

Condiții contractuale de bază Abonament

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

1. Obiectul Contractului

Furnizorul furnizează Abonatului acces la serviciile de comunicații electronice („Servicii”) .

2. Definiții

Termenii folosiți în Contract sunt definiți în Capitolul I („DEFINIȚII ȘI NOȚIUNI”) a Termenilor și Condițiilor Generale de Utilizare a Serviciilor de comunicații electronice („TCG”), care fac parte integrantă a Contractului.

3. Durata Contractului

Contractul intră în vigoare la data semnării lui de către Părți sau la data indicată expres în Contract. În funcție de Oferta de Prețuri și Planul Tarifar, contractul poate fi încheiat: (a) pe o perioadă minimă contractuală , care implică obligația de a utiliza și achita serviciile pe întreaga durată minimă, dar care nu va depăși 24 de luni, (b) pe perioadă nedeterminată (fără perioadă minimă contractuală), care conferă Abonatului dreptul de a rezoluționa Contractul, fără a fi penalizat, prin transmiterea unei notificări de rezoluțiune.

4. Accesul la Servicii

Furnizorul va asigura imediat accesul la Rețea și Servicii după: (I) validarea Contractului de către Furnizor și/sau (II) activarea Planului tarifar în conformitate cu cerințele Planului tarifar. Furnizorul va asigura accesul la Servicii cu condiția că Abonatul să mențină în Cont un sold suficient, conform termenilor stabiliți.

5. Termeni și condiții de plată

Prețul serviciilor și modalitatea de plată sunt cele prevăzute în Planul tarifar și în Ofertele de prețuri oficiale, care fac parte integrantă din Contract. Prețurile sunt stabilite în lei moldovenești, includ TVA și sunt exprimate per minut/sms/Mb dacă nu este specificat altfel. Durata totală a apelului nu poate depăși 60 minute, dacă nu este specificat altfel. În cazul neachitării facturilor, datoriilor create în cont și/sau la atingerea Pragului de deconectare Furnizorul va suspenda parțial prestarea Serviciilor și va bloca accesul la utilizarea serviciilor de date, voce/sms de ieșire. În cazul în care Abonatul nu va suplini contul în termen de 30 zile din momentul blocării serviciilor, Furnizorul este în drept să deconecteze complet prestarea serviciilor (suspende numărul), inclusiv apelurile de intrare.

6. Răspunderea Furnizorului pentru calitatea și disponibilitatea Serviciilor

Furnizorul va depune toate eforturile necesare pentru a asigura Abonatului accesul la Rețea și la Servicii în cele mai bune condiții tehnice posibile, în conformitate cu autorizațiile și licențele deținute. Furnizorul se obligă să adopte toate măsurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maximă posibilă a serviciilor de comunicații electronice în situații de avarii ale rețelei cauzate de dezastre naturale sau cazuri de forță majoră, precum și pentru a garanta accesul neîntrerupt al Abonaților la serviciile de urgență și transmiterea fără întrerupere a alertelor și avertizărilor publice emise de autoritățile competente. Calitatea și disponibilitatea Serviciilor Furnizorului pot fi afectate de factori ce nu depind de Furnizor, cum ar fi, dar fără a se limita la: tipul echipamentului folosit, obstrucționări fizice locale, lucrări temporare, condiții atmosferice, interferențe radio și funcționarea defectuoasă a altor rețele de comunicații electronice la care Furnizorul este interconectat. Detaliile cu privire la răspunderea Furnizorului sunt expuse în TCG.

7. Încetarea Contractului

Contractul poate înceta în conformitate cu prevederile legale și/sau contractuale în următoarele cazuri: 1) la inițiativa Abonatului; 2) din inițiativa Furnizorului; 3) la portarea Abonatului la un alt Furnizor; 4) alte cazuri prevăzute în Contract și/sau legislația în vigoare a Republicii Moldova; La încetarea Contractului Abonatul are obligația să achite datoriile acumulate, iar după caz poate sau să solicite rambursarea banilor rămași în cont după rezoluțiune. În caz de încălcare a condiției de Perioadă minimă contractuală, Abonatul este obligat să compenseze cheltuielile în mărimea stabilită în Contract și/sau în acordurile suplimentare la Contract.

8. Modificarea Contractului și condițiilor de utilizare a Serviciilor

Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile Contractului/Planului Tarifar/Ofertei de Prețuri, prin notificarea Abonatului cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de intrarea în vigoare a acestora. Abonatul are dreptul de a alege un alt Plan Tarifar sau rezoluționa 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. Soluționarea litigiilor

Litigiile ce decurg din executarea prezentului Contract se vor soluționa în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și contractuale. Ghidul cu privire la depunerea și soluționarea reclamațiilor poate fi consultat pe site-ul www.moldcell.md.

9. Structura Contractului

Conținutul prezentului Contract cuprinde următoarele părți: „Prima Pagină”, „Condiții Contractuale de Bază Abonament”, „Termeni și Condiții Generale de Utilizare a Serviciilor de Comunicații Electronice („TCG”)”, „Condițiile Planului Tarifar”, „Oferta publică de prețuri”, după caz.

10. Alte condiții

La încheierea prezentului Contract:

- Abonatul va achita Serviciile utilizate conform Ofertei de Prețuri și Planului Tarifar. În cazul în care Abonatul acumulează datorii față de Furnizor, acestea pot fi acoperite din contul altui număr, inclusiv a numărului nou conectat și/sau Furnizorul poate să transmită la propria apreciere, fără acordul Abonatului, dreptul său de creanță terțelor persoane pentru colectarea datoriilor.
- În cazul în care se va descoperi că oricare din informațiile furnizate de Abonat sunt false sau nu corespund cerințelor legale sau se încalcă prevederile legale sau contractuale/TCG, Furnizorul are dreptul să refuze validarea contractului și/sau să suspende furnizarea Serviciilor și/sau să rezoluționeze contractul.

Termeni și condiții generale de utilizare a serviciilor de comunicații electronice Persoane Fizice (consumatori)

Prevederile prezentei secțiuni „Termeni și Condiții Generale de Utilizare a Serviciilor de Comunicații Electronice” („TCG”) sunt elaborate și perfectate conform dispozițiilor legislației în vigoare a Republicii Moldova.

I. DEFINIȚII ȘI NOȚIUNI

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

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

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

Cartelă SIM (Subscriber Identity Module – Modul de Identificare a Abonatului) – cartelă ce conține numărul internațional de identitate al Abonatului (IMSI), unic în întregul segment de comunicații electronice, numărul ISDN (MSISDN) al Abonatului și informații privind serviciile la care are acces Abonatul. Cartela SIM permite Furnizorului să ducă evidența numerelor atribuite Abonaților și identificarea numărului de telefon de către Rețea. Cartela SIM este proprietatea Furnizorului.

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

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

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

Contul Moldcell al Abonatului – cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Abonatului, Panurile tarifare conectate, Numerele mobile și/sau identificatoarele de linie aferente Abonamentelor contractate, informația cu privire la facturare, starea contului, inclusiv soldul curent, și alte informații relevante utilizării serviciilor de comunicații electronice.

Echipament/Terminal Mobil - înseamnă echipamentul terminal utilizat de Abonat, care poate fi conectat la Rețea și care este conceput sau adaptat pentru a putea fi utilizat când Abonatul este în mișcare.

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

Frauda Abonatului - orice acțiune sau inacțiune a Abonatului care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a prevederilor legale și/sau contractuale, care poate avea ca efect producerea unui prejudiciu Furnizorului ori unui terț sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru un terț.

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

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

Limită de credit – sumă stabilită de Furnizor, în limita căreia Abonatului i se oferă posibilitatea de a beneficia de Serviciile furnizate de Furnizor conform condițiilor Ofertei și Planului tarifar. Limita de credit este acordată de Furnizor conform condițiilor Ofertei și Planului tarifar și poate fi modificată sau anulată de Furnizor prin notificarea Abonatului.

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

Meniul USSD – meniul interactiv oferit de Furnizor, prin accesarea căruia Abonatul selectează și activează în regim on-line orice Serviciu/Plan Tarifar indicat în meniu. Setul de Servicii/Planurile tarifare accesibile în meniul este definit exclusiv de Furnizor, în mod independent și unilateral.

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

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

Modalități de plată – site-ul www.moldcell.md, cartele de reîncărcare, terminalele de plată, prin metoda suplinirii la bănci, precum și prin intermediul serviciilor sau aplicațiilor adiționale oferite de Furnizor.

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

Ofertă de prețuri – ansamblul prețurilor oficiale pentru produsele și serviciile Furnizorului, determinate în mod unilateral de către Furnizor în conformitate cu legea și aduse la cunoștința Abonatului. Acceptarea ofertei rezultă din semnarea Contractului de abonament, din activarea sau utilizarea Serviciilor ori din orice alte acțiuni ale Abonatului care exprimă intenția clară de a beneficia de respectivele Servicii, potrivit Codului Civil al Republicii Moldova. Oferta de prețuri este publică și poate fi consultată oricând pe site-ul oficial www.moldcell.md.

Opțiuni - parte componentă a Ofertei de prețuri, care reprezintă o posibilitate adițională de utilizare a Serviciilor oferite de către Furnizor, disponibilă pentru Abonat suplimentar la Planul său tarifar. Conținutul și prețurile Opțiunii sunt stabilite și aprobate de către Furnizor în mod unilateral, poate fi modificate, completate sau anulate de către Furnizor cu aducerea acestui fapt la cunoștința Abonatului conform dispozițiilor legislației în vigoare.

Perioadă minimă contractuală – perioadă contractuală obligatorie minimă de timp, pentru care Contractul este încheiat. Perioada minimă contractuală stabilită inițial, nu va depăși 24 luni din momentul semnării Contractului. Perioada minimă contractuală, este prevăzută expres în Contractul de abonament și este calculată din momentul activării Serviciilor conform prevederilor contractuale, pentru fiecare număr separat. În cazul semnării de către Abonat a acordurilor suplimentare la prezentul Contract se va aplica perioada minimă contractuală și condițiile de rigoare stipulate în aceste acorduri suplimentare. Perioada minimă nu include perioada în care Numărul a fost deconectat în urma nerespectării de către Abonat a condițiilor contractuale sau în cazul solicitării deconectării temporare a numărului de către Abonat.

Perioada nedeterminată a Contractului - acordă Abonatului dreptul de a denunța unilateral Contractul pe parcursul executării acestuia prin preaviz, fără a suporta careva penalități.

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

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

Plan tarifar cu plată în avans – set de Servicii care se oferă Abonatului cu plată în avans și presupune achitarea a unui abonament lunar, după caz, în conformitate cu condițiile Planului tarifar și prevederile Contractului de abonament.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Servicii adiționale – Serviciile care nu sunt incluse ca servicii de bază în Planul tarifar oferite Abonatului în conformitate cu condițiile stabilite de Furnizor și sunt activate la cererea Abonatului, pentru achitare adițională, după caz.

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

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

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

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

Tarife administrative - tarife percepute de Furnizor pentru prestarea serviciilor conexe Contractului, în afară serviciilor de comunicații electronice.

Validarea contractului – Perioada de timp în decursul căreia are loc verificarea informației prezentate de Abonat la momentul semnării Contractului, inclusiv verificarea în sistemul Furnizorului a criteriilor stabilite în prezentului Contract. Furnizorul este în drept, să decidă în mod unilateral dacă Contractul va fi validat și să refuze conectarea la Servicii în cazul în care informația prezentată nu este validă sau Abonatul nu îndeplinește criteriile necesare pentru conectare (cum ar fi vârsta, capacitatea de exercițiu, criterii de bonitate și eligibilitate, etc).

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

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

II. ÎNCHEIEREA, VALIDAREA ȘI DURATA CONTRACTULUI

- 2.1. La încheierea Contractului, Abonatul este obligat să prezinte setul de documente în conformitate cu cerințele Furnizorului și prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova. Lista documentelor necesare se aprobă de Furnizor și se aduce la cunoștința Abonatului înainte de încheierea Contractului.
- 2.2. Abonatul pune la dispoziția Furnizorului o copie a actului său de identitate în vederea efectuării anumitor operațiuni, în scopul îndeplinirii unei obligații legale, al realizării unui interes legitim al Furnizorului sau în baza oricărui alt temei legal prevăzut de legislația în vigoare. Copiile acestor documente pot fi realizate doar în cazurile expres prevăzute de lege. După examinarea documentelor prezentate de solicitant în vederea încheierii Contractului, Furnizorul își rezervă dreptul de a decide dacă acceptă încheierea Contractului sau de a refuza conectarea la Servicii, în conformitate cu prevederile prezentelor Termene și Condiții Generale și/sau prevederilor legale.
- 2.3. În funcție de Oferta de Prețuri și Planul Tarifar, contractul poate fi încheiat: (a) pe o perioadă minimă contractuală indicată expres, care implică obligația de a utiliza și achita serviciile pe întreaga durată minimă sub rezerva penalizării, dar care nu va depăși 24 de luni, (b) pe perioadă nedeterminată (fără perioadă minimă contractuală), care conferă Abonatului dreptul de a rezoluționa Contractul, fără a fi penalizat, prin transmiterea unei notificări de rezoluțiune.

III. ACCESUL LA SERVICII ȘI REȚEA

- 3.1. Furnizorul va asigura accesul imediat la Rețea și Servicii după: (I) validarea Contractului de către Furnizor și/ sau (II) activarea Planului tarifar în conformitate cu condițiile Planului tarifar. În cazul portării, data activării numărului portat este data la care portarea s-a realizat din punct de vedere tehnic.
- 3.2. În cazul încheierii Contractului de Abonament la începutul lunii în perioada procesului de facturare, Furnizorul va asigura accesul la rețea la finalizarea acestui proces.
- 3.3. În cazul solicitării de activare a unei cartele eSIM, Furnizorul are obligația ca, la conectarea inițială la rețea cu respectiva cartelă eSIM, să asigure configurarea și activarea acesteia. Dacă procedura de configurare presupune utilizarea unui cod QR, Furnizorul va furniza Abonatului codul QR necesar pentru activarea cartelei eSIM.
- 3.4. Furnizorul asigură accesul continuu la servicii cât timp soldul Contului Abonatului depășește Pragul de deconectare. La atingerea acestui prag, Furnizorul notifică Abonatul, dacă abonatul nu a refuzat notificările. Pragul de deconectare a serviciilor reprezintă fie valoarea minimă a soldului de bani disponibil în Cont, fie Limita de credit stabilită conform Ofertei/Planului tarifar aplicabil.
- 3.5. Moldcell oferă acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în mod gratuit. Apelul către numărul 112 poate implica transmiterea datelor personale aferente numărului, inclusiv informațiilor relevante pentru localizarea apelantului, conform prevederilor legale.

IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI

4.1. Furnizorul este obligat:

- a) să asigure furnizarea Serviciilor conform prevederilor legale, Licenței și a prezentelor TCG;
- b) să asigure accesul Abonatului la Servicii în cel mai scurt timp posibil după validarea Contractului, în funcție de capacitățile tehnice disponibile ale Furnizorului;
- c) să ofere Abonatului informația necesară privind utilizarea Serviciilor furnizate. Furnizorul îi oferă Abonatului posibilitatea de a consulta condițiile de utilizare a Serviciilor pe site-ul său oficial www.moldcell.md și de a se adresa la Serviciul Relații Clientelă care gestionează toate solicitările referitoare la Servicii, inclusiv privind aria de acoperire a rețelelor Furnizorului;
- d) să ia măsuri tehnice și organizatorice corespunzătoare în vederea protejării securității rețelelor și serviciilor furnizate.
- e) să asigure confidențialitatea datelor personale, comunicațiilor, datelor de transfer și a convorbirilor telefonice, a altor comunicări ale Abonatului efectuate în Rețea conform legislației în vigoare;
- f) în caz de necesitate, în cazul efectuării lucrărilor planificate de modernizare/optimizare a Rețelei, să informeze Abonatul despre data și condițiile suspendării Serviciilor prin intermediul Mijloacelor de notificare stabilite conform prezentelor TCG;
- g) să compenseze Abonatului orice prejudiciu cauzat în limitele sumei achitate de către acesta pentru conectare la Servicii și a taxei de abonament pentru Serviciile neutilizate. În cazul în care Serviciile nu sunt prestate în bază de abonament, Furnizorul va răspunde pentru prejudiciul cauzat în mărimea sumei calculate pentru perioada în care Abonatul nu a putut beneficia de Servicii reieșind din următorul calcul: suma medie a cheltuielilor lunare ale Abonatului pentru ultimele 3 luni se va împărți la numărul de zile din luna în care Abonatul nu a putut beneficia de Servicii, iar rezultatul obținut va servi drept indicator de bază pentru calcularea prejudiciului pentru o zi de neutilizare a Serviciului. Compensația se acordă inclusiv în situațiile în care nu sunt respectate nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract sau în cazul în care Furnizorul nu reacționează corespunzător la un incident, la o amenințare sau la o vulnerabilitate în materie de securitate;
- h) să asigure Abonatului dreptul de a trece, la cerere, la un alt furnizor de servicii de comunicații electronice și să pună la dispoziția Abonatului informațiile relevante procesului de portare;
- i) să ofere abonaților cu dizabilități acces la serviciile de comunicații electronice, inclusiv la informațiile contractuale relevante;
- j) să asigure gratuit Abonatului, opțiuni pentru afișarea sau ascunderea numărului de telefon la apeluri, conform legislației în vigoare;
- k) atunci când furnizează servicii de acces la internet să trateze întreg traficul în mod egal, fără careva discriminări, restricții sau imixțiuni. Furnizorul poate stabili măsuri rezonabile de gestionare a traficului;
- l) să nu transmită informații în scopuri de promovare (publicitate) în contextul vânzării produselor sau serviciilor, către Abonații care nu și-au exprimat în prealabil consimțământul, precum și să ofere Abonaților posibilitatea de a-și retrage consimțământul exprimat inițial;
- m) să nu expedieze mesaje electronice în scopuri de promovare (publicitate) a produselor sau serviciilor cu ascunderea identității expeditorului sau cu indicarea unei identități false, sau fără indicarea unei adrese valabile a Furnizorului;
- n) Să retragă din ofertă/comercializare anumite planuri tarifare. În acest caz, Furnizorul va informa în prealabil Abonații afectați despre condițiile ulterioare de furnizare a Serviciilor, în special dacă Abonatul poate continua utilizarea planului tarifar retras sau dacă acesta va fi transferat la un alt plan tarifar. În același timp, Abonatul poate alege să exercite dreptul de rezoluțiune a Contractului conform p. 10.1., 12.1.2., sau să migreze la un alt Plan tarifar pus la dispoziție de către Furnizor, conform pct. 5.1.f) din condițiile contractuale.

4.2. Furnizorul nu poartă răspundere pentru:

- a) conținutul apelurilor, mesajelor sau al altor servicii prestate de terți și nici pentru eventualele prejudicii cauzate de acestea;
- b) oricare acțiuni ale Abonatului, întreprinse de acesta prin utilizarea mijloacelor de comunicație;
- c) conținutul transmis de Utilizator prin intermediul Serviciilor și nici pentru daunele pe care acest conținut le-ar putea provoca terților.
- d) prejudiciile aleatorii, indirecte ale Abonatului, sau viitoare, 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.
- e) deficiențele Serviciilor, apărute ca urmare a accesării unor surse malițioase, instalării unor aplicații de către Abonat, a utilizării unui echipament terminal necertificat, sau a echipamentului care a fost modificat sau schimbat fără coordonarea cu producătorul;
- f) calitatea accesului la Rețea sau a Serviciilor în cazul în care deficiența este cauzată de parametrii sau calitatea tehnică a terminalului Abonatului;
- g) eventualele devieri temporare în transmisie în cazul în care acestea sunt cauzate de evenimente imprevizibile, lucrări de profilactică tehnică sau optimizare/modernizare a rețelei;
- h) Furnizorul nu răspunde pentru daunele sau consecințele rezultate din utilizarea eronată, accidentală sau intenționat necorespunzătoare de către Abonat a Serviciilor, a echipamentului terminal sau a funcțiilor acestuia (inclusiv setări, actualizări, aplicații, accesarea de conținut malițios etc.). Serviciile și traficul de date generate în astfel de situații vor fi facturate integral conform tarifulor în vigoare.
- i) achitarea Serviciilor sau al accesului la Rețea, dacă această achitare se efectuează de către persoane terțe în baza unui Contract între Abonat și persoana terță respectivă;
- j) recepționarea întârziată sau neprimirea notificărilor expediate de către Furnizor, inclusiv prin prin poștă electronică sau alte mijloace;
- k) acțiunile sau inacțiunile întreprinse de terțe părți în cadrul activității lor de orice natură (informaționale, divertisment sau loterii, ș.a.) realizate prin intermediul rețelei de comunicații electronice sau Serviciilor furnizate și facturate de terțe persoane, precum și de prejudiciile cauzate de aceștia;
- l) asigurarea recepției semnalelor radio în afara Ariei de acoperire;
- m) reîncărcarea eronată de către Abonat a Contului, utilizarea necorespunzătoare a cartelelor de reîncărcare sau rambursarea contravalorii Cartelelor de reîncărcare;
- n) eventualele prejudicii cauzate Abonaților din cauza apariției interferențelor cauzate de terțe părți sau echipamente (de exemplu, echipamente medicale, radio etc.);
- o) eventualele prejudicii, survenite drept consecință a utilizării numărului de telefon sau terminalului Abonatului de către terțe persoane (e.g. persoane minore).

4.3. Furnizorul este în drept:

- a) să ceară Abonatului prezentarea tuturor documentelor prevăzute de prezentul Contract, precum și a altor documente și informații prevăzute de legislația în vigoare;
- b) de a forma conținutul Planului tarifar, de a elabora și aproba instrucțiuni speciale pentru Servicii, de a stabili și modifica de sine stătător tarifele pentru fiecare Serviciu din Planul tarifar.
- c) să refuze activarea liniei noi și/sau altor Servicii abonaților care anterior au încălcat condițiile Contractului, ceea ce a dus la rezoluțiunea unilaterală a Contractului de către Furnizor. Aceasta implică, dar nu selimitează la:
 - utilizarea serviciilor furnizate 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 Furnizorului, care provoacă perturbări, prejudicii sau fenomenul de by-pass în rețea;

- efectuarea tentativelor de copiere a datelor tehnice de identificare ale cartei SIM/eSIM.
 - d) să stabilească Limite de credit și Praguri de deconectare pentru utilizarea Serviciilor.;
 - e) să suspende complet sau parțial accesul la Rețea și/sau Servicii, în cazurile în care Abonatul cauzează daune Furnizorului, altor Abonați și/sau persoanelor terțe prin folosirea Serviciilor Furnizorului sau efectuează încercări frauduloase de suplinirea a Contului transmite numărul terților părți pentru utilizare fără acordul Furnizorului, folosește numărul de telefon pentru desfășurarea activităților restricționate prin lege, loteriilor, votărilor, concursurilor, sondajelor etc., expediază în masă mesaje SMS, utilizează echipament terminal necertificat, sau echipament care a fost schimbat sau modificat fără coordonarea cu producătorul;
 - f) să suspende temporar sau permanent accesul abonatului la numerele de telefon al Serviciului Relații Clientelă, din motivul efectuării de către abonat a apelurilor abuzive la acest Serviciu;
 - g) să suspende complet sau parțial accesul la Rețea și/sau Servicii, în cazul în care acțiunile/inacțiunile Abonatului constituie risc pentru Furnizor;
 - h) să înregistreze apelurile cu Serviciul Relații Clientelă efectuate în scopul schimbării Planului tarifar, activării serviciilor, obținerii de suport, solicitării de informații suplimentare, în scopul monitorizării și asigurării calității serviciilor oferite Abonatului.;
 - i) să transmită, , dreptul său de creanță față de Abonat terțelor persoane pentru colectarea acesteia, fără acordul acestuia în cazul în care nu se respectă obligația de achitare a Serviciilor de comunicații electronice;
 - j) să transmită creditorilor de datorii informația cu privire la identitatea Abonatului și suma creanței, în cazul transmiterii dreptului său de creanță față de Abonat;
 - k) să transfere datoriile identificate de pe alte Conturi ale Abonatului pe Contul său activ și să solicite plata acestora.
 - l) în cazul în care suma curentă din Contul Abonatului pentru serviciile furnizate în credit este considerabil mai mare comparativ cu lunile precedente, Furnizorul va notifica în scris Abonatul cu privire la aceste sume și are dreptul să solicite plata lor. Dacă datoria creată nu este achitată în termenii stabiliți, Furnizorul își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor cu notificarea prealabilă a Abonatului.;
 - m) să deconecteze Serviciile de comunicații electronice, în cazul depășirii Pragului de deconectare și/sau Limitei de credit stabilite de Furnizor;
 - n) să refuze conectarea Serviciilor în cazul în care: Contractul nu va trece validarea, vor fi depistate datorii sau informația prezentată de Abonat va fi neveridică;
 - o) de a furniza servicii optimizate pentru conținut specific, anumite aplicații sau servicii (sau combinații ale acestora), altele decât serviciile de acces la internet – atunci când această optimizare este necesară pentru a îndeplini cerințele de calitate prevăzute de legislație;
 - p) să refuze rambursarea banilor din contul Abonatului pe durata valabilității Contractului cu excepția plăților greșite. În cazul efectuării unei plăți greșite, Abonatul va depune o cerere scrisă la compania, prin intermediul căreia și-a reîncărcat contul, prin care va solicita rambursarea sumelor achitate greșit cu anexarea documentelor ce demonstrează că plata a fost efectuată greșit.;
 - q) să aplice Politica de Utilizare Rezonabilă în ceea ce privește consumul de Servicii de Roaming cu amănuntul pentru a preveni utilizarea abuzivă sau anormală de către clienții serviciilor de roaming a serviciilor de Roaming în UE; Politica de Utilizare Rezonabilă este parte integrantă a Condițiilor de utilizare a Serviciului Roaming a Furnizorului.
- 4.4. Furnizorul nu are dreptul să schimbe numărul Abonatului cu excepția cazurilor în care modificările se produc din necesități operaționale sau legale. Atunci când numărul se schimbă, Furnizorul îl va informa pe Abonat înainte de producerea schimbării. Furnizorul stabilește procedura de notificare.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ABONATULUI

5.1. Abonatul este în drept:

- a) să încheie un contract de abonament cu Furnizorul în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- b) să beneficieze de accesul la Rețea și să utilizeze Serviciile furnizate de către Furnizor conform prezentului Contract și legislației în vigoare;
- c) să obțină de la Furnizor informații referitoare la Servicii;
- d) să beneficieze de posibilitatea de a apela gratuit serviciile de urgență, formând numărul unic de urgență „112”.
- e) să cedeze drepturile și obligațiile sale contractuale altei persoane cu acordul Furnizorului;
- f) să migreze la un alt Plan tarifar și/sau să activeze, să schimbe Serviciile adiționale conform condițiilor prezentului Contract, dacă aceasta nu contravine condițiilor Planului Tarifar utilizat de Abonat la momentul solicitării sau condițiilor campaniei promoționale de care acesta beneficiază la momentul solicitării;
- g) să primească factura detaliată pentru contul său, la cerere, lunar sau pentru ultimile 3 perioade consecutive și complet facturate;
- h) să rezoluționeze Contractul prin depunerea unei cereri în formă scrisă cu achitarea tuturor datoriilor;
- i) să activeze sau să dezactiveze Serviciile, să migreze la alte Planuri Tarifare prin orice mijloace electronice prevăzute de Furnizor. Activarea și/sau dezactivarea Serviciilor, migrarea prin intermediul mijloacelor electronice reprezintă acțiunea benevolă a Abonatului și manifestarea lui de voință de a utiliza Serviciile Furnizorului;
- j) să treacă, la cerere, la un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, păstrându-și numărul de telefon;
- k) să solicite Furnizorului despăgubiri în cazul în care procesul de portare a întârziat, a eșuat sau a fost efectuat abuziv;
- l) să acceseze și să distribuie informații, să utilizeze aplicații și servicii și să folosească echipamente terminale compatibile, fără restricții legate de locație sau originea/destinația datelor, prin serviciul de acces la internet furnizat;
- m) să activeze sau dezactiveze funcția de blocare a transferului automat al apelurilor în orice moment, prin mijloacele puse la dispoziție de Furnizor.

5.2. Abonatul este obligat:

- a) să prezinte Furnizorului toate documentele în conformitate cu cerințele Furnizorului;
- b) să utilizeze Serviciile conform prevederilor prezentului Contract și ale legislației în vigoare;
- c) să achite prețul abonamentului și Serviciile, în conformitate cu condițiile Planului tarifar utilizat;
- d) să notifice în scris Furnizorul despre orice modificări ale informațiilor furnizate la încheierea Contractului, în termen de 15 zile de la data intervenirii schimbărilor, în special în cazul modificării actului de identitate sau a adresei de livrare. În cazul în care Abonatul nu va înștiința Furnizorul despre modificarea intervenită, așa cum este prevăzut în prezentul Contract, iar Furnizorul va depista această modificare, atunci Furnizorul este în drept să rezoluționeze în mod unilateral Contractul;
- e) să nu admită utilizarea neautorizată a Cartei SIM/eSIM de către terțe părți;
- f) să nu deterioreze Cartela SIM și să întreprindă măsurile necesare pentru evitarea și prevenirea deteriorării acesteia;
- g) să nu permită apariția situațiilor în care utilizarea Rețelei poate cauza prejudicii altor Abonați și/sau Furnizorului, precum și a situațiilor în care utilizarea Rețelei contravine intereselor de stat și a securității publice;
- h) să nu folosească Rețeaua și serviciile în scopuri comerciale fără consimțământul expres al Furnizorului, manifestat în scris;
- i) să mențină permanent starea Contului pozitivă și/sau să nu depășească Limita de credit stabilită de Furnizor pentru evitarea eventualei deconectări;
- j) 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;
- k) să achite toate datoriile existente față de Furnizor înainte de semnarea unui nou Contract;

- l) să respecte întocmai instrucțiunile Furnizorului în cazul în care decide să utilizeze Servicii și/sau tehnologii noi;
- m) să îndeplinească alte obligațiuni conform procedurilor stabilite de către Furnizor și prevăzute de legislația în vigoare;
- n) să nu utilizeze Serviciile sau Rețeaua în modul și/sau scopuri frauduloase, abuzive sau contrar prevederilor legale.

VI. PLANURILE TARIFARE CU PLATA ÎN AVANS

- 6.1. Pentru a avea acces la Rețea, Abonatul va achita abonamentul lunar în modul corespunzător și va suplini suplimentar Contul său în cazul în care dorește să utilizeze servicii care nu sunt incluse. Valoarea abonamentului lunar și tarifele pentru Servicii se stabilesc de către Furnizor și depinde de condițiile Planului tarifar.
- 6.2. La atingerea Pragului de deconectare, Furnizorul va suspenda parțial prestarea Serviciilor Abonatului (va bloca serviciile voce/sms de ieșire, utilizarea serviciului date) indiferent de achitarea sau neachitarea de către Abonat a abonamentului lunar. În cazul în care în termen de 30 zile din momentul suspendării parțiale, Abonatul nu va suplini contul, Furnizorul este în drept să blocheze accesul la Rețea. Totodată, Furnizorul este în drept de a expedia Abonatului o notificare cu acordarea unui termen de suplimentar, indicat în notificare, pentru suplinirea Contului. În cazul în care Abonatul nu va suplini Contul în termenul stabilit în notificarea expediată, Furnizorul are dreptul să rezoluționeze unilateral Contractul.
- 6.3. Valoarea abonamentului lunar va fi extrasă din contul Abonatului, în avans, pentru luna următoare, prin alocarea în Contul Abonatului a volumului de Servicii prevăzut conform Planului Tarifar și Ofertei de Prețuri. Serviciile alocate pot fi utilizate numai după achitarea abonamentului lunar. Serviciile adiționale și Roaming-ul pot fi utilizate conform Ofertei de Prețuri și a Planului Tarifar;

VII. PLANURILE TARIFARE ÎN CREDIT

- 7.1. Furnizarea Serviciilor în credit se efectuează pentru Planurile tarifare și în condițiile stabilite de Furnizor.
- 7.2. Abonatul va achita Serviciile furnizate, precum și abonamentul în valoarea și în condițiile indicate în Oferta de Prețuri și Planul tarifar. Abonatul este obligat să achite Serviciile furnizate de Furnizor conform condițiilor Planului tarifar, verificând starea contului prin Mijloacele electronice puse la dispoziție de Furnizor. În cazul în care Abonatul depășește Limita de credit stabilită, acesta este obligat să achite toate datoriile. Abonatul poate opta pentru primirea Facturilor electronice sau în format tipărit, dacă reglementările în vigoare obligă tipărirea acestora.
- 7.3. Furnizorul notifică Abonatul despre necesitatea achitării datoriilor acumulate înainte de termenul limită prin trimiterea unui mesaj la numărul Abonatului și/sau prin meniul interactiv IVR, dacă Abonatul nu a renunțat la notificări.
- 7.4. În cazul neachitării facturilor și/sau existenței datoriilor în cont, Furnizorul va suspenda parțial prestarea Serviciilor Abonatului (va bloca serviciile voce/sms de ieșire, utilizarea serviciului date). În cazul în care în termen de 30 zile din momentul suspendării parțiale, Abonatul nu va suplini contul, Furnizorul este în drept de a bloca accesul la Servicii. Totodată, Furnizorul este în drept de a expedia Abonatului o notificare cu acordarea unui termen de suplimentar, indicat în notificare, pentru achitarea datoriilor și suplinirea Contului. În cazul în care Abonatul nu va suplini Contul în termenul stabilit în notificarea expediată, Furnizorul are dreptul să rezoluționeze unilateral Contractul.

VIII. CONDIȚIILE DE UTILIZARE SERVICIUL ROAMING

- 8.1. Condiții generale de utilizare a Serviciului Roaming:
 - 8.1.1. Abonatul poate beneficia de Serviciul Roaming numai în cadrul Planurilor tarifare cu Serviciul Roaming inclus, în condițiile Planului Tarifar utilizat. În cazul în care Abonatul utilizează un Plan Tarifar retras din ofertă în condițiile pct. 4.1 lit. n) din TCG și, pentru a utiliza Serviciul Roaming, migrează la un plan tarifar care include acest serviciu, acesta nu are dreptul să reconecteze planul tarifar retras din ofertă, cu excepția situațiilor în care Furnizorul a prevăzut în mod expres acest drept în condițiile privind retragerea din vânzare a planurilor tarifare.
 - 8.1.2. Utilizarea serviciului Roaming de către Abonat constituie manifestarea consimțământului Abonatului de a accepta a prezentelor Condiții și prevederilor TCG și Planului Tarifar ales. Utilizarea serviciului va fi considerată drept o acțiune benevolă și judicioasă, întreprinsă pentru asigurarea utilizării corespunzătoare a serviciului Roaming și asumarea responsabilității pentru utilizarea acestuia.
 - 8.1.3. Lista de țări în care Serviciul Roaming este disponibil și prețurile pentru serviciile Roaming pot fi consultate pe site-ul oficial al Furnizorului www.moldcell.md, la Centrele de deservire a Clienților Moldcell sau la tel. 444 (număr local) și la +37378500500, în mod gratuit.
 - 8.1.4. Furnizorii de servicii de roaming oferă clienților informații actualizate cu privire la tarifele de roaming aplicabile, fără întârzieri nejustificate, de fiecare dată când acestea se modifică. În caz de modificare a tarifelor și condițiilor de furnizare a serviciului Roaming de către Furnizorul de Roaming, Abonatul va fi tarifat în modul corespunzător din data aplicării modificărilor în conformitate cu informația primită de la Furnizorul de Roaming.
 - 8.1.5. Abonații vor beneficia în roaming de servicii de comunicații electronice în funcție de tipurile de servicii incluse în Planul Tarifar ales, în TCG și de disponibilitatea acestor tehnologii în rețelele furnizorilor parteneri. Furnizorul depune toate eforturile necesare pentru a asigura o calitate a serviciilor de roaming comparabilă cu cea a serviciilor oferite pe teritoriul Republicii Moldova. Din momentul în care serviciul Roaming presupune furnizarea serviciilor de către furnizori terți calitatea și disponibilitatea Serviciului de Roaming poate fi influențată de factori specifici rețelelor furnizorilor parteneri, asupra cărora Furnizorul nu are control. Acești factori pot afecta viteza și/sau latența serviciilor de date, precum și disponibilitatea serviciilor.
 - 8.1.6. Furnizorul nupoartă răspundere pentru modul în care Furnizorul Partener prestează sau nuprestează servicii și acțiunile acestuia, precum nu poartă răspundere pentru orice prejudiciu direct sau indirect cauzat de acțiunile acestuia. Furnizorul nu poartă răspundere pentru serviciile și taxarea acestora, dacă acestea sunt oferite de către terțe persoane, care nu intră în lista de Parteneri.
 - 8.1.7. Serviciile în Roaming către numere pentru servicii suplimentare și/sau cu valoare adăugată fac obiectul unor tarife majorate în Roaming și pot fi consultate pe pagina web a Furnizorului.
 - 8.1.8. Tarifarea serviciilor în Roaming poate avea loc cu întârziere, ce poate dura până la 45 zile, după primirea informației de la operatorul de Roaming și suma pentru serviciile prestate de Furnizor poate depăși limita de deconectare stabilită. În acest caz, Abonatul va achita integral suma pentru serviciile prestate chiar dacă a fost emisă deja o factură pe perioada corespunzătoare. 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 Abonat.
 - 8.1.9. Furnizorul se obligă să ofere informații complete privind apelurile efectuate de Abonat în Roaming pentru o perioadă ce nu depășește 3 luni premergătoare zilei emiterii facturii. Identificarea numerelor de telefon în Roaming în factura detaliată va fi prezentată conform informației obținute de la Furnizorul Roaming, în rețeaua căruia a fost generat apelul.
 - 8.1.10. Pentru Abonații ce au serviciul de date activat setările pentru serviciul de date în Roaming vor rămâne aceleași și acesta va fi disponibil în condițiile și tehnologiile oferite de Partenerul de Roaming. Abonatul are dreptul să renunțe la Serviciul de date din meniul telefonului, prin accesarea Meniului USSD sau prin accesarea aplicației mobile MyMoldcell.
 - 8.1.11. În zonele de frontieră ale Republicii Moldova și/sau UE, echipamentul terminal al Abonatului poate selecta automat rețelele mobile ale furnizorilor din statele vecine sau furnizori de servicii non-terestre, ceea ce poate duce la aplicarea tarifelor de roaming corespunzătoare acestora. Furnizorul recomandă setarea manuală a rețelei în terminalul mobil pentru a evita costurile neprevăzute. În cazul conectării automate și utilizării serviciilor prin intermediul unui furnizor de roaming dintr-o țară vecină sau non-terestru, tarifele aplicabile vor fi cele stabilite de respectivul furnizor ales automat, iar abonatul își va asuma integral responsabilitatea.

- 8.1.12. Furnizorul are dreptul să suspende furnizarea Serviciului Roaming în conformitate cu prezentele Condiții, și TCG și condițiile Planului Tarifar.
- 8.1.13. În cazul pierderii cartelei SIM, Abonatul se obligă să achite toate Serviciile furnizate până la momentul solicitării dezactivării numărului de telefon.
- 8.1.14. Orice reclamație privind utilizarea Serviciului de Roaming se va depune conform Ghidului de examinare a reclamațiilor al Furnizorului, care se regăsește pe pagina web a Furnizorului www.moldcell.md.
- 8.1.15. Practici considerate utilizare abuzivă. Se consideră utilizare abuzivă, fără a se limita la:
- utilizarea preponderentă sau exclusivă a serviciilor în roaming, asociată unei perioade lungi de inactivitate în rețeaua națională;
 - achiziționarea și utilizarea succesivă, în roaming, a mai multor cartele SIM / eSIM de către același client;
 - revânzarea organizată a cartelelor SIM / eSIM fără acordul Furnizorului;
 - generarea de trafic (voce, SMS sau date) artificial în Rețeaua Furnizorului de Roaming sau către alte rețele naționale sau internaționale, în dauna Furnizorului și/sau cu scopul de a obține un folos material pentru sine sau pentru o terță persoană;
 - activitate abuzivă sau frauduloasă identificată pe baza analizei profilului de trafic al Abonatului, respectiv generarea unui volum de trafic în roaming cu destinație națională sau internațională în cantități mai mari, care diferă de profilul istoric de utilizare a serviciilor; în analiza profilului de trafic al Abonatului se va considera traficul de intrare și ieșire voce /SMS în/sau în afara Rețelei Furnizorului de Roaming, într-o perioadă scurtă de timp, fără a se limita la, apeluri regulate de scurtă durată, apeluri către mai multe numere într-o perioadă scurtă de timp, apeluri simultane către aceeași destinație sau către mai multe destinații sau apeluri consecutive cu durată mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile.
- 8.1.16. În cazul în care, există dovezi de utilizare abuzivă, ilegală și/ sau frauduloasă a serviciului Roaming, Furnizorul avertizează Abonatul cu privire la comportamentul detectat și își rezervă dreptul de a stopa orice folosire abuzivă, ilegală și/sau contrară prevederilor prezentelor TCG, precum și orice tentativă de fraudă în care să fie prejudiciat în orice fel Moldcell sau terțele părți. Mijloacele de stopare a activităților enumerate mai sus cuprind, fără a se limita: dezactivarea ofertei/opțiunii, refuzul activării unei oferte/opțiuni noi, suspendarea totală sau parțială a Serviciilor, rezilierea unilaterală a contractului de abonament, inclusiv recuperarea prejudiciului cauzat de utilizator.
- 8.2. Particularități privind Serviciul Roaming în țările din UE:
- 8.2.1. Pentru a utiliza Serviciul Roaming în UE, Abonatul urmează să utilizeze un Plan Tarifar care are inclus acest serviciu. Condițiile de utilizare și tarifele Serviciului Roaming în UE sunt stabilite în Planul Tarifar, cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabilă prezentele Condiții.
- 8.2.2. Furnizorul va notifica Abonatul imediat ce acesta consumă volumul total de utilizare rezonabilă inclus pentru serviciile de voce și SMS în roaming, informându-l totodată cu privire la suprataxa aplicabilă pentru consumul suplimentar. Furnizorul are dreptul să stabilească, conform Planului Tarifar, un plafon financiar și/sau de volum pentru serviciile de date în roaming, la atingerea căruia prestarea acestor servicii va fi suspendată. Furnizorul va transmite Abonatului o notificare atunci când consumul de date în roaming atinge 80% din plafonul financiar și/sau de volum stabilit. La epuizarea completă a plafonului de date, Furnizorul va informa Abonatul cu privire la modalitatea în care își poate exprima consimțământul expres pentru continuarea serviciilor și va indica valoarea suprataxe aplicabile ulterior. În lipsa unui răspuns din partea Abonatului, Furnizorul este îndreptățit să suspende prestarea serviciilor de date în roaming. Furnizorul își rezervă dreptul ca, în cazul Abonaților care au renunțat definitiv la mecanismul de plafonare și întrerupere automată, să le transmită în continuare informări periodice cu privire la volumul și costurile serviciilor de date consumate în roaming.
- 8.2.3. Furnizorul oferă Abonaților săi ce utilizează serviciul Roaming în UE acces gratuit la informații prin apel la numărul de telefon +37378500500.
- 8.3. Politica de Utilizare Rezonabilă a Furnizorului:
- 8.3.1. Prezenta Politică de Utilizare Rezonabilă („PUR”) este alcătuită în baza prevederilor Legii nr. 81 din 17.04.2025 privind reglementarea serviciilor de roaming dintre Republica Moldova și statele membre ale Uniunii Europene, a Hotărârii CA ANRCETI nr. 17 din 02.06.2025 și reglementează utilizarea serviciilor de Roaming în țările Uniunii Europene furnizate la tarife echivalente celor aplicate pe teritoriul Republicii Moldova („Roam like at home”) și are ca scop prevenirea utilizării abuzive sau anormale a acestor servicii. Politica de utilizare rezonabilă nu se aplică utilizării Serviciilor de Roaming în restul lumii.
- 8.3.2. Clientul poate beneficia de tarife naționale pentru serviciul Roaming în UE dacă:
- își are reședința obișnuită în Republica Moldova, sau
 - prezintă legături stabile cu Republica Moldova care presupun prezență frecventă și semnificativă pe teritoriul acesteia. Furnizorul este în drept să solicite documente justificative în acest sens.
- 8.3.3. Condițiile utilizării rezonabile: Serviciile de Roaming în UE la preț național sunt destinate călătoriilor periodice în zona de Roaming în țările UE și nu utilizării preponderente sau permanente în afara Republicii Moldova. Furnizorul poate monitoriza, pentru o perioadă minimă de 4 (patru) luni, următorii indicatori obiectivi: prezența clientului în rețeaua națională comparativ cu prezența în Roaming în UE; consumul de servicii la nivel național comparativ cu consumul în Roaming în UE.
- 8.3.4. Furnizorul va limita consumul Serviciilor de date în Roaming în UE în conformitate cu prevederile Legii nr. 81 din 17.04.2025 și Hotărârii CA ANRCETI nr. 17 din 02.06.2025. Aceste limite vor fi stabilite în condițiile fiecărui Plan Tarifar cu Roaming în UE și se calculează reieșind din tariful de Roaming cu ridicata reglementat, care poate suferi modificări. După ce limita de trafic respectivă va fi depășită, Furnizorul va aplica o suprataxă în conformitate cu prevederile acestor TCG și a condițiilor Planului Tarifar.
- 8.3.5. Procedura de avertizare și aplicare a suprataxelor. Dacă, pe baza indicatorilor obiectivi, se constată un risc de utilizare abuzivă, Furnizorul este în drept să transmită clientului o avertizare prealabilă. Abonatul dispune de un termen de minimum 14 zile de la primirea avertizării pentru a remedia situația, demonstrând utilizarea sau prezența reală în rețeaua națională. În lipsa remedierii situației, Furnizorul este îndreptățit să aplice suprataxe de roaming, conform legislației aplicabile. Suprataxele încetează imediat ce indicatorii obiectivi nu mai arată un risc de utilizare abuzivă sau anormală.
- 8.3.6. Reglementările privind practicile de utilizare abuzivă reflectate în p. 8.1.15, 8.1.16 din prezentele Condiții se vor aplica și în cadrul Politicii de Utilizare Rezonabilă.
- 8.3.7. Drepturile clientului și procedura de soluționare a plângerilor. Abonatul are dreptul să conteste aplicarea PUR și să prezinte dovezi suplimentare privind utilizarea legitimă a serviciilor de Roaming conform procedurilor de examinare a reclamațiilor ale Furnizorului, precum și conform prevederilor legislației în vigoare.
- 8.4. Particularități privind Serviciul Roaming în țările din afara UE:
- 8.4.1. Pentru a beneficia de Serviciul Roaming în țările din afara UE, abonatul urmează să utilizeze sau să efectueze conectarea la un Plan Tarifar care are inclus serviciul Roaming în țările din afara UE.
- 8.4.2. Dacă utilizarea Serviciului Roaming în țările din afara UE are loc în baza unui Plan Tarifar Tarifare cu tarife alternative în Roaming, Abonatul este informat că aceste planuri tarifare pot prevedea alte prețuri pentru servicii Roaming în statele UE decât prețurile din cadrul Planurilor tarifare cu Roaming în UE.

IX. ACTIVAREA SERVICIILOR ADIȚIONALE ȘI SERVICIILOR DE CONȚINUT, MIGRAREA LA UN ALT PLAN TARIFAR

- 9.1. Activarea Serviciilor sau migrarea la un alt Plan tarifar la cererea Abonatului se realizează conform condițiilor stabilite de Furnizor și dacă Abonatul nu are datorii restante, după caz. Orice modalitate prin care Abonatul își exprimă acordul pentru activare de Servicii sau migrarea la un alt plan tarifar (indiferent dacă este, scrisă, prin aplicație, SMS, apel telefonic, portal online etc.) reprezintă manifestarea liberă de voință a acestuia și acceptat pe deplin condițiile tarifare.
- 9.2. La solicitarea prin mijloacele electronice a Serviciilor oferite de Furnizor, Abonatul confirmă că este de acord cu toate condițiile prestării unor astfel de Servicii.
- 9.3. Furnizorul poate migra/transferea Abonatul la un alt Plan tarifar în cazul retragerii din Oferta curentă a Planului tarifar curent, cu respectarea prevederilor punctului 10.1 și 10.3 al Contractului.

X. MODIFICAREA CONDIȚIILOR DE FURNIZARE A SERVICIILOR

- 10.1. Condițiile Planului Tarifar și Oferta de prețuri pentru serviciile furnizate sunt stabilite de către Furnizor. În cazul modificării de către Furnizor a prevederilor prezentului Contract, Planului Tarifar și/sau Ofertei de prețuri (denumite în continuare „Condiții de Utilizare a Serviciilor”), Furnizorul va informa Abonații cu privire la aceste modificări, utilizând Mijloacele de Notificare, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea lor în vigoare. În cazul în care Abonatul nu a făcut uz de dreptul său de a rezoluționa contractul fără a fi penalizat sau de a migra la alt Plan tarifar disponibil și continuă să utilizeze Serviciile după intrarea în vigoare a noilor condiții de utilizare a serviciilor, se consideră că acestea au fost acceptate de către Abonat.
- 10.2. În cazul modificării în serii a numerelor rețelei operaționale Furnizorul va informa Abonații prin intermediul Mijloacelor de notificare cel puțin cu 10 zile înainte de implementarea modificărilor. Furnizorul va stabili modul în care vor fi notificați Abonații despre numărul nou cât de repede posibil.
- 10.3. Dezacordul Abonatului de a accepta modificările duce la rezoluțiunea Contractului.
- 10.4. Abonatul nu are dreptul să reconecteze un plan tarifar retras din ofertă de către Furnizor după ce a efectuat migrarea de la acel plan la un altul, cu excepția situațiilor în care Furnizorul a prevăzut în mod expres acest drept în condițiile privind retragerea din vânzare a planurilor tarifare.

XI. REDUCERI ȘI BENEFICII ACORDATE ABONATULUI DE CĂTRE FURNIZOR

- 11.1. Orice reduceri și beneficii, inclusiv Programul de Loialitate sunt acordate de către Furnizor din inițiativă proprie și în mod unilateral, și utilizarea acestora ține de alegerea personală a Abonatului.
- 11.2. Acordarea, modificarea și/sau anularea reducerilor și/sau beneficiilor se efectuează de către Furnizor la propria discreție. Modificarea și anularea se efectuează în condițiile pct. 10.1.
- 11.3. Reducerile și beneficiile oferite de către Furnizor Abonatului, nu pot fi convertite în bani, nu pot fi compensate, transferate sau rambursate în nici o altă formă decât cele stabilite de Furnizor.
- 11.4. Perioada de valabilitate și destinația reducerilor și/sau beneficiilor oferite sunt stabilite de Furnizor.
- 11.5. Suma de bani care se oferă în contul Abonatului în cadrul unor Oferte promoționale poate fi utilizată doar pentru Serviciile Furnizorului și nu este posibilă de a fi transferată sau rambursată.

XII. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

- 12.1. Contractul între Abonat și Furnizor poate înceta în baza acordului comun al părților sau poate fi rezoluționat unilateral, conform prevederilor stipulate în prezentul Contract.
 - 12.1.1. De către Furnizor:
 - în cazul în care Abonatul încalcă prevederile contractuale sau legale, devine insolubil sau este acționat în judecată pentru datorii scadente.
 - dacă se atestă că la încheierea sau în perioada executării Contractului, Abonatul a oferit informație falsă, incorectă sau incompletă, sau dacă acesta nu a notificat Furnizorul despre modificările apărute ulterior.
 - în cazul în care Abonatul prin intermediul Serviciilor, prin acțiunile sau inacțiunile sale, cauzează prejudicii inclusiv imaginii, numelui, mărcilor sau oricărui altor drepturi ale Furnizorului.
 - în cazul în care Abonatul are o datorie față de Furnizor, a fost înștiințat despre obligația de a o achita, însă Abonatul nu a achitat datoria până la expirarea termenului suplimentar pentru achitare indicat în notificarea expediată de către Furnizor.
 - 12.1.2. De către Abonat:
 - după expirarea perioadei minime contractuale printr-o notificare în formă scrisă expediată de Abonat către Furnizor, fără a fi aplicate careva penalități.
 - până la expirarea perioadei minime contractuale, cu condiția obligatorie de achitare a tuturor datoriilor, penalităților, plăților pentru dispozițiile procurate în rate/credit sau la preț special, compensațiilor calculate de Furnizor până la expirarea perioadei minime contractuale.
 - până la expirarea perioadei minime contractuale fără a fi penalizat în cazul în care nu este de acord cu modificările condițiilor de furnizare a serviciilor sau contractului (cu excepția situațiilor în care modificările sunt în favoarea Abonatului) ori în cazul nerespectării de către Furnizor a prevederilor contractuale sau în cazul nefurnizării sau furnizării necorespunzătoare a serviciului contractat.
- 12.2. La încetarea Contractului, Abonatul este obligat să achite datoriile acumulate, să restituie Cartela SIM primită anterior pentru folosire sau să reconfigureze cartele SIM, precum și poate solicita rambursarea banilor rămași în cont. La rambursarea banilor rămași în Contul Abonatului, se va returna doar valoarea efectivă a sumei cu care a fost suplinit Contul, fără a include eventualele reduceri, bonusuri, credite sau alte beneficii acordate gratuit de Furnizor. Din suma astfel calculată și care urmează să fie rambursată, Furnizorul poate deduce comisioanele și cheltuielile bancare aferente transferului (dacă acestea există). Abonatul va primi diferența rămasă după deducerea respectivelor comisioane.
- 12.3. În cazul în care Abonatul rezoluționează Contractul din proprie inițiativă, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, va achita o penalitate egală cu 50% din valoarea lunară standard a Abonamentului, înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale.
- 12.4. La procurarea dispozitivelor în rate/credit, la preț special/cu reducere, sau din puncte de loialitate, Abonatul în dependență de Oferta comercială va achita Furnizorului la data rezoluțiunii:
 - a) o compensație în sumă fixă sau o compensație calculată prin înmulțirea coeficientului pentru calculul compensației cu numărul de luni/rate rămase până la expirarea perioadei minime contractuale;
 - b) diferența dintre prețul standard și prețul special al dispozitivului procurat;
 - c) compensațiile și despăgubirile calculate în baza obligațiilor contractuale asumate prin Contract/Acord suplimentar/Anexă.
- 12.5. Contractul încetează automat după finalizarea procesului de trecere/portare a Abonatului la un alt Furnizor de servicii de comunicații electronice.
- 12.6. În caz de rezoluțiune a Contractului din orice motiv, toate reducerile sau bonusurile de care ar fi putut beneficia Abonatul și care nu au fost folosite de Abonat până la data rezoluțiunii, se vor anula.
- 12.7. După rezoluțiunea Contractului, reluarea relațiilor contractuale între Furnizor și Abonat va fi posibilă numai în urma încheierii unui Contract nou. Dacă Abonatul dorește să obțină numărul alocat anterior, Furnizorul poate să satisfacă o astfel de cerere, în condițiile prestabilite, luând în considerație posibilitățile tehnice ale Furnizorului și disponibilitatea numărului solicitat.

XIII. CALITATEA SERVICIILOR

- 13.1. Furnizorul garantează calitatea serviciilor, furnizate în conformitate cu prezentul Contract, în conformitate cu condițiile Licențelor și parametrilor de calitate stabiliți în reglementările Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova.
- 13.2. Furnizorul garantează că va depune toate eforturile pentru furnizarea Serviciilor de calitate superioară, însă Serviciile furnizate în conformitate cu prezentul Contract, din cauza condițiilor naturale de răspândire a undelor radio pot să se înrăutățească, să se întrerupă sau să fie însoțite de tulburări în apropierea sau în interiorul clădirilor, încăperilor aglomerate, în încăperile în care utilizarea terminalului mobil este interzisă, în subsol și în alte încăperi subterane sau semi-subterane, tuneluri, din cauza trăsăturilor locale ale reliefului și construcției, a condițiilor meteorologice, în timpul zborurilor cu avionul și din alte cauze.
- 13.3. Potrivit licențelor de utilizare a frecvențelor și canalelor radio, Furnizorul asigură următoarele standarde de calitate, pentru Serviciile de comunicații electronice:
 - 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;

- rata de blocare a apelurilor în Rețea în orele de vârf, cauzate de rețea, nu va depăși 2%;
- rata de cădere (Rata de întrerupere a apelurilor) în rețea în orele de vârf nu va depăși 2%.

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

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

13.6. Viteza maximă estimată și promovată pentru serviciul de internet mobil:

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

13.6.2. 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.

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

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

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

Atât viteza de Internet, cât și calitatea semnalului de Internet pot devia în funcție de nivelul de acoperire teritorială a Furnizorului cu rețea Internet.

13.6.4. 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.

13.6.5. 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 Category DL:11/UE Category UL:5; suport pentru benzile 4G LTE: B1/B3/B20/B7/B8; suport pentru DL Carrier Aggregation (CA+) în combinația minimă de benzi B1/B3/B20 sau B1/B3/B7.

(iii) Cerințe minime pentru tehnologia 5G: specificațiile de la 4G la care se modifica/adauga: procesor minim Octa Core minim 1.8 GHz, memorie internă minim 6GB RAM, sistem de operare Android 9.0 sau mai nou; suport pentru banda 5G NR : B1 și N78; suport pentru LTE+NR Dual Connectivity operation folosind benzile B1/B3/B20 (LTE) sau B1/B3/B7 (LTE) și N78 (NR) sau/și B1.

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

- este necesară dezactivarea opțiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering);
- 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 Abonat care dorește măsurarea vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil:

1. Să descarce aplicația SpeedTest by Ookla din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (iOS);
2. Să realizeze măsurătorile ținând cont de toate condițiile descrise mai sus (pct. 2.6.3. lit. A și B);
3. Să efectueze măsurători cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele.

4. Din cauza limitărilor tehnice inerente a Serviciului de Internet Mobil, Furnizorul nu poate garanta o viteză minimă de transfer al datelor. De asemenea, nu pot fi garantate valori maxime privind rata pierderii pachetelor de date, întârzierea la transferul pachetelor de date sau variația acestei întârzieri. Accesul la o anumită rețea sau la anumite servicii, precum și viteza maximă de transfer al datelor, pot varia în funcție de tipul Rețelei și depind, totodată, de compatibilitatea și caracteristicile echipamentului terminal utilizat de către Abonat.

XIV. SERVICII DE DESERVIRE TEHNICĂ

- 14.1. În vederea implementării prevederilor legale în vigoare, Furnizorul va furniza Abonatului informația despre serviciile de deservire tehnică acordate, prin utilizarea următoarelor modalități:
- prin accesarea Serviciului de automat de informații — apel la 444 (de pe mobil). Navigarea prin meniu este gratuită;
 - prin acces direct la operator – apel la 500 sau la +373 78 500 500 (pentru apeluri din alte rețele naționale, internaționale și în Roaming în UE, cu aplicarea tarifului operatorului din rețea națională, și pentru apeluri în Roaming din afara UE, cu aplicarea tarifului stabilit de către partenerul de Roaming);
 - prin accesarea serviciului Asistență tehnică – apel la 433 (gratuit de pe mobil), în intervalul orelor 9:00 – 18:00 în zilele lucrătoare;
 - prin accesarea aplicației mobile MyMoldcell;
 - prin accesarea site-ului oficial al Furnizorului: www.moldcell.md.
- 14.2. Serviciile tehnice vor fi acordate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, ale actelor normative aplicabile și ale Licențelor Furnizorului.
- 14.3. În caz de adresare a Abonatului prin utilizarea modalităților enumerate în prezentele TCG, Furnizorul va depune în acest sens tot efortul necesar pentru soluționarea acesteia în termenii prevăzuți de reglementările Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații a Republicii Moldova.

XV. Defecțiuni și deranjamente. Despăgubiri.

- 15.1. Un deranjament este definit prin perioada de timp în care Serviciul nu a fost disponibil Abonatului.
- 15.2. Indisponibilitatea serviciului nu va fi considerată deranjament în următoarele cazuri:
- Lucrări planificate în rețeaua Furnizorului;
 - Defecțiuni ale rețelei, precum și disfuncționalități în procesele aferente serviciilor care nu sunt furnizate de Moldcell;
 - Probleme de alimentare cu energie a site-urilor datorate avariilor în rețelele furnizorilor de energie;
 - Impedimente ce nu țin de voința Părților;
 - Acțiunile sau intervenția Abonatului.
- 15.3. Calculul duratei deranjamentului.
- 15.4. În contextul disponibilității serviciului, apariția deranjamentului va fi considerată din momentul semnalării incidentului de către Abonat (deschiderea tichetului trouble) și confirmarea problemei de către Moldcell. Disponibilitatea serviciului este calculată lunar, începând cu prima lună deplină de prestare a serviciului.
- 15.5. Moldcell stabilește că valoarea de referință a disponibilității lunare a serviciilor prestate să fie mai mare de 99.7%:
- $$\text{Disponibilitatea} = ((\text{Timp Total} - \text{Timp Deranjament}) / \text{Timp Total}) * 100 \% \text{ unde:}$$
- Timp Total – timpul total pentru care este calculată disponibilitatea serviciului;
- Timp Deranjament – durata de timp în care a fost înregistrat deranjamentul.
- 15.6. Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciilor.
- Moldcell are obligația să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea furnizării serviciilor în termen:
- de 8 ore (consecutive din programul de lucru al Furnizorului) pentru incidente minore (când este afectat un punct terminal),
 - în termen maxim de 24 de ore consecutive pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe puncte terminale),
 - în termen maxim de 72 de ore consecutive pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe puncte terminale, sau în cazul deranjamentelor legate de deteriorarea și/sau sustragerea ilegală de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea).
- Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportări a deranjamentului de către Abonat sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale Furnizorului.
- Prevederile prezentului punct nu se aplică în cazul:
- a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în rețelele de comunicații electronice ale altor furnizori, interconectate cu cea a Furnizorului;
 - b) deranjamentelor în Echipamentele terminale aflate în proprietatea Abonatului sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia.
- 15.7. Furnizorul va compensa Abonatului orice prejudiciu cauzat în limitele sumei achitate de către acesta pentru conectare la Servicii și a taxei de abonament pentru Serviciile neutilizate. În cazul în care Serviciile nu sunt prestate în bază de abonament, Furnizorul va răspunde pentru prejudiciul cauzat în mărimea sumei calculate pentru perioada în care Abonatul nu a putut beneficia de Servicii reieșind din următorul calcul: suma medie a cheltuielilor lunare ale Abonatului pentru ultimele 3 luni se va împărți la numărul de zile din luna în care Abonatul nu a putut beneficia de Servicii, iar rezultatul obținut va servi drept indicator de bază pentru calcularea prejudiciului pentru o zi de neutilizare a Serviciului. Compensația se acordă inclusiv în situațiile în care nu sunt respectate nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract sau în cazul în care Furnizorul nu reacționează corespunzător la un incident, la o amenințare sau la o vulnerabilitate în materie de securitate;

XVI. CONFIDENȚIALITATEA ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 16.1. Moldcell asigură, în condițiile legii și ale prezentului Contract, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Abonatului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private, la prelucrarea datelor cu caracter personal ale Abonatului. Aceste prevederi se completează cu prevederile Politicii de confidențialitate și protecția datelor cu caracter personal adoptată de Moldcell, parte integrantă a Contractului, precum și cu Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal efectuată de către Moldcell (documente disponibile oricând spre consultare la adresa www.moldcell.md sau care pot fi obținute gratuit în magazinele Moldcell).
- 16.2. Prevederile capitolului 17 vor reglementa protecția datelor cu caracter personal cu privire la Abonat, persoana care dorește să devină Abonat, persoana contractul căruia nu mai este în vigoare, precum și cu orice terțe părți care, în legătură cu furnizarea de servicii primesc sau livrează date către Moldcell (prin intermediul Abonatului sau fără intermedierea acestuia), cât și vizitatorii site-urilor Moldcell.
- 16.3. În cazul utilizării unor servicii specifice, în contracte și acorduri pot fi incluse clauze și condiții suplimentare privind prelucrarea datelor cu caracter personal.
- 16.4. În ceea ce privește anumite tipuri de date (de exemplu, prelucrarea cookie-urilor etc.), pot fi stabilite norme specifice suplimentare, despre care Abonatul va fi informat în momentul furnizării către Moldcell a datelor în cauză.
- 16.5. Abonatul în condițiile legislației în vigoare beneficiază de următoarele drepturi în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal: Dreptul la informare; Dreptul de acces la datele cu caracter personal, precum și confirmarea faptului prelucrării datelor de către furnizor;

Dreptul la rectificarea datelor; Dreptul la opoziție față de prelucrarea datelor cu caracter personal; Dreptul de a solicita ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”); Dreptul la restricționarea prelucrării datelor; Dreptul la portabilitatea datelor personale; Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automatizate; Dreptul de a retrage consimțământul; Dreptul de acces la justiție; Dreptul de a depune o plângere la autoritatea de supraveghere competentă - Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.

- 16.6. Abonatul poate transmite solicitări legate de orice aspect privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal în atenția Responsabilului Moldcell cu Protecția Datelor Personale, pe adresa de poștă electronică dedicată (datepersonale@moldcell.md).
- 16.7. Moldcell va stoca datele cu caracter personal a Abonatului doar pe perioada necesară pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate:
- Pentru furnizarea serviciilor contractate/solicitate de Abonat;
 - Pentru a răspunde solicitărilor sau plângerilor Abonatului;
 - Pentru respectarea obligațiilor legale aplicabile;
 - Pentru protejarea intereselor legitime ale Moldcell.
- 16.8. Dacă datele cu caracter personal a Abonatului nu mai sunt necesare pentru scopurile pentru care au fost colectate și nu există obligații legale de păstrare, Moldcell se obligă să le distrugă/șteargă definitive și ireversibil.
- 16.9. Moldcell întreprinde măsuri tehnice și organizatorice pentru asigurarea securității și protecției datelor cu caracter personal, împotriva pierderii, deteriorării, accesului neautorizat, prelucrării sau divulgării ilicite.
- 16.10. În cazul încălcării securității datelor cu caracter personal sau în cazul existenței unui risc de încălcare, Furnizorul va notifica Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal și Abonatul, conform cerințelor prevăzute de legislația în vigoare.

XVII. ÎN CAZ DE FURT, PIERDERE SAU BLOCARE A CARTELEI SIM/eSIM (Cartelă)

- 17.1. În caz de furt sau pierdere a dispozitivului în care este configurată Cartela SIM/eSIM, Abonatul va informa imediat Furnizorul. Furnizorul va suspenda temporar apelurile de ieșire efectuate cu utilizarea Cartelei cât de curând posibil din momentul recepționării notificării. Dacă Furnizorul a primit o notificare verbală de la Abonat, Furnizorul poate solicita de la Abonat o notificare scrisă, în primele 2 (două) ore ale zilei de lucru.
- 17.2. În caz de furt, pierdere sau deteriorare a Cartelei, aceasta va fi înlocuită cu o nouă Cartelă, în baza cererii scrise a Abonatului. Cartela care a fost blocată în urma introducerii greșite a codurilor PUK 1/PUK 2 de 10 ori va fi considerată deteriorată din vina Abonatului și poate fi înlocuită/reconfigurată la cererea Abonatului cu o altă Cartela SIM/eSIM.
- 17.3. La solicitarea Abonatului, Furnizorul va înlocui gratuit Cartela SIM, dacă aceasta prezintă defecte de fabricație, cu o Cartelă funcțională. Înlocuirea Cartelelor în orice alte condiții, pot fi taxate cu un tarif administrativ indicat de Furnizor în Oferta de Prețuri.
- 17.4. Furnizorul este în drept de a refuza satisfacerea cererii Abonatului privind deblocarea Cartelei, dacă nu se probează faptul că solicitantul este posesorul legal al cartelei, al echipamentului terminal care include Cartela sau titularul contractului încheiat în formă scrisă sau electronică.
- 17.5. Furnizorul este obligat să asigure posibilități pentru configurarea profilului cu utilizarea Cartelei eSIM, în cazul ștergerii accidentale a acestuia din echipamentul terminal al Abonatului, 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 Abonatului.

XVIII. JUSTIFICAREA DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT

- 18.1. Neexecutarea obligațiilor Contractului de Abonament nu este imputabilă oricărei dintre Părți în cazul în care se datorează unui impediment, dacă survenirea sau efectele acestuia nu au putut fi cunoscute de Părți la momentul încheierii Contractului de Abonament ori dacă Partea nu a putut împiedica sau înlătura survenirea impedimentului ori a consecințelor lui.
- 18.2. Dacă impedimentele apărute sunt doar temporare, survenirea acestuia poate fi invocată numai în perioada în care aceasta are efect asupra executării Contractului de Abonament.
- 18.3. Prin impedimente se subînțeleg următoarele evenimente:
- acțiunile militare de orice caracter, revoluțiile, sabotajul, tulburările în masa, banditism;
 - calamitățile naturale, uraganele, inundațiile, cutremurele de pământ;
 - incendiile, exploziile, grevele, ocuparea fabricilor și încăperilor;
 - acțiunile legale sau ilegale ale autorităților de stat inclusiv restricții sau limitări valutare, sanitare, retragerea licențelor, schimbări în legislație, arestul, confiscarea, exproprierea pentru necesitățile publice a bunurilor, naționalizarea;
 - alte împrejurări în afara controlului Părților.
- 18.4. Evenimentul poate fi recunoscut ca impediment numai în cazul când existența lui obiectivă a dus la imposibilitatea îndeplinirii obligațiilor Contractului de Abonament. Evenimentele care duc la nerentabilitatea și dificultatea îndeplinirii obligațiilor nu se atestă ca impediment.
- 18.5. Partea care se referă la existența impedimentelor este obligată în decurs de 3 (trei) zile din momentul apariției acestor împrejurări să informeze cealaltă Parte.
- 18.6. Înștiințarea trebuie să conțină datele referitor la caracterul impedimentului, după caz aprecierea influenței acestor împrejurări asupra executării de către Părți a obligațiilor sale contractuale, termenul executării obligațiilor.
- 18.7. În cazul dacă înștiințarea nu a ajuns la cealaltă Parte în decursul termenului rezonabil, din momentul când Partea a constatat existența impedimentelor, ultima este responsabilă pentru daunele cauzate în urma acestei neînștiințări.

XIX. NOTIFICĂRI

- 19.1. Notificarea Abonaților de către Furnizor se efectuează în conformitate cu condițiile prezentului Contract prin Mijloacele de notificare. De asemenea Furnizorul este în drept să notifice abonații prin expedierea mesajelor la numărul și/sau numerele Abonatului, adresa de email, sau adresa de corespondență la adresa indicată în prezentul contract, prin intermediul Serviciului IVR sau alte mijloace electronice.
- 19.2. Abonatul va fi responsabil de a lua cunoștință cu informările/notificările transmise de către Furnizor prin intermediul mijloacelor de notificare indicate la pct. 19.
- 19.3. În cazul expedierii oricărei cereri către Furnizor, Abonatul este obligat să se asigure că cererea a fost recepționată de colaboratorii Furnizorului. Abonatul se consideră a fi livrat notificarea Furnizorului după primirea numărului de intrare a corespondenței.
- 19.4. Furnizorul nu va purta răspundere pentru nerecepționarea notificărilor de către Abonat din motive ce nu depind de voința Furnizorului. (ex: refuzul de a recepționa notificările, ignorarea notificărilor, utilizarea altor adrese de poștă electronică sau altor adrese de contact decât cele indicate în prezentul contract etc.).
- 19.5. În cazul în care Furnizorul va executa acțiunile prevăzute conform prezentului Contract, se va considera că îndeplinirea obligațiilor de notificare a Abonaților ca fiind corespunzătoare.

XX. PROCEDURA SOLUȚIONĂRII LITIGIILOR

- 20.1. Orice litigiu ce poate apărea între Furnizor și Abonat va fi soluționat în mod amiabil. (a se vedea Ghidul de examinare a reclamațiilor plasat pe site-ul www.moldcell.md).
- 20.2. Termenul de examinare a reclamațiilor privind deficiențele apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate nu va depăși 15 zile calendaristice, iar în cazurile când reclamațiile necesită o examinare suplimentară – cel mult 30 de zile din data recepționării reclamației.

Termenul de examinare a reclamațiilor persoanelor fizice (consumatorilor) privind neconformitatea produsului sau a serviciului prestat nu va depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință neconformitate produsului/serviciului. Acest termen poate fi prelungit, cu până la 14 zile calendaristice, cu informarea prealabilă a consumatorului. Rezultatul examinării reclamațiilor se aduce la cunoștința reclamanților în scris, iar cu consimțământul acestora - verbal.

- 20.3. În caz de dezacord față de soluția emisă de furnizor, abonatul este în drept de a se adresa autorităților competente după caz: ANRC, ISSPNPC, CNPDCP etc., în vederea soluționării alternative a reclamației.
- 20.4. Dacă litigiul nu poate fi soluționat în mod amiabil într-o perioadă de timp rezonabilă, un astfel de litigiu va fi soluționat conform legislației în vigoare.
- 20.5. 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.

XXI. PREVEDERI FINALE

- 21.1. Toate modificările și completările la condițiile prezentului Contract se vor produce conform procedurii stabilite de către Furnizor.
- 21.2. În cazul în care una din prevederile prezentului Contract va fi anulată, o astfel de declarație nu va afecta valabilitatea și disponibilitatea altor prevederi.
- 21.3. Denumirile și numerotarea capitolelor și articolelor în prezentul Contract servesc doar pentru comoditate și nu influențează asupra interpretării prezentului Contract.