

**CONDIȚII DE BAZĂ  
DE PRESTARE ȘI UTILIZARE A SERVICIILOR PUBLICE DE COMUNICAȚII ELECTRONICE**

”Contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice” (în continuare „Contract”, la cazul gramatical corespunzător) este încheiat între S.A. „Moldtelecom”, în continuare „Furnizor”, în calitate sa de furnizor de servicii publice de comunicații electronice, și Abonat, persoană fizică sau juridică, denumiți în continuare împreună ”Părți”.

**1. STRUCTURA CONTRACTULUI**

Relațiile contractuale între Furnizor și Client ce țin de prestarea serviciilor publice de comunicații electronice, în speță, Serviciul de Acces la Internet Fix, Serviciul de Televiziune Digitală IPTV și Serviciul de Telefonie Fixă Moldtelecom, precum și serviciile prestate prin intermediul rețelelor de comunicații electronice ale Furnizorului (VPN, Hosting, IP-PBX Virtual, Cloud Camera etc.), și care reprezintă obiectul Contractului, sunt reglementate de Contract, Anexa(ele) la contract și Acordurile adiționale la contract, contractate și semnate de Abonat și înmănată acestuia, prezentele ”Condiții de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice”, precum și de ”Condițiile generale de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice” (în continuare, ”Condiții generale”, la cazul gramatical corespunzător) și lista de prețuri, care pot fi vizualizate și descărcate de pe pagina web [www.moldtelecom.md](http://www.moldtelecom.md), toate fiind părți integrante ale contractului. Abonatul poate obține o copie pe suport de hârtie a documentelor menționate afișate pe pagina web [www.moldtelecom.md](http://www.moldtelecom.md), prin solicitare, în orice magazin al Furnizorului.

**2. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI**

Termenii folosiți în Contract sunt definiți în Compartimentul 1 din Condițiile generale („DEFINIȚII ȘI ABREVIERI”).

**3. OBIECTUL CONTRACTULUI**

Contractul reglementează modul și condițiile de furnizare a Serviciilor publice de comunicații electronice – Serviciul de Acces la Internet Fix, Serviciul de Televiziune Digitală IPTV și Serviciul de Telefonie Fixă Moldtelecom, precum și serviciile prestate prin intermediul rețelelor de comunicații electronice ale Furnizorului – în continuare denumite ”Servicii”, prestate de către Furnizor Abonatului și care sunt descrise în Contract și părțile integrante ale acestuia, în limita stabilită și în interiorul ariei de acoperire a rețelei Furnizorului.

**4. CONDIȚII DE PRESTARE A SERVICIILOR**

Condițiile de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice sunt definite în Compartimentul 3 din Condițiile generale („CONDIȚII DE PRESTARE A SERVICIILOR”).

**5. TERMENUL DE VALABILITATE AL CONTRACTULUI**

5.1 Contractul intră în vigoare la data semnării lui de către Părți și are o perioadă minimă contractuală de valabilitate de 24 luni, cu excepția cazului când condițiile acestuia prevăd o perioadă mai mare (36 luni) sau mai mică (12 luni), specificată în Anexa/Anexele la Contract.

5.2 Alte condiții privind termenii Contractului sunt definiți în Compartimentul 9 din Condițiile generale („TERMENUL CONTRACTULUI”).

**6. ACTIVAREA ȘI TEHNOLOGIA DE PRESTARE A SERVICIILOR**

6.1 Serviciile se prestează potrivit principiilor ”așa cum sunt” și ”așa cum sunt disponibile” prin tehnologiile valabile în aria de acoperire definită de Furnizor și în zona de funcționare a rețelei telefonice fixe locale (RTFL), rețelei transport date (RTD), conform Condițiilor generale.

6.2 În baza autorizației generale, licențelor acordate, Furnizorul are dreptul de a presta Abonatului următoarele tipuri de Servicii publice de comunicații electronice, care pot fi suplinite/inlocuite cu alte servicii pe măsura lansării/sistării acestora: Telefonie fixă tradițională (PSTN), Telefonie fixă în baza tehnologiei CDMA (Ampluș), Telefonie fixă prin Internet (SIP), ”Fax to e-mail”, Serviciul de Acces la Internet Fix și/sau IPTV, Serviciul de Transport Date VPN, Serviciul Cloud Camera, Serviciul Hosting etc.

6.3 Momentul începerii prestării Serviciului se consideră ziua în care Abonatului i-a fost conectat și activat Serviciul, fapt confirmat prin semnarea actelor de constatare a conectării.

6.4 La activarea Serviciilor, dar și pe parcursul executării Contractului, în funcție de informațiile financiare disponibile, Furnizorul poate stabili o Limită de credit pentru Serviciile prestate Abonatului. În cazul atingerii Limită de credit, Furnizorul este în drept de a suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate.

6.5 În cazul în care, în termenii indicați în punctul 3.4 din Condițiile Generale, din vina Abonatului (acțiuni și inacțiuni ale Abonatului, ce au făcut imposibilă conectarea acestuia la serviciile Furnizorului) nu s-a putut efectua conectarea Abonatului la serviciile Furnizorului, Furnizorul va fi în drept de a rezoluționa contractul unilateral, iar Abonatul va fi obligat să achite Furnizorului contravaloarea cheltuielilor suportate de Furnizor pentru crearea infrastructurii necesare conectării Abonatului la Servicii.

**7. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII DE BAZĂ ALE FURNIZORULUI**

7.1. Furnizorul va asigura accesul Abonatului la Rețeaua sa, în conformitate cu autorizațiile și licențele sale și va asigura furnizarea Serviciilor în cele mai bune condiții tehnice posibile, conform prezentului Contract, precum și în concordanță cu actele normative în vigoare din domeniu. La momentul semnării Contractului, Furnizorul se obligă să furnizeze Abonatului, toată informația necesară despre Serviciile prestate.

7.2. Furnizorul se obligă, din momentul semnării Contractului de către ambele părți și a apariției pe contul Furnizorului a taxei de conectare și/sau a taxei lunare de abonament, după caz, să asigure conectarea serviciilor publice de comunicații electronice:

a) Telefonie Fixă în termen de până la 14 zile lucrătoare, în cazul existenței posibilităților tehnice;

b) Internet Fix și/sau IPTV, VPN și/sau alte servicii prestate de Furnizor în termen de până la 7 zile lucrătoare, în cazul existenței posibilităților tehnice. În cazul unui volum mare de muncă suplimentar, perioada de conectare poate fi prelungită până la 30 zile lucrătoare;

c) Internet Fix și/sau IPTV, VPN tehnologia FTtX și/sau alte servicii prestate de Furnizor persoanelor juridice, în termen de până la 90 zile, în cazul lipsei posibilității tehnice de conectare și este necesară elaborarea proiectului individual.

7.3. Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Abonatului va fi efectuată de către Furnizor, în calitate sa de operator de date cu caracter personal, conform legislației în vigoare. Orice informație furnizată de către Abonat va fi utilizată de Furnizor doar în scopuri legate de executarea a Contractului, respectiv activare, facturare, relații cu clienții, recuperare datorii etc.

7.4. Alte drepturi și obligații ale Furnizorului sunt detaliate în Compartimentul 5 din Condițiile generale (“DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI”).

**8. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII DE BAZĂ ALE ABONATULUI**

8.1 Abonatul este obligat, înainte de semnarea Contractului, să ia act de prevederile Contractului, de Condițiile de bază, de prezentele Condiții Generale, de condițiile Anexelor la Contract, Acordurilor adiționale la Contract, de lista oficială de prețuri, care sunt disponibile în orice punct autorizat al Furnizorului sau pe web [www.moldtelecom.md](http://www.moldtelecom.md) și, respectiv, odată cu semnarea prezentului Contract, abonatul confirmă că a luat cunoștință cu prevederile actelor în cauză și le acceptă.

8.2 Neformularea unei reclamații de către Abonat cu privire la calitatea prestării Serviciului în termen de 48 de ore de la data intrării în vigoare a Contractului, va fi considerată o acceptare tacită a calității Serviciului.

8.3 Abonatul este obligat să folosească Serviciile cu bună credință, în conformitate cu termenii și condițiile contractuale și să nu admită utilizarea Serviciilor oferite de Furnizor pentru cauzarea premeditată a perturbării rețelei Furnizorului, să nu creeze prejudicii altor abonați sau Furnizori, să nu utilizeze Serviciile în scopuri frauduloase sau ce contravin legislației naționale și internaționale, intereselor Statului, ordinii publice și intereselor Furnizorului.

8.4 Abonatul este obligat să nu utilizeze Serviciile în scopuri comerciale, inclusiv vânzare, închirierea acestora sau furnizarea către terți.

8.5 Abonatul este obligat să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce prejudicii materiale, atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Furnizorului.

8.6 Abonatul este obligat să achite integral toate plățile și costurile cerute de Furnizor în baza Contractului, pentru Serviciile prestate.

8.7 În cazul acordării unor echipamente terminale în condiții de comodat, condițiile comerciale, precum și drepturile și obligațiile Abonatului sunt specificate în Compartimentul 4 din Condițiile generale (“CONDIȚII DE ACORDARE A ECHIPAMENTELOR TERMINALE ÎN COMODAT”).

8.8 Alte drepturi și obligații ale Abonatului sunt detaliate în Compartimentul 6 din Condițiile generale (“DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ABONATULUI”).

**9. FACTURAREA ȘI ACHITAREA SERVICIILOR**

9.1. Pentru Serviciile prestate, Furnizorul poate aplica diferite taxe lunar sau unică, atât pentru Serviciile de bază, cât și pentru serviciile adiționale, inclusiv cele cu valoare adăugată, precum și alte costuri și plăți aferente contului Abonatului, conform listei oficiale de prețuri a Furnizorului.

9.2. După semnarea Contractului, Abonatul va achita taxele de conectare/activare și de abonament conform planului tarifar solicitat. Plata de abonament pentru luna în care a fost inițiată prestarea Serviciilor va fi determinată după activarea Serviciului și va fi achitată de Abonatul persoană fizică timp de cinci zile calendaristice din momentul activării Serviciului și de Abonatul persoană juridică până la data de 1 (întâi) a următoarei luni calendaristice.

9.3. Furnizorul va emite lunar o factură/cont de plată în format electronic, pe care o va expedia la adresa de email a Abonatului, la solicitarea acestuia, și pe care Abonatul este obligat să o achite integral în termenul limită de achitare specificat în aceasta. Cu acordul Abonatului, Furnizorul are dreptul de a nu expedia Abonatului facturile/conturile de plată lunare. În acest caz, Abonatul va achita plata pentru serviciile prestate direct la punctele autorizate ale Furnizorului sau la entitățile împuternicite de către Furnizor de a recepționa plățile în cauză, până la termenul limită indicat în factură. Pentru abonații de categoria I de utilizatori, Furnizorul va expedia factura/contul de plată atât la adresa de email, la solicitarea Abonatului, cât și la adresa de corespondență indicată de către acesta.

9.4. Plata facturilor se efectuează integral de către Abonat la punctele de recepție specializate ale Furnizorului, bănci, oficii poștale sau prin intermediul altor mijloace de plată puse la dispoziție de Furnizor. Abonatul (persoană fizică) este obligat să achite plata de abonament în avans. Abonatul are obligația de a achita serviciile prestate până la data rezoluționării Contractului.

9.5. Pentru vizualizarea facturii lunare, Furnizorul va pune la dispoziția Abonatului serviciul self-care ”MyMoldtelecom”.

9.6. Pentru achitarea serviciilor, Furnizorul va pune la dispoziția Abonatului diverse metode de recepționare a plăților atât în numerar, cât și electronic și transfer bancar.

9.7. În cazul neonorării obligației de achitare de către Abonat, Furnizorul este în drept a transmite dosarul companiilor de colectare a datoriilor, în vederea rambursării datoriei.

9.8. Alte condiții de facturare și achitare a serviciilor sunt detaliate în Compartimentul 7 din Condițiile generale (“COSTUL SERVICIILOR ȘI ORDINEA ACHITĂRII”).

**10. REZOLUȚIUNEA CONTRACTULUI**

10.1. Rezoluținea Contractului poate fi inițiată atât de Furnizor, cât și de Abonat în cazurile și conform cerințelor prevăzute în Compartimentul 10 din Condițiile generale (“REZOLUȚIUNEA CONTRACTULUI”).

10.2. Contractul la care Perioada minimă contractuală a expirat, poate fi rezoluționat din inițiativa Abonatului oricând, cu condiția preavizării Furnizorului despre aceasta printr-o cerere depusă personal la punctele autorizate ale Furnizorului sau prin metodele puse la dispoziție de Furnizor cu cel puțin 15 zile până la încheierea perioadei de facturare.

10.3. În cazul în care Contractul a fost încheiat pe o perioadă minimă contractuală, indicată în Anexa/Anexele la Contract, și Contractul a fost rezoluționat parțial/integral (sau a portat numărul către un alt furnizor), la cererea sau din vîna Abonatului, sau la inițiativa Furnizorului, până la expirarea perioadei minime contractuale, Abonatul se obligă să îndeplinească condițiile de rezoluțione/deconectare specificate în Condițiile de bază, Condițiile generale, Anexele și Acordurile adiționale la Contract și va achita taxele de rezoluțione, taxele pentru anumite reduceri, scutiri, bonușuri, servicii, bunuri sau promoții de care a beneficiat.

10.4. Furnizorul are dreptul să rezoluționeze Contractul fără a avea careva obligații de compensare, despăgubire, fără notificarea Abonatului în următoarele cazuri:

a) Prestarea Serviciilor creează pericol pentru securitatea și capacitatea apărării Statului, sănătatea și siguranța oamenilor;

b) Abonatul folosește Serviciile în scopuri ilegale sau beneficiază de Servicii în mod ilegal, încălcând condițiile de furnizare, utilizare a Serviciilor și exploatare tehnică sau folosește echipament necertificat și nu înlătură aceste încălcări în decurs de 30 de zile calendaristice de la data primirii notificării în formă scrisă;

c) Abonatul a admis neachitarea integrală a datoriilor sale față de Furnizor, serviciile fiindu-i suspendate total sau parțial mai mult de 30 zile calendaristice;

d) Abonatul, la semnarea Contractului, nu a prezentat informație veridică, completă, nu a informat despre schimbările survenite ulterior;

e) Abonatul a obținut neautorizat sau în mod fraudulos acces la Serviciile Furnizorului;

f) Abonatul a utilizat serviciile oferite în scop de fraudă, a încălcat securitatea rețelei și a serviciilor.

g) Abonatul a încălcat prevederile Contractului, Condițiilor Generale sau ale legislației în vigoare;

h) Abonatul a folosit conexiunea în scopul prestării de servicii către terți sau a generat apeluri sau trafic Internet/intranet prin sisteme și softuri automatizate astfel suprasolicitanđ conexiunea acordată;

i) Abonatul a utilizat serviciile oferite în scop de fraudă, a încălcat securitatea rețelei și a serviciilor.

10.5. Abonatul recunoaște și este de acord cu faptul că dacă proprietarul (gestionarul) bunului imobil, în perimetrul căruia este instalat Serviciul, va înainta careva pretenții față de Furnizor și va solicita desființarea Serviciului din perimetrul bunului imobil asupra căruia deține dreptul patrimonial de proprietate sau de folosință, atunci Abonatul, necondiționat, va suporta, din cont propriu, cheltuielile de desființare a liniei existente și cele de transfer a Serviciului în perimetrul altui bun imobil. În cazurile în care Abonatul nu va opta pentru transferul serviciilor în perimetrul altui bun imobil sau, dacă va exista o asemenea opțiune, dar va fi imposibilitate tehnică de transfer a Serviciului în perimetrul altui bun imobil, Contractul cu Abonatul va fi rezoluționat unilateral de către Furnizor fără restituire, către Abonat, a prețului de instalare și a oricăror alte plăți asociate, fie ele de reparație a prejudiciului sau de oricare altă natură, iar Abonatul va asigura achitarea tuturor taxelor ce țin de rezoluținea contractului.

10.6. În cazul rezoluționării parțiale/integrale a Contractului privind prestarea serviciilor de telefonie fixă, la inițiativa oricărei dintre părți, Furnizorul este în drept de a rezoluționa unilateral Contractul pentru Serviciul de Acces la Internet Fix, VPN (prin tehnologia xDSL), fără restituire către Abonat a prețului de instalare/conectare și a oricăror alte plăți asociate, fie ele de reparație a prejudiciului sau de oricare altă natură, iar Abonatul va asigura achitarea tuturor taxelor de rezoluțione Furnizorului, reieșind din condițiile de prestare a serviciilor și/sau a promoțiilor/scutirilor/bonusurilor de care a beneficiat.

**11. ALTE CONDIȚII**

11.1. Orice reclamație depusă de Abonat Furnizorul o va examina și soluționa în termenii stabilități conform legislației în vigoare. Litigiile care decurg din interpretarea sau executarea Contractului, ce nu pot fi negociate pe cale amiabilă, vor fi înaintate spre soluționare instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

11.2. Modificarea, excluderea sau substituținea unor posturi TV cu altele din grila canalelor serviciului IPTV, nu este considerată o modificare/încălcare a condițiilor contractuale de către Furnizor, nu necesită un preaviz obligatoriu de 30 zile și nu constituie temei de anulare/scutire a taxelor de rezoluțione a Contractului.

11.3. Alte condiții de prestare a Serviciului sunt detaliate în Condițiile generale, Anexa/Anexele la Contract și/sau Acordurile adiționale la Contract.

Data: / /

Reprezentanđ 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 și Prenume ale Reprezentantului legal

Semnătură a Abonatului / Reprezentantului legal