



Încheiat la data de /\_\_\_\_\_/ între:

**FURNIZOR de servicii de comunicații electronice („Furnizor”)**

Moldcell S.A., IDNO 1002600046027, adresa juridică: str. Belgrad 3, mun. Chișinău, MD-2060, cod TVA: 0303561, cont 22513091375, cod bancă: MOLDM2X309, IBAN (în MDL) - MD37ML000000022513091375, mărimea capitalului social: 190001000 lei, administrator - Carolina Bugaian, Suport Clienti 444, +373 22 444 444, tel. Asistenta Tehnica 433, +373 22 206 433

Nume, Prenume \_\_\_\_\_

IDNP \_\_\_\_\_ Seria actului de identitate \_\_ nr. \_\_\_\_\_ data nașterii \_\_\_\_\_

**Adresa de domiciliu:**

Republica Moldova, Localitate /\_\_\_\_\_/, str./\_\_\_\_\_/ nr./\_\_\_\_\_/ap./\_\_\_\_\_/

**Adresa de instalare:**

Republica Moldova, Localitate /\_\_\_\_\_/, str./\_\_\_\_\_/ nr./\_\_\_\_\_/ap./\_\_\_\_\_/

e-mail: /\_\_\_\_\_/, parola pentru identificarea clientului

Alte:/\_\_\_\_\_

Cont personal \_\_\_\_\_

Telefon de contact \_\_\_\_\_

Tipul conectării	Tipul ofertei	Abonament Moldcell Plus	Plată lunară standard (MDL, incl. TVA)	Viteză Internet (Mbps)	Număr de STB	Pachet adițional contra cost MDL/lună	Perioada minimă contractuală (luni)	Taxa de conectare (lei)	*Reducere la taxa de conectare (lei)
Conectare nouă									

\*Reducerea pentru taxa de conectare se aplică cu condiția respectării de către Client a perioadei minime contractuale aplicate pentru abonamentul sau serviciul contractat. În cazul nerespectării de către Client a perioadei minime contractuale din motive imputabile Clientului (rezoluțiunea contractului din motive neimputabile Furnizorului, rezoluțiunea nemotivată din inițiativa Clientului, renunțarea la unul sau la toate serviciile contractate, substituirea serviciului contractat cu altul, modificarea abonamentului pe unul mai mic), Clientul este obligat să achite furnizorului o despăgubire egală cu suma reducerii la taxa de conectare, acordată conform prezentului Contract.

**Preț standard****Ofertă cu reducere****Oferta M+****Ofertă cu dispozitiv****Ofertă 2500 lei****Ofertă 3000 lei****Ofertă 3500 lei** Solicit includerea datelor mele de identificare în Registrul Public al Abonaților.

Prin bifare, refuz să primesc mesaje SMS și email cu caracter informativ și publicitar, inclusiv dar nu limitat la informația despre produsele și serviciile Furnizorului și a terțelor persoane cu care Furnizorul a încheiat un acord în acest sens, precum și să fiu contactat pentru realizarea studiilor de piață, sondajelor de opinii etc. Prezentul contract este format din: 1) Prima Pagină; 2) Echipamente și Servicii conexe în folosință temporară (act de punere în funcțiune) / Acord de achiziționare a echipamentului și servicii conexe; 3) Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV 4) acorduri adiționale (după caz); 5) și alte materiale, care pot fi vizualizate și descărcate pe [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md). Clientul poate obține o copie pe suport de hârtie a documentelor afișate pe [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md) prin solicitare în orice magazin Moldcell.

Am solicitat și am primit un exemplar de Contract, și anume Prima Pagina, Echipamente și servicii conexe în folosință temporară (act de punere în funcțiune) / Acord de achiziționare a echipamentului și servicii conexe, Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV. În cazul în care aleg să primesc doar exemplarul de Prima Pagină și actul privind echipamente și servicii conexe din Contract, declar că mi s-a adus la cunoștință și cunosc că Termenii și Condițiile pentru servicii fixe și TV pot fi accesați pe [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md), inclusiv prin intermediul codului QR imprimat pe prezentul Contract. Declar că am fost informat înainte de a încheia Contractul despre condițiile acestuia, inclusive despre produsul ales, prețurile și tarifele aferente fiecărui produs și serviciu contractat. Am citit, am înțeles și am acceptat condițiile Contractului.

Furnizor

Abonat

**Echipamente și servicii conexe în folosință gratuită nr. \_\_\_\_\_**  
**(act de punere în funcțiune)**

1. Părțile au convenit asupra faptului că Moldcell va presta Clientului următoarele Servicii:

- Internet fix;  
 Internet fix și TV

Adresa de instalare	Taxa de conectare	Tip abonament	Preț cu TVA, MDL	Perioada minimă obligatorie a contractului, luni
<b>1</b>				

2. Părțile au convenit că, pentru asigurarea prestării Serviciilor, Moldcell va acorda Clientului în folosință gratuită pe perioada contractuală echipamentul necesar (Bunuri), descris mai jos:

Denumire echipament	Detalii echipament	Valoarea echipamentului	Deducere lunară	Compensare fixă după 24 luni
<b>1</b>				
<b>2</b>				
<b>3</b>				
<b>4</b>				

3. Moldcell declară că este proprietar al Bunurilor enumerate la p. 2 al prezentei anexe și că acestea sunt libere de careva vicii materiale sau juridice, la momentul predării acestora către Client în folosință gratuită.

4. Valoarea Bunurilor este stabilită conform prețurilor de comercializare la momentul semnării Contractului.

5. Clientul poartă răspundere patrimonială pentru Bunuri din momentul transmiterii acestora în folosință (conform prezentei Anexe). În cazul deteriorării Bunurilor din vina Clientului, pierderii, furtului, nerestituirii în termenul stabilit în cazul rezoluțiunii contractului, Clientul va achita Moldcell prețul de recuperare al Bunurilor.

6. Clientul declară că a obținut toate acordurile/autorizațiile necesare Conectării la Rețea (acordul proprietarului dacă nu deține proprietatea asupra Locației, coproprietarilor, asociației de locatari, organizației de gestiune și/sau al autorităților sau instituțiilor competente, după caz). Clientul este singurul răspunzător față de orice terțe persoane și se obligă să scutească Moldcell de orice reclamații, plângeri, cereri de plata a unor sume de bani sau orice alte acțiuni înaintate împotriva Moldcell ca urmare a Conectării la rețea a Locației.

7. După expirarea duratei de utilizare efective de 24 luni, Clientul se obligă să returneze Bunurile oferite în folosință temporară gratuită în cantitatea prevăzută la p.2 al prezentei anexe și starea corespunzătoare uzurii lor, în termen de 14 zile calendaristice din data rezoluțiunii Contractului. În cazul în care Clientul nu returnează Bunurile în termenul indicat, Moldcell va aplica o penalitate de 0,5% din contravaloarea Bunurilor pentru fiecare zi de întârziere.

8. În cazul în care Clientul rezoluționează Contractul înainte expirării termenului prescris în acesta, Clientul este obligat să returneze Bunurile în cantitatea prevăzută la p.2 al prezentei anexe și starea corespunzătoare uzurii lor, în termen de 14 zile calendaristice din data rezoluțiunii Contractului. În cazul în care Clientul nu returnează Bunurile în termenul indicat, Moldcell va aplica o penalitate de 0,5% din contravaloarea Bunurilor pentru fiecare zi de întârziere.

9. Prin prezenta Anexă, Clientul declară că Moldcell a efectuat toate lucrările de conectare la oricare din serviciile enumerate în p.2 al prezentei Anexe, cât și a predat în folosință temporară gratuită echipamentul necesar pentru conectare, în descrierea și cantitatea prevăzută în prezenta Anexă, iar Clientul a primit lucrările și echipamentul.

10. Totodată, Clientul declară că conexiunea la oricare din serviciile enumerate la p.2 din prezenta Anexă a fost verificată în prezența lui sau a reprezentantului împuternicit și că nu are careva pretenții în acest sens.

11. În cazul în care Clientul refuza nemotivat semnarea actului de punere în funcțiune, Moldcell își rezervă dreptul de a rezoluționa Contractul pentru Locația respectivă, prin aviz scris trimis Clientului, și de a percepe de la Client taxa de conectare pentru Locația în cauza.

12. Prezenta Anexă intră în vigoare din momentul semnării ei, fiind parte integrantă a Contractului și este valabilă pe durata valabilității Contractului.

Data \_\_\_\_\_

Prin prezenta, Furnizorul declară că a predat Echipamentul și a că a efectuat toate lucrările de conectare \_\_\_\_\_

Prin prezenta, Clientul declară că a primit Echipamentul și că nu are pretenții privind Echipamentul primit, lucrările de conectare și conexiunea la servicii \_\_\_\_\_

# Acord de achiziționare a Echipamentului și de prestare a serviciilor conexe (punerea în funcțiune) nr. \_\_\_\_\_

1. Părțile au convenit asupra faptului că Moldcell va presta Clientului următoarele Servicii:

- Internet fix;  
 Internet fix și TV

Adresa de instalare	Taxa de conectare	Tip abonament	Preț cu TVA, MDL	Perioada minimă obligatorie a contractului, luni
1				

2. Părțile au convenit că, pentru asigurarea prestării Serviciilor, Moldcell transmite în proprietate Clientului echipamentul necesar (Bunuri) din momentul predării acestuia către Client, iar Clientul achită contravaloarea acestora către Moldcell, conform specificațiilor de mai jos:

Denumire echipament	Detalii echipament	Valoarea echipamentului
1		
2		
3		
4		

3. Moldcell declară că, la momentul semnării prezentului acord, este unic proprietar al Bunurilor enumerate la p. 2 al prezentei anexe și că acestea sunt libere de careva vicii materiale sau juridice, la momentul predării acestora către Client în proprietate.

4. Valoarea Bunurilor este stabilită conform prețurilor de comercializare la momentul semnării Contractului.

5. Echipamentul transmis în proprietate este însoțit de certificat de garanție.

6. Prin prezenta Anexă, Clientul declară că Moldcell a efectuat toate lucrările de conectare la oricare din serviciile enumerate în p.2 al prezentei Anexe, cât și a predat în proprietate echipamentul necesar pentru conectare, în descrierea și cantitatea prevăzută în prezenta Anexă, iar Clientul a primit lucrările și echipamentul.

7. Totodată, Clientul declară că conexiunea la oricare din serviciile enumerate la p.2 din prezenta Anexă a fost verificată în prezența lui sau a reprezentantului împuternicit și că nu are careva pretenții în acest sens.

8. În cazul în care Clientul refuza nemotivat semnarea actului de punere în funcțiune, Moldcell își rezervă dreptul de a rezoluționa Contractul pentru Locația respectivă, prin avis scris trimis Clientului, și de a percepe de la Client taxa de conectare pentru Locația în cauză.

9. Prezenta Anexă intră în vigoare din momentul semnării ei, fiind parte integrantă a Contractului și este valabilă pe durata valabilității Contractului.

10. Clientul declară că a obținut toate acordurile/autorizațiile necesare Conectării la Rețea (acordul proprietarului dacă nu deține proprietatea asupra Locației, coproprietarilor, asociației de locatari, organizației de gestiune și/sau al autorităților sau instituțiilor competente, după caz). Clientul este singurul răspunzător față de orice terțe persoane și se obligă să scutească Moldcell de orice reclamații, plângeri, cereri de plata a unor sume de bani sau orice alte acțiuni înaintate împotriva Moldcell ca urmare a Conectării la rețea a Locației.

Data \_\_\_\_\_

Prin prezenta, Furnizorul declară că a predat Echipamentul și a că a efectuat toate lucrările de conectare \_\_\_\_\_

Prin prezenta, Clientul declară că a primit Echipamentul și că nu are pretenții privind Echipamentul primit, lucrările de conectare și conexiunea la servicii \_\_\_\_\_

## Termeni și Condiții pentru servicii fixe și TV

Prezentul contract („Contract”) este încheiat între ÎM „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 fizică sau juridică, ale cărui date de identificare sunt menționate în Contract, în numele și pe contul căruia a fost încheiat Contractul și care folosește Serviciile pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți.

**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 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 My Moldcell;

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

**Deranjament al Serviciului** - întrerupere a Serviciului;

**Echipament** - înseamnă echipamentul terminal fără fir (telefon, tabletă, modem, laptop cu modem incorporat, etc.) care poate fi conectat la Rețea și care este conceput sau adaptat pentru a putea fi utilizat când utilizatorul este în mișcare și/sau echipament (router, receiver (Set Top Box - STB), oferit de Moldcell Clientului în 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 consecință, 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 oferit 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 (Serviciul TV, Serviciul 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.

**Servicii TV Fix (Serviciul TV)** - Serviciul de bază prin care Moldcell asigură Clientului (i) accesul la Rețeaua fixă Moldcell, care îi permite acestuia accesul la serviciile de conținut media audiovizual linear, și (ii) serviciile de conținut media audiovizual linear, furnizate Clientului prin intermediul Rețelei fixe Moldcell;

**Zona de funcționare a Rețelei** - zonele geografice din Republica Moldova în care Moldcell oferă conectarea la Rețeaua fixă 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 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 percepută 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 terminație 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 – serviciul de răspuns vocal interactiv)** - serviciul 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;

**IPTV (Televiziune prin rețele IP sau Televiziune pe suport IP)** - reprezintă comunicarea imaginilor și a sunetului într-o rețea proprietară care se bazează pe IP. În calitate de utilaj al Clientului pot fi calculatoare, dispozitive specializate pentru TV, media playere, televizoare Smart, dispozitive mobile. Accesul la IPTV 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 se încheie pe o durată nedeterminată, 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 fizice și de către persoane juridice, în funcție 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 află în Zona de funcționare a Rețelei fixe Moldcell, ultima, la alegerea sa, va refuza conectarea locației sau va propune Clientului conectarea în condiții non-standard, inclusiv termenul și taxa estimativă 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 meteo 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** Pentru conectarea la Rețea Clientului îi este atribuită o adresa IP dinamică. Clientul poate solicita atribuirea unei adrese IP statice conform preturilor stabilite de Furnizor și publicate pe site-ul oficial al acestuia [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).

**3.7** Pentru conectarea la rețea, Clientul achită taxa de conectare stabilită de către Furnizor și indicată în Contract. Clientul achită taxa de conectare aparte pentru fiecare abonament sau serviciu contractat, indiferent de tipul acestuia. Clientul poate beneficia de o reducere parțială sau integrală la taxa de conectare, cu condiția respectării de către Client a perioadei minime contractuale aplicate pentru abonamentul sau serviciul contractat. În cazul nerespectării de către Client a perioadei minime contractuale din motive imputabile Clientului (rezoluțiunea contractului din motive neimputabile Furnizorului, rezoluțiunea nemotivată din inițiativa Clientului, renunțarea la unul sau la toate serviciile contractate, substituirea serviciului contractat cu altul, modificarea abonamentului pe unul mai mic), Clientul este obligat să achite Furnizorului o despăgubire egală cu suma reducerii la taxa de conectare, de care a beneficiat Clientul la serviciul sau abonamentul contractat.

**3.8** 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 Contractul pentru Locația respectivă, prin notificare scrisă transmisă Clientului.

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

**3.10** 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.

**3.11** 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.

**3.12** 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) are 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 oferirea 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 acordă Clientului dreptul de a înceta prezentul Contract fără plata despăgubirilor de încetare, dacă se află în Perioada minimă contractuală.

**3.13** 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.

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

**3.15** 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.

**3.16** 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 publice de prețuri, care sunt parte integrantă a prezentului Contract. Toate prețurile sunt stabilite în lei moldovenești, includ TVA, dacă nu este specificat altfel.

**4.2** Plata Serviciilor se face pe baza facturii emise de Moldcell până la data scadentă menționată în factură.

chitanța emisă de către Moldcell, cât și prin ordin de plată direct în contul Moldcell, prin intermediul aplicației mobile My Moldcell, precum și prin toate celelalte modalități de plată detaliate pe factură, caz în care aceasta se consideră efectuată la data creditării contului Moldcell cu suma datorată de către Client. 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. Clientul poate efectua plata în avans, facturile ce se vor emite lunar pentru Serviciile plătite în avans evidențind aceste plăți. Dacă facturile nu ajung la Client din motive independente de Moldcell, acesta nu e exonerat de obligația de plată până la termenul scadent. La cerere, Clientului i se poate înmâna o copie a facturii(lor) curente, în termenul agreed 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 integral sau parțial, 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 30 zile calendaristice pentru executarea integrală a obligațiilor sale de plată scadente. În decursul termenului de 30 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 30 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 sau pe suport de hârtie (în cazul Clientilor persoane juridice) și se comunică prin mijloace electronice în aplicația mobilă My Moldcell și/sau la adresa de postă electronică (e-mail) specificată de Client în Contract și/sau înmănată fizic Clientului la orice magazin Moldcell, sau comunicată prin orice mijloace către Moldcell.

**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 mobile ș.a., 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 Abonatului 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 nicio 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 pentru reîncărcarea contului 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

Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV

**6.1.1** Va instala Echipamentul 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.

**6.1.4** Pentru funcționarea Serviciilor în condiții de maximă calitate, Moldcell recomandă conectarea la Rețea, prin același circuit, a cel mult 3 receptoare TV, limită în care Moldcell garantează calitatea semnalului.

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

**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.

## **6.2 Clientul**

**6.2.1** 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.

**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 pretenții, 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 dreptul să redistribuie Serviciile și nu are dreptul de a se conecta singur la Rețea, aceste acțiuni atrăgând răspunderea penală, materială și/sau contravențională a Clientului.

**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 orelor 07:00-23:00, sau pe pagina web a Moldcell [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).

## **7. Limitele răspunderii Moldcell**

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

**7.2** Clientul înțelege și acceptă faptul că la solicitarea promptă 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 ținută 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 etc.), Moldcell va lua toate măsurile necesare pentru a remedia Deranjamentele apărute, fără însă a putea garanta un termen limită de remediere, și își rezervă dreptul de a solicita de la Clientul compensarea cheltuielilor aferente înlăturării deranjamentului.

**7.5** Moldcell nu răspunde pentru niciun 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. Conținutul comunicațiilor și Serviciile terților

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

**8.2** 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.

**8.3** Orice Conținut care este descărcat pe Echipamentul 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 această problemă, se recomandă de a consulta ghidul/instrucțiunea de utilizarea a Echipamentului.

**8.4** 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.

**8.5** Moldcell își rezervă 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.

## 9. Defecțiuni și deranjamente. Despăgubiri

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

**9.2** 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.

**9.3** Calculul duratei deranjamentului.

**9.3.1** 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.

**9.3.2** 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;

**9.4.** 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 (după expirarea termenului de garanție asupra echipamentului) sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia.

## 10. Procedura de soluționare a reclamațiilor și litigiilor

**10.1** Moldcell asigură preluarea și soluționarea reclamațiilor prin serviciul de relații cu clienții, la numărul de telefon 444, număr apelabil gratuit în rețeaua Moldcell, sau 022 444 444 din orice altă rețea, zilnic, de luni până duminică, în intervalul orelor 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).

**10.2** Reclamațiile Clientului se formulează (i) în scris și se depun la orice magazin Moldcell sau se transmit prin poștă electronică, sau (ii) telefonic.

**10.3** Termenul de soluționare a reclamațiilor, altele decât cele privind defecțiunile sau cele privind viteza Serviciului de Internet, este

Termeni și condiții pentru servicii fixe și TV

de 30 zile calendaristice; 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.

**10.4** În cazul în care Abonatul se va adresa la organele abilitate pentru soluționarea litigiului apărut în decursul executării prezentului Contract, Abonatul îi acordă Furnizorului dreptul de a transmite organelor abilitate la cererea acestora, informația cu caracter personal despre Abonat pentru examinarea cererii Abonatului.

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

**11.1** În cazul în care nu are datorii față de Moldcell, Clientul poate solicita suspendarea furnizării Serviciilor pentru o perioadă de 3 luni în orice interval de 12 luni consecutive din cadrul executării Contractului.

**11.2** 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.

**11.3** Clientul va depune, în 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.

**11.4** 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.

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

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

**12.1** 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.

**12.2** Moldcell poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Serviciul imediat, fără preaviz sau altă 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 Fraudă sau tentativă de Fraudă a Clientului; (v) în cazul în care Clientul efectuează orice fel de acțiuni care afectează funcționalitatea la capacitate optimă a Rețelei, având permisiunea să periclitizeze 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.

**12.3** 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 legătură cu suspendarea/restricționarea.

**12.4** Suspendarea furnizării Serviciilor, survenită ca efect al oricărei dintre situațiile descrise la sub pct. 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.

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

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

**13.2** 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.

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

**14.1** Furnizorul prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației și în conformitate cu Politica de Confidențialitate adoptată de către Furnizor.

**14.2** Prelucrarea datelor cu caracter personal va fi realizată de persoanele împuternicite din cadrul companiei ÎM „Moldcell” SA sau de către alte persoane împuternicite de ÎM „Moldcell” SA, în condițiile legii. Datele personale ale clienților 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 vor fi procesate și stocate, numai în măsura și perioada necesară pentru scopul preconizat sau pentru a se conforma cu cerințele legale. La expirarea termenului de stocare stabilit de legislație, datele cu caracter personal urmează a fi convertite și păstrate într-o formă care nu permite identificarea persoanelor fizice (anonimizate), sau ca alternativă, vor fi șterse permanent și complet în modul stabilit de lege.

**14.3** Furnizorul colectează și prelucreează datele cu caracter personal și datele de trafic ale Abonatului 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.

**14.4** Prin semnarea unui contract Abonatul (persoană fizică) acceptă ca datele sale cu caracter personal, inclusiv a categoriilor de date precum: nume, prenume, patronimic, data nașterii, adresa de domiciliu, adresa poștală, număr de telefon, IDNP, seria și numărul actului de identitate, etc. furnizate de Abonat către Furnizor sau persoanele împuternicite de acesta, sau intrate în posesia Furnizorului în legătură cu prestarea serviciilor, să fie prelucrate în următoarele scopuri:

- a. constituirea de baze de date și utilizarea acestora în legătură cu furnizarea serviciilor de comunicații electronice (inclusiv a serviciilor aferente) ce fac obiectul contractului semnat cu compania ÎM „Moldcell” SA;
- b. pentru executarea obligațiilor asumate de Furnizor prin Contract, inclusiv pentru a asigura funcționarea corespunzătoare a Serviciului, pentru facturare, pentru a diagnostica erorile de apeluri/mesaje/sesiuni și de a ajuta la rezolvarea problemelor de calitate a Serviciului, respectând prevederile legale în vigoare, precum și pentru realizarea unui interes legitim al Furnizorului în cadrul relației dintre Furnizor și autoritățile competente și/sau cu alți operatori de comunicații electronice;
- c. datele cu caracter personal ale abonaților sunt procesate cu scop de mentenanță, îngrijirea și dezvoltare a relației cu clienții săi referitoare la servicii, analiză, în scopuri statistice, precum și cu privire la producție, oferire, livrarea și dezvoltarea serviciilor, studiu de piață, efectuat de către Furnizor și partenerii săi, cercetări de marketing și tombole, extrageri sau acțiuni de promovare;
- d. pentru prevenirea și diminuarea riscului de fraudă în rândul Abonaților;
- e. verificării credibilității/solvabilității sale în baza de date pentru debite restante, de către Furnizor, de alți furnizori de servicii de comunicații electronice, de contractori ai acestora, prelucrare realizată la încheierea Contractului, pe durata Contractului, cât și pe perioada atât cât figurează ca debitor al Furnizorului și/sau al terților cesionari;
- f. asigurarea executării obligațiilor asumate de Abonat (atât persoană fizică, cât și persoană juridică) stabilite prin Contract, prin transmiterea acestor date către persoanele împuternicite de Furnizor care asigură colectarea datoriilor în scopul recuperării creanțelor de la Abonat. Prelucrarea datelor cu caracter personal de către aceste persoane terțe împuternicite se face în scopul efectuării tuturor demersurilor necesare în vederea recuperării creanțelor Furnizorului înregistrate împotriva debitorilor săi, împreună cu penalitățile aferente și eventualele despăgubiri stabilite conform Contractului.

**14.5** Abonatul își dă acordul ca Furnizorul să înregistreze convorbirile telefonice cu reprezentanții Furnizorului în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de Furnizor, inclusiv verificarea tranzacțiilor, investigarea plângerilor, controlul calității. Abonatul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienți al Furnizorului și are posibilitatea de a refuza convorbirea.

**14.6** Prin semnarea Contractului, abonatul își exprimă acordul pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal de către Furnizor, precum și orice alți împuterniciți din țară sau strainătate, 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.

**14.7** Abonatul are dreptul să refuze contactarea în scopul informării sale despre ofertele și serviciile Furnizorului și în scopul realizării de studii de piață, de către Furnizor sau terți împuterniciți de acesta, iar datele sale cu caracter personal să fie prelucrate în acest scop. Datele personale sunt transferate către terțe părți în scopuri de marketing, cu consimțământul Abonatului, care nu este obligatoriu, dar poate ajuta la îmbunătățirea prestării serviciilor Furnizorului și să comunice actualizări de eventual interes pentru Abonat.

**14.8** În cazul în care Abonatul și-a dat consimțământul pentru primirea de comunicări comerciale, Furnizorul și terțele persoane cu care Furnizorul a încheiat un acord în acest sens, va/vor utiliza datele cu caracter personal pe care Abonatul le furnizează, împreună cu alte informații, orice date prelucrate într-o rețea de comunicații electronice, preferințele legate de utilizarea webului și preferințele de cumpărare ale Abonatului, pe durata contractului, cu excepția cazului în care Abonatul notifică Furnizorul despre retragerea consimțământului dat.

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

**14.10** În conformitate cu prevederile Legii privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 08.07.2011, Furnizorul informează Abonatul 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.

**14.11** 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.

**14.12** În cazul în care Abonatul nu este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal în unul sau mai multe scopuri din cele precizate în punctele 14.2-14.4, el are dreptul de a-și manifesta dreptul de opoziție, din motive întemeiate și legitime, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată.

**14.1.** 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.

**14.14** Furnizorul oferă Abonatului posibilitatea de a proteja accesul la datele sale cu caracter personal sau Serviciu, prin utilizarea Parolei, iar Abonatul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Abonatului. Abonatul trebuie să anunțe Furnizorul imediat despre orice utilizare neautorizată a contului sau compromitere a securității datelor.

**14.15** 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.

## 15. 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, cât și va compensa reducerea care i-a fost acordată pentru achiziționarea Echipamentului (după caz), precum și reducerea la taxa de conectare oferită (după caz) pentru fiecare Locație în parte.

## 16. 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.

## 17. 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.

## 18. Schimbarea adresei furnizării serviciilor

**18.1** 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, conform devizului și numai în cazul în care Clientul face dovada schimbării adresei la care sunt furnizate Serviciile prin prezentarea, pe lângă alte documente doveditoare relevante, a unei adeverințe emise de către Asociația de proprietari de la noua adresă.

**18.2** 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 o compensare în valoarea ultimului abonament conectat înmulțit cu numărul de perioade de facturare (luni) rămase până la expirarea perioadei minime contractuale.

## 19. Prevederi finale

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

**19.2** 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.

**19.3** 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.

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

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