunilor sau de rerutare (acțiunile pot fi realizate pe tip de trafic/aplicații) a traficului către alte noduri sau circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar.

### **10.3 Efectele gestionării traficului:**

Măsurile de gestionare a traficului întreprinse de Moldcell sunt aplicate proporțional cu situația care le-a generat și pot duce la:

- blocarea anumitor conținuturi, aplicații sau servicii (de exemplu, declarate ilicite, furnizate de terți neautorizați pentru a desfășura anumite activități etc.);
- scăderea vitezei de transfer a datelor în situații de congestie a rețelei;
- transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale clientului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea

## **11. Condiții aplicabile serviciului TV**

**11.1** Moldcell garantează recepția și retransmiterea în condiții de calitate a programelor TV, integral, simultan și nedecalat, conform standardelor legale în vigoare, nefiind însă responsabilă pentru perturbațiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru recepția și implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagării defectuoase a semnalului recepționat de la stații terestre/ de la satelit, din cauza condițiilor atmosferice nefavorabile sau din cauza unor defecțiuni pe lanțul de transmisie terestră sau prin satelit și nici pentru defecțiunile la rețeaua interioară, din Locația Clientului, provocate din culpa acestuia. Totodată, Moldcell nu este responsabilă pentru nicio întrerupere provocate de terți.

**11.3** În cazul în care Clientul deține un circuit construit prin mijloace proprii sau echipamente specifice necesare prestării Serviciilor, Moldcell poate refuza instalarea/Activarea/furnizarea Serviciilor.

**11.4** În cazul în care instalarea/Activarea Serviciilor depinde de actele sau faptele unui terț, aceasta se va realiza după întrunirea tuturor condițiilor necesare (obținerea autorizațiilor/aprobărilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de terț, etc.), condiții ce sunt în sarcina și răspunderea exclusivă a Clientului. Moldcell nu își asumă nicio răspundere cu privire la îndeplinirea sau obținerea vreunui act sau condiție din cele de mai sus.

## **12. Protecția minorilor**

Serviciile TV recepționate pot conține la solicitarea Clientului unul sau mai multe programe TV nerecomandate minorilor, distribuite conform legislației în vigoare, Clientul asumându-și întreaga responsabilitate în cazul vizionării acestora de către minori.

## **13. Caracteristicile serviciilor TV**

Structura pachetelor de programe pentru care poate opta Clientul, la data semnării Contractului, este conform ofertei comerciale și structurii serviciilor de programe retransmise de către Moldcell, astfel cum acestea sunt actualizate periodic de Moldcell. Pachetele de programe și structura acestora sunt prezentate în ofertele Moldcell, Clientul luând cunoștință de acestea la semnarea Contractului. Moldcell își rezervă dreptul de a modifica lista programelor disponibile în pachetele de programe, în sens crescător sau descrescător sau prin înlocuirea unui canal cu altul, fără necesitatea niciunei notificări prealabile din partea Moldcell.

## **14. Conținutul comunicațiilor și Serviciile terților**

Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV

**14.1** Moldcell nu răspunde pentru Conținutul transmis, primit, accesat, stocat, găzduit, descărcat sau încărcat prin intermediul Serviciilor Moldcell, cu condiția ca Moldcell nu este furnizorul acestuia.

**14.2** Disponibilitatea sau calitatea accesului la resursele informaționale găzduite în rețelele de comunicații electronice ale furnizorilor terți poate fi afectată (limitată) de configurările (setările) efectuate de către acești furnizori sau de către proprietarii resurselor informaționale respective, Moldcell neavând nicio răspundere în acest sens.

**14.3** Orice Conținut care este descărcat pe Echipament poate fi pierdut dacă Clientul schimbă Echipamentul său sau produsul program (software) al acestuia. Volumul Conținutului care poate fi stocat pe Echipamentul la un moment dat poate fi limitat. Pentru mai multe informații referitor la aceasta problema, se recomandă de a consulta ghidul/instrucțiunea de utilizarea a Echipamentului.

**14.4** Moldcell are dreptul (nu și obligația) să stopeze accesul către anumite site-uri, servicii sau Conținut furnizate de terți, inclusiv dacă acestea nu corespund normelor legale aplicabile sau în cazul încetării relațiilor contractuale cu furnizorii acestui Conținut. Moldcell nu răspunde pentru blocarea accesului clienților săi la anumite adrese IP sau pagini web în cazul în care are obligația legală de a o face.

**14.5** Moldcell își rezerva dreptul de a șterge orice date sau informații găzduite de Client pe serverele Moldcell sau pe care Clientul le-a introdus în sistemul său și care poate cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei Moldcell. Moldcell va notifica Clientul în cel mai scurt termen posibil și îi va oferi explicațiile necesare în legătură cu exercitarea acestui drept.

## 15. Defecțiuni și deranjamente. Despăgubiri

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

**15.2** Indisponibilitatea serviciului nu va fi considerată în următoarele cazuri:

- Lucrări planificate;
- Defecțiunea echipamentului, cablajului, serviciilor ce nu sunt prestate de Moldcell;
- Condiții de mediu ce țin de încăperea Clientului;
- Impedimente ce nu țin de voința Părților;
- Suspendarea sau întreruperea serviciilor în conformitate cu acest contract;
- Acțiunile sau intervenția Clientului.

**15.3** Calculul duratei deranjamentului.

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

**15.3.2** 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;

**15.4.** 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 Client sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale Furnizorului.

Prevederile prezentului punct nu se aplică în cazul:

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

**15.5.** Furnizorul va informa Clientul, cu cel puțin 5 zile până la inițierea lucrărilor planificate de mentenanță, modernizare, consolidare și/sau dezvoltare (extindere) a rețelei, în cazul în care acestea necesită întreruperea furnizării serviciilor pentru o perioadă ce depășește 8 ore consecutive.

## 16. Procedura de soluționare a reclamațiilor și litigiilor

**16.1** Moldcell asigură preluarea și soluționarea reclamațiilor prin serviciul de relații cu clienții, la numărul de telefon 444, număr apelabil gratuit în rețeaua Moldcell, sau 022444444 din orice altă rețea, zilnic, de luni până duminică, în intervalul orar 07:00-23:00, în magazinele Moldcell, precum și prin intermediul altor canale de comunicare cu clienții. Procedura de tratare și soluționare a reclamațiilor, precum și indicatorii de calitate aferenți Serviciilor, se găsesc pe pagina [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).

**16.2** Moldcell asigură asistența tehnică pentru serviciul de relații cu clienții, la numărul de telefon 433, număr apelabil gratuit în rețeaua Moldcell, sau 022206433 din orice altă rețea, de luni până duminică, în intervalul orar 07:00-23:00.

**16.3** Reclamațiile Clientului se formulează (i) în scris și se depun la orice magazin Moldcell sau se transmit la adresa de poștă electronică [moldcell@moldcell.md](mailto:moldcell@moldcell.md), sau (ii) telefonic. Reclamațiile pot fi depuse de către Client sau de către reprezentantul acestuia împuternicit în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV

Reclamațiile/sesizările urmează a fi expuse în mod clar, concis, cu bună-credință și să conțină următoarele elemente: denumirea persoanei juridice; sediul persoanei juridice; adresa de poștă electronică, dacă se solicită expedierea răspunsului prin intermediul poștei electronice; Număr de contact pentru o comunicare eficientă, clarificarea și soluționarea promptă a reclamațiilor. Denumirea furnizorului căruia îi este adresată reclamația/sesizarea; Obiectul reclamației/sesizării și descrierea aspectelor reclamate; Semnătura administratorului ori a reprezentantului împuternicit conform legii; Semnătura electronică în cazul reclamațiilor/sesizărilor transmise în formă electronică.

**16.4** Termenul de soluționare a reclamațiilor, altele decât cele privind defecțiunile sau cele privind viteza Serviciului de Internet, este de 15 zile calendaristice de la data recepționării acestora, iar în cazul în care reclamațiile necesită o examinare suplimentară – cel mult 30 de zile din data recepționării acestora; în cazul depășirii de către Moldcell, din culpa sa exclusivă, a termenului asumat de răspuns la reclamații, Clientul este îndreptățit la despăgubiri echivalente cu valoarea serviciilor contractate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile de întârziere peste termenul asumat.

**16.5** Rezultatul examinării reclamației se aduce la cunoștința Clientului în scris, iar cu consimțământul lui – verbal.

**16.6** 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.

## **17. Suspendarea Serviciului la cererea Clientului**

**17.1** În cazul în care nu are datorii față de Moldcell, Clientul poate solicita suspendarea furnizării Serviciilor pentru o perioadă de 2 luni în orice interval de 12 luni consecutive din cadrul executării Contractului.

**17.2** Clientul poate beneficia de opțiunea de a suspenda furnizării Serviciilor doar după expirarea perioadei minime contractuale. În cazul în care Clientul solicită suspendarea furnizării Serviciilor în interiorul perioadei minime contractuale, această perioadă se prelungește cu intervalul de timp în care furnizarea Serviciilor au fost suspendate.

**17.3** Clientul va depune într-unul din magazinele Moldcell o cerere scrisă în acest sens, în care va menționa în mod obligatoriu și data reconectării, și va achita tariful de suspendare temporară aferent perioadei solicitate. Suspendarea va fi realizată începând cu următorul ciclu de facturare sau începând cu un alt ciclu de facturare viitor, conform înțelegerii Părților, după plata tarifului de suspendare.

**17.4** Anterior expirării perioadei de suspendare, Clientul poate solicita în scris reconectarea Serviciilor, ce va fi efectuată în 2 zile lucrătoare de la depunerea cererii scrise de reconectare. În acest caz, Moldcell nu va rambursa Clientului contravaloarea tarifului de suspendare.

**17.5** Pe durata suspendării, Clientul se obligă să păstreze toate materialele și echipamentele primite. După expirarea perioadei de suspendare, reconectarea Serviciilor se va efectua automat.

**17.6** Serviciile nu pot fi suspendate la solicitarea Clientului, dacă Clientul are o datorie restantă față de Furnizor.

## **18. Suspendarea Serviciului de către Moldcell**

**18.1** Moldcell are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciului dacă Clientul întreprinde acțiuni ce afectează negativ interesele altor clienți Moldcell și Moldcell primește reclamații împotriva sa.

**18.2** Moldcell poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Serviciu imediat, fără preaviz sau alta formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Clientul nu a achitat integral Serviciile la termen; (ii) în cazul atingerii Limitei de credit, după caz; (iii) în caz de Frauda sau tentativa de Frauda a Clientului; (v) în cazul în care Clientul efectuează orice fel de acțiuni care afectează funcționalitatea la capacitate optimă a Rețelei, putând periclita în acest mod calitatea Serviciilor oferite de Moldcell, sau în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Moldcell; (iv) Clientul a încălcat prevederile specificate în anexele la Contract, acordurile adiționale la Contract, prezentele Termeni și condiții aplicabile Serviciului suspendat și/sau materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale aplicabile; sau (v) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentele Termeni și Condiții sau în legislația sau reglementările în vigoare.

**18.3** Reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 1 (una) zi lucrătoare de la îndeplinirea următoarelor condiții cumulative: a) achitarea integrală de către Client a contravalorii facturii neachitate la termen, dobânzii de întârziere (dacă a fost solicitată de Moldcell), precum și a Valorii Abonamentului și altor plăți lunare pentru perioada suspendării Serviciilor sau pentru Perioada de facturare curentă (în cazul serviciilor de comunicații electronice fixe); b) remedierea completă a oricăror altor cauze care au condus la suspendarea Serviciilor; c) achitarea Tarifului administrativ de reconectare (dacă este aplicabil); și d) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în legătura cu suspendarea/restricționarea.

**18.4** Suspendarea furnizării Serviciilor, survenita ca efect al oricăreia dintre situațiile descrise la subpct. 1-2 din prezentul punct, poate atrage suspendarea curgerii Perioadei minime contractuale, precum și prelungirea acesteia cu durata corespunzătoare în care Serviciile au fost suspendate.

## **19. Restricționarea serviciilor pentru neplată. Reconectarea**

**19.1** Neplata Serviciilor și a oricăror alte sume datorate, până la data scadenței, dă dreptul Moldcell să procedeze la restricționarea Serviciilor. Perioada în care Serviciile sunt restricționate nu va fi inclusă în Perioada Minimă obligatorie.

**19.2** Clientul ale cărui Servicii sunt restricționate pentru neplată poate solicita reconectarea după plata tuturor sumelor restante și a penalităților de întârziere, acesta urmând a fi reconectat în maximum 2 zile lucrătoare de la efectuarea plăților restante sau la un alt termen ulterior convenit de Părți.

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

**20.1** Furnizorul prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației și în conformitate cu Politica de confidențialitate adoptată de către Furnizor, precum și cu Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, care este publică, fiind plasată pe site-ul oficial al Furnizorului: [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md)

**20.2** Prelucrarea datelor cu caracter personal va fi realizată de persoanele împuternicite din cadrul companiei „Moldcell” SA sau de către alte persoane împuternicite de „Moldcell” SA, în condițiile legii. Datele personale ale clienților (reprezentanților persoanelor juridice) sunt prelucrate în temeiul legii, cu bună-credință, în scopuri legitime, numai în măsura necesară îndeplinirii scopurilor interne și legale ale companiei, cu respectarea tuturor măsurilor legale de securitate și confidențialitate a datelor. Informațiile pot fi dezvăluite terțelor părți doar în prezența premiselor legale prevăzute de legislația în vigoare. Datele cu caracter personal ale abonaților (reprezentanților persoanelor juridice) vor fi procesate și stocate, numai în măsura și perioada necesară pentru scopul preconizat sau pentru a se conforma cu cerințele legale.

**20.3** Furnizorul colectează și prelucrează datele cu caracter personal ale reprezentantului Abonatului (persoană juridică) în vederea încheierii și executării contractului de servicii, respectiv pentru furnizarea serviciilor și/sau a extra opțiunilor alese de către Abonat furnizate de terți parteneri prin intermediul Furnizorului și în alte scopuri corelate pentru realizarea obiectului de activitate principal.

**20.4** Prin semnarea Contractului, abonatul își exprimă acordul pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal relevante de către Furnizor, precum și persoanele împuternicite de Furnizor, în scopuri legate de furnizare a serviciilor de comunicații electronice și cu respectarea legislației în vigoare, atât pe durata executării contractului, cât și după încetarea acestuia conform termenului prevăzut de lege.

**20.5** În cazul în care Abonatul își dă acordul prealabil exprimat în scris, datele sale cu caracter personal din Rețeaua Furnizorului – pot fi incluse în Registrul Public al Abonaților ținut în formă scrisă sau electronică. Abonatul are dreptul de a verifica, rectifica și de a elimina sau a interzice publicarea datelor sale personale (totale sau parțiale) din registre și din serviciile de informații privind abonații, printr-o cerere scrisă adresată Furnizorului. Pe parcursul derulării relației contractuale cu Furnizorul, Abonatul are dreptul de a reveni oricând asupra deciziei de a verifica, rectifica sau elimina datele incluse în aceste registre, în mod gratuit.

**20.6** În conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova privind protecția datelor cu caracter personal, Furnizorul informează Abonatul (reprezentantul împuternicit) că beneficiază de dreptul de informare, dreptul de acces la datele cu caracter personal, dreptul de intervenție asupra datelor cu caracter personal, dreptul de opoziție al subiectului datelor cu caracter personal, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, dreptul de acces la justiție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată Furnizorului.

**20.7** Orice litigiu cu referire la protecția datelor cu caracter personal care nu poate fi soluționat pe cale amiabilă într-o perioadă de timp rezonabilă, poate fi escaladat la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.

**20.8.** Abonatul înțelege și este de acord că manifestarea dreptului său de a se opune echivalează cu încetarea prestării serviciului astfel Contractul va înceta. În acest caz, refuzul Abonatului față de prelucrarea acestor date echivalează cu imposibilitatea prestării serviciilor de comunicații electronice și exonerează Furnizorul de orice răspundere în acest sens.

**20.9** Informații suplimentare privind Politica de confidențialitate a companiei, modul în care datele cu caracter personal sunt procesate, cum este asigurată securitatea informațiilor abonaților, drepturile subiecților de date ș.a., pot fi găsite pe site-ul companiei: [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md). Politica de confidențialitate a companiei este revizuită cu regularitate și orice actualizări vor fi plasate pe această pagină. Abonatul este încurajat să examineze periodic Politica de confidențialitate pentru a rămâne informat despre modalitatea aplicată de către Furnizor cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

## 21. Încetarea Contractului

Contractul poate înceta în următoarele cazuri:

- la cererea Clientului printr-o notificare adresată în scris către Furnizor cu cel puțin 30 zile lucrătoare înainte de data de facturare;
- din inițiativa Furnizorului, în mod unilateral, conform Contractului;
- alte cazuri prevăzute în Contract și/sau legislația în vigoare a Republicii Moldova;

În cazul rezoluției contractului de furnizare servicii fixe și TV în decursul perioadei minime contractuale, abonatul va achita o compensare în valoarea ultimului abonament conectat înmulțit cu numărul de perioade de facturare (luni) rămase până la expirarea perioadei minime contractuale, precum și reducerea la taxa de conectare oferită (după caz) pentru fiecare Locație în parte.

În cazul rezoluției Contractului de furnizare servicii fixe și TV în decursul perioadei minime contractuale, aplicabile la procurarea de la Moldcell a dispozitivului la preț special, Clientul va achita suplimentar diferența dintre prețul integral și prețul special pentru dispozitivul achiziționat, în funcție de perioada utilizării acestuia. Iar dacă Clientul a procurat de la Modcell dispozitivul cu achitare în rate, în cazul rezoluției Contractului de furnizare servicii fixe și TV în decursul perioadei minime contractuale, Clientul va achita suplimentar toate ratele rămase.

Rezoluțiunea Contractului nu îl exonerează pe Client de obligațiunea de a achita Furnizorului toate datoriile acumulate până la data rezoluției precum și plățile/compensațiile care vor fi înaintate conform condițiilor de rezoluțiune.

## 22. Modificarea Contractului

Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica unilateral termenii și condițiile Contractului, prin notificarea Clientului cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de intrarea în vigoare a acestora, în conformitate cu prevederile legale, inclusiv Legea comunicațiilor electronice. Clientul are dreptul de a rezoluciona Contractul încheiat fără a fi penalizat în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru Abonat. În caz contrar, se consideră că Abonatul a acceptat modificările propuse.

## 23. Cesiunea contractului

Contractul sau oricare dintre drepturile și obligațiile din acesta pot fi cesionate de către Moldcell către un terț, cu condiția preluării de către terț a garanțiilor și răspunderilor din Contract, iar Clientul consimte prin prezentul Contract, în mod anticipat, cu privire la cesiune.

Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV

În cazul în care Clientul a procurat în cadrul unei campanii un dispozitiv la preț special, el are dreptul să transfere drepturile și obligațiile sale din Contract cu condiția achitării reducerii de care a beneficiat la procurarea dispozitivului. Iar, în cazul în care Clientul a procurat un dispozitiv cu achitare în rate, acesta nu este în drept să cesioneze drepturile și obligațiile sale din Contract până la achitarea integrală a prețului dispozitivului.

#### **24. Schimbarea adresei furnizării serviciilor**

**24.1** Pe baza unei cereri scrise, Clientul poate solicita transferul Contractului la o nouă adresă (dacă tehnic este posibilă instalarea Echipamentului și Activarea Serviciilor la aceasta), după plata tarifului de transfer prevăzut în anexe, cu obligația achitării contravalorii eventualelor lucrări suplimentare aferente transferului.

**24.2** În cazul în care tehnic nu este posibilă instalarea Echipamentului și Activarea Serviciilor la o nouă adresă, iar din acest motiv Clientul solicită rezoluțiunea Contractului înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul se obligă să achite Furnizorului o despăgubire egală cu suma reducerii la taxa de conectare, de care a beneficiat la încheierea Contractului pentru servicii fixe și TV.

În cazul în care Clientul a procurat de la Moldcell un dispozitiv la preț special, Clientul va achita suplimentar diferența dintre prețul integral și prețul special pentru dispozitivul achiziționat, în funcție de perioada utilizării acestuia, iar dacă Clientul a procurat de la Modcell dispozitivul cu achitare în rate, acesta va achita suplimentar toate ratele rămase.

#### **25. Prevederi finale**

**25.1** Toate modificările și completările la condițiile prezentului Contract se vor produce conform procedurii stabilite de către Furnizor.

**25.2** Din momentul semnării Contractului de Abonament, Abonatul declară că toate prevederile și condițiile prezentului Contract, și ale Pachetului ales sunt clare, înțelese și acceptate. În același timp, Abonatul acceptă faptul că prevederile și condițiile pot fi modificate conform prevederilor stabilite în prezentul Contract.

**25.3** În cazul în care prezentele Termene și condiții nu includ careva prevederi contractuale, se vor aplica regulile generale prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

**25.4** În cazul în care una din prevederile prezentului Contract va fi anulată, o astfel de declarație nu va afecta valabilitatea și disponibilitatea altor prevederi.

**25.5** Denumirile și numerotarea capitolelor și articolelor în prezentul Contract servesc doar pentru comoditate și nu influențează asupra interpretării prezentului Contract.