

**ANEXA NR.1**  
**LA CONTRACTUL DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE DE COMUNICAȚII ELECTRONICE**

nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

**DESCRIEREA SERVICIILOR**  
**1. DEFINIȚII**

**Furnizor de servicii de comunicații electronice (FURNIZOR)** – S.A. „Moldtelecom”, în calitate sa de furnizor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, înregistrată ca entitate de drept în Republica Moldova - sub IDNO 1002600048836 și ca Operator de date cu caracter personal - sub nr. 0000149; adresă juridică (de sediu): MD-2001, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 10, Chișinău, Republica Moldova;

**ABONAT** – persoană fizică sau persoană juridică care a încheiat un contract cu FURNIZORUL în vederea furnizării Serviciilor;

**Serviciu de acces la Rețeaua Internet** – serviciu prestat de către FURNIZOR care oferă posibilitatea ABONAȚILOR de a avea acces la resursele Internet (resursele Rețelei Globale de transport date);

**Serviciu de televiziune IPTV** - serviciu de televiziune care este livrat prin intermediul rețelei FURNIZORULUI;

**Rețea de transport date (RTD)** – sisteme de transmisie, precum și alte resurse care permit transmiterea datelor prin suport fizic, electromagnetic sau prin orice alte mijloace;

**Echipament terminal** - echipament de recepție, transmitere și prelucrare a datelor (calculator, modem, splitter, Mediabox, Home Gateway);

**Prag de deconectare** – sold de pe contul ABONATULUI la atingerea căruia prestarea Serviciilor va fi sistată în conformitate cu prevederile prezentului Contract;

**xDSL (... Digital Subscriber Line)** - familie de tehnologii de transmitere digitală a datelor de mare viteză, care oferă Servicii de comunicații electronice prin linie telefonică sau dedicată;

**FTTx (Fiber To The ...)** – familie de tehnologii care oferă servicii de comunicații electronice utilizând rețeaua pe baza cablurilor de fibră optică;

**Terminal Advanced** – modem ADSL cu 4 porturi Ethernet;

**Terminal WiFi** - modem ADSL cu 4 porturi Ethernet și WiFi;

**Home Gateway** – router FTTx cu 4 porturi Ethernet;

**Home Gateway WiFi** – router FTTx cu 4 porturi Ethernet și WiFi;

**Mediabox SD (Set-Top-Box SD)** – decodor pentru recepționarea canalelor TV în formă SD;

**Mediabox HD (Set-Top-Box HD)** – decodor pentru recepționarea canalelor TV în formă de înaltă definiție HD, inclusiv SD.

**2. SPECIFICAREA SERVICIILOR ȘI CONDIȚIILE DE FURNIZARE**

2.1 În baza licențelor acordate și cererii ABONATULUI, FURNIZORUL prestează următoarele Servicii:

2.1.1 **Serviciul de acces la Rețeaua Internet**

2.1.1.1 Serviciul de acces la Rețeaua Internet este un serviciu de Acces de Bandă largă la resursele Internet în baza tehnologiilor ADSL sau FTTx la viteze de până la cele specificate în planul tarifar (Anexa nr. 2), selectat de către ABONAT.

2.1.1.2 Pentru conectarea Serviciului de acces la Internet, ABONATUL trebuie să asigure prezența următoarelor componente:

*Pe baza tehnologiei ADSL:*

- a) Modem ADSL 2+ cu splitter și cabluri de conectare;
- b) Calculator funcțional cu placă de rețea și driver (program) instalat;

*Pe baza tehnologiei FTTx:*

Pentru conectarea Serviciului de acces la Internet pe baza tehnologiei FTTx, ABONATUL trebuie să asigure prezența următoarelor componente:

- a) Terminal Home Gateway și cabluri de conectare;
- b) Calculatorului funcțional cu placă de rețea și driver (program) instalat.

2.1.2 **Serviciul de televiziune IPTV**

2.1.2.1 Televiziunea IPTV este un serviciu de televiziune, ce constă în retransmisia programelor de televiziune și radio prin Rețeaua Transport Date a Furnizorului, incluse în pachete diverse, care presupun servicii cu valoare adăugată, conform planului tarifar ales de către ABONAT din Anexa nr.2 la prezentul Contract.

Semnala va fi codificat și va putea fi recepționat de către ABONAT, utilizând Echipamentele terminale necesare.

2.1.2.2 Serviciul de televiziune IPTV este prestat Abonaților pe baza tehnologiilor ADSL și FTTx. Pentru conectarea/activarea Serviciului de televiziune IPTV, ABONATUL trebuie să asigure prezența următoarelor componente:

*Pe baza tehnologiei ADSL:*

- a) Modem ADSL 2+ (4 porturi) cu splitter și cabluri de conectare;
- b) Televizor cu interfața de tip: SCART, RCA, HDMI compatibilă cu Mediabox (Set-Top-Box standard sau HD);
- c) Decoderul Mediabox (Set-Top-Box standard sau HD). La un Mediabox poate fi conectat doar un televizor

*Pe baza tehnologiei FTTx:*

- a) Terminal Home Gateway și cabluri de conectare (în cazul conectării serviciului Internet și IPTV);
- b) Televizor cu interfața de tip: SCART, RCA, HDMI compatibilă cu Mediabox (Set-Top-Box standard sau HD);
- c) Decoderul Mediabox (Set-Top-Box standard sau HD). Un televizor poate fi conectat doar la un Mediabox.

2.1.2.3 ABONATULUI se va obliga să asigure conectarea Serviciilor în termen de 7 zile lucrătoare pentru Tehnologia xDSL și până la 30 de zile lucrătoare pentru Tehnologia FTTx, din momentul apariției pe contul FURNIZORULUI a taxei de conectare și a taxei de abonament lunar. În perioada desfășurării promoțiilor, precum și alte cazuri excepționale, perioada de conectare poate fi prelungită până la 10 zile lucrătoare, ABONATUL fiind preîntîmpinat în prealabil prin telefon sau alt mod. Confirmarea de conectare a Serviciilor are loc prin semnarea „Actului de conectare”. În cazul încălcării termenilor de conectare a Serviciilor, ABONATUL are dreptul să solicite, în baza cererii înaintate în formă scrisă, recalcularea în mărime de 1/30 din plata de abonament lunară a Serviciului pentru fiecare zi de întârziere.

2.2 În cazul lipsei unuia din componentele enumerate în punctele 2.1.1.2 și 2.1.2.2, FURNIZORUL nu va avea posibilitatea instalării serviciului, fapt ce va putea duce la rezoluțiunea Contractului în mod unilateral.

2.3 Lista canalelor TV incluse în pachete este disponibilă pe site-ul FURNIZORULUI sau poate fi furnizată în format material ABONATULUI, la cerere. FURNIZORUL își rezervă dreptul de a modifica lista programelor TV incluse în pachete cu condiția informării ABONATULUI conform procedurii stabilite în punctului 2.21 al prezentei Anexa.

2.4 FURNIZORUL asigură configurarea echipamentului terminal procurat/primit în condiții de comod/ deținut din Contractele anterioare de la FURNIZOR, la care urmează a fi conectat calculatorul ABONATULUI, pentru prima conexiune la Serviciul de acces la Rețeaua Internet și/sau IPTV. În cazul în care ABONATUL în mod individual a reconfigurat echipamentul sau a acțiunile sale directe sau indirecte au provocat întreruperea serviciului, FURNIZORUL nu poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor prestate. Reinstalarea Serviciului în acest caz se efectuează cu plată conform tarifelor în vigoare.

2.5 După semnarea prezentului Contract, ABONATUL va achita taxa de conectare, activare și de abonament conform planului tarifar solicitat. Plata de abonament pentru luna incompletă în care a fost inițiată prestarea Serviciului, va fi determinată după semnarea „Actului de conectare”. Abonamentul pentru luna următoare va fi achitat integral până la data de 1 (întâi) a următoarei luni calendaristice.

2.6 FURNIZORUL se obligă să asigure conectarea Serviciilor în termen de 7 zile lucrătoare pentru Tehnologia xDSL și până la 30 de zile lucrătoare pentru Tehnologia FTTx, din momentul apariției pe contul FURNIZORULUI a taxei de conectare și a taxei de abonament lunar. În perioada desfășurării promoțiilor, precum și alte cazuri excepționale, perioada de conectare poate fi prelungită până la 10 zile lucrătoare, ABONATUL fiind preîntîmpinat în prealabil prin telefon sau alt mod. Confirmarea de conectare a Serviciilor are loc prin semnarea „Actului de conectare”. În cazul încălcării termenilor de conectare a Serviciilor, ABONATUL are dreptul să solicite, în baza cererii înaintate în formă scrisă, recalcularea în mărime de 1/30 din plata de abonament lunară a Serviciului pentru fiecare zi de întârziere.

2.7 FURNIZORUL își asumă responsabilitatea pentru calitatea Serviciilor Internet și/ sau IPTV prestate în conformitate cu normele tehnice în vigoare și recomandările autorității de reglementare. Calitatea Serviciului nu poate fi garantată în cazul necorespunderii:

- Parametrilor tehnici ai echipamentului ABONATULUI;
- Stării tehnice a rețelelor de comunicații electronice ale terților Furnizori de Servicii.

Calitatea Serviciului IPTV nu poate fi garantată în cazul necorespunderii instabilității funcționării centrului televizat de transmisie, a satelitului de transmisie a programelor televizate sau alte motive, asupra cărora FURNIZORUL nu poate exercita nici o influență.

2.8 ABONATUL are dreptul de a beneficia de Servicii calitative, conform Anexelor prezentului Contract. În cazul în care nu se respectă nivelul de calitate al Serviciilor prevăzut în Contract și în Anexele aferente ABONATUL are dreptul de a rezoluționa Contractul în conformitate cu punctul 8.3. stipulate în contract;

- 2.9 ABONATUL are dreptul să anunțe orice deranjament în rețea, apelând Serviciul Suport Clienți și se obligă să achite, conform tarifelor în vigoare, chemarea personalului tehnic al FURNIZORULUI la domiciliu, în cazul în care deranjamentul a fost provocat de acțiunile directe sau indirecte ale ABONATULUI sau terței părți, precum și în cazul stării nesatisfăcătoare a echipamentului și/sau cablului din încăperea, care aparțin ABONATULUI.
- 2.10 FURNIZORUL va asigura înlăturarea deranjamentului tehnic, care a avut loc în zona de responsabilitate a FURNIZORULUI în termen de până la 24 de ore. În cazul unor defecțiuni majore ale cablurilor magistrale și de distribuție, deranjamentele se lichidează în termen de până la 72 de ore maximal. Termenul de lichidare a respectivului deranjament este stabilit din momentul înregistrării acestuia la Serviciul Suport Clienți. Soluționarea deranjamentelor prin deplasare la ABONAT se efectuează conform următorului program: Luni-Vineri - 8.00 - 17.00; Sâmbătă - 8.00 - 16.00; Duminică și în zilele de sărbători oficiale - se transferă pe următoarea zi lucrătoare. Deranjamentele parvenite după ora 17.00 se transferă pentru următoarea zi lucrătoare.
- 2.11 FURNIZORUL asigură recalcularea plății de abonament pentru fiecare zi de întrerupere a prestării Serviciilor pentru o perioadă ce depășește 24 de ore în consecutivitate, în baza cererii înaintate de către ABONAT în formă scrisă cu indicarea numărului de identificare a deranjamentului inițiat la Serviciul Suport Clienți, prin completarea contului ABONATULUI cu suma în mărime de 1/30 din plata de abonament lunară a Serviciului. Recalcularea se va efectua pentru deranjamente, care au avut loc în zona de responsabilitate a FURNIZORULUI. În cazul imposibilității recalculării plății de abonament în luna în care au avut loc întreruperi, FURNIZORUL le va efectua în luna imediat următoare.
- 2.12 Schimbarea adresei de prestare a serviciului de Internet Acces de Bandă Largă și/sau IPTV la o adresă nouă va fi executată la cererea ABONATULUI, numai în cazul în care există posibilitate tehnică. În cazul în care nu vor exista posibilități tehnice de prestare a serviciului la adresa nouă, lipsa posibilităților tehnice nu va fi considerată (interpretată) ca întrerupere a serviciului și nu va servi temei pentru neachitarea abonamentului sau recalcularea acestuia. În cazul inițierii rezoluțiunii Contractului din acest motiv, ABONATUL nu va fi scutit de taxele de rezoluțiune, taxele pentru anumite reduceri, bonusuri, servicii, bunuri sau promoții de care a beneficiat.
- 2.13 FURNIZORUL prezintă lunar ABONATULUI contul de plată. ABONATUL este obligat să achite plata de abonament în avans pentru Servicii până la expirarea termenului specificat în contul de plată. Pentru a evita deconectarea Serviciului, ABONATUL se obligă să verifice sistematic starea contului său prin apelarea Serviciului Suport Clienți la numărul de telefon: persoane fizice 1181, persoane juridice 11855.
- 2.14 FURNIZORUL are dreptul să sisteze prestarea Serviciilor fără preîntâmpinarea ABONATULUI în cazul în care soldul acestuia atinge Pragul de deconectare sau la data de 1 (întâi) a lunii calendaristice este mai mic decât un abonament. Activarea Serviciului are loc din momentul apariției sumei de bani pe contul ABONATULUI, necesară pentru activarea Serviciului.
- 2.15 FURNIZORUL este în drept de a reduce viteza utilizată la serviciile de acces la Rețeaua Internet sau de a înceta prestarea serviciilor în cazul depistării conectării altor utilizatori sau altor rețele la rețeaua FURNIZORULUI, care determină generare excesivă de trafic la serviciile solicitate de către ABONAT.
- 2.16 ABONATUL este responsabil să păstreze confidențialitatea Rechetizelor de Rețea: LOGIN și PASSWORD (Numele utilizatorului și Parola), pentru a evita accesul terței părți din numele său, la Serviciile prestate de FURNIZOR.
- 2.17 FURNIZORUL va asigura plasarea anunțurilor pe pagina [www.moldtelecom.md](http://www.moldtelecom.md) și informarea ABONATULUI referitor la condițiile generale comerciale și de deservire.
- 2.18 După expirarea duratei minime predefinite, Contractul își prelungește automat valabilitatea până la rezoluțiunea lui, conform condițiilor contractuale. Clienții pot procura echipamente terminale în incinta Centrelor Comerciale Moldtelecom conform prețurilor de comercializare în vigoare.
- 2.19 ABONATUL este obligat să respecte regulile de exploatare a echipamentului transmis în folosință. În cazul în care ABONATUL refuză prestarea Serviciului de televiziune IPTV, ABONATUL este obligat să returneze echipamentul folosit în condiții de comoditate fără defecțiuni.
- 2.20 ABONATUL este responsabil pentru respectarea legislației în vigoare a Republicii Moldova privind protejarea proprietății intelectuale, a drepturilor de autor și drepturilor conexe, ce se referă la interdicția de a copia și distribui programe televizate.
- 2.21 FURNIZORUL va asigura informarea ABONATULUI referitor la condițiile generale comerciale și de deservire prin plasarea anunțurilor pe pagina oficială [www.moldtelecom.md](http://www.moldtelecom.md) sau, în format audio-video prin intermediul IPTV.
- 2.22 ABONATUL are dreptul de a primi consultații, legate de prestarea și achitarea serviciilor la Serviciul Suport Clienți al FURNIZORULUI.

Reprezentanță a Furnizorului / Persoanei împuternicite de către Furnizor
Nume, Prenume ale Reprezentantului Furnizorului / Persoanei împuternicite de către Furnizor
Semnătură a Reprezentantului Furnizorului / Persoanei împuternicite de către Furnizor
L.Ș

Nume, Prenume ale Persoanei Fizice / Denumire a Persoanei Juridice / Persoanei Fizice Prestatoare de Activități
Nume, Prenume ale Reprezentantului legal
Semnătură a Abonatului / Reprezentantului legal
L.Ș