

CONDIȚII GENERALE DE PRESTARE ȘI UTILIZARE A SERVICIILOR PUBLICE DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

1. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

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

Abonat - persoană fizică (Categoriea II de utilizatori) sau persoană juridică (Categoriea I de utilizatori) care a încheiat un Contract cu Furnizorul, identificabilă prin datele menționate în Contract și care utilizează Serviciile publice de comunicații electronice prestate de Furnizor pentru necesități proprii, fără a furniza, la rândul său, Serviciile către terți.

Contract de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice – act ce reglementează relațiile contractuale între Furnizor și Abonat, părți componente ale cărui sunt „Contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice” (în continuare „Contract”, la cazul gramatical corespunzător), „Condițiile de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice” (în continuare „Condiții de bază”, la cazul gramatical corespunzător), „Condițiile Generale de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice” (în continuare „Condiții Generale”, la cazul gramatical corespunzător), Anexele și Acordurile la Contract semnate de ambele părți (Furnizor și Abonat).

Serviciu/Servicii – Servicii publice de comunicații electronice destinate utilizatorului (Abonatului) și prestate contra plată de către Furnizor, în baza Contractului.

Serviciu public de comunicații electronice – serviciu furnizat, contra plată, care constă în transportul semnalelor prin rețelele de comunicații electronice:

- **Serviciul de telefonie fixă** – serviciu prestat de către Furnizorul de servicii publice de comunicații electronice, care permite inițierea sau primirea de apeluri locale, naționale sau internaționale, inclusiv prin protocolul IP, accesul la serviciile de urgență printr-un număr/numere din cadrul Planului național de numerotare sau dintr-un plan internațional de numerotare;
- **Serviciul Acces la Internet Fix** – serviciu prestat de către Furnizor, care oferă posibilitatea Abonatului de a avea acces la resursele Internet (resursele Rețelei Globale de transport date);
- **Serviciul de televiziune IPTV** – serviciu de televiziune, ce constă în retransmisia programelor de televiziune și radio prin Rețeaua Transport Date a Furnizorului;
- **Cloud Camera** – serviciu suplimentar a serviciilor de transport date, oferite de Furnizor, care oferă posibilitatea Abonatului să-și supravegheze anumite locații/zone prin intermediul camerelor video.

Servicii administrative – servicii publice de comunicații electronice cu caracter operațional: reactivări, suspendări, înlocuiri de bunuri și servicii etc. care sunt prestate Abonatului. Tipul, condițiile de executare, taxele aplicate și alte specificații privind serviciile administrative sunt plasate și disponibile pentru acces public pe pagina web a Furnizorului www.moldtelecom.md.

Plată de Abonament – sumă de bani care trebuie achitată lunar de către Abonat pentru accesarea Serviciilor specificate în Contract, Condițiile de bază, Condițiile Generale, Anexa și Acorduri Adicionale.

Perioada de facturare – perioada dintre două date de facturare consecutive.

Perioadă minimă contractuală – perioada minimă de valabilitate a Contractului stabilită de Furnizor și acceptată de Abonat, în care acesta beneficiază de prețuri, condiții și/sau servicii speciale de prestare a serviciului.

Factura/cont de plată – document electronic emis lunar de Furnizor ce conține lista cu produsele vândute și/sau serviciile prestate Abonatului de către Furnizor în perioada de facturare.

Act de conectare – act semnat între Furnizor și Abonat prin care se confirmă conectarea și funcționalitatea Serviciului prestat.

Certificat de fost abonat – act eliberat de Furnizor fostului Abonat, care confirmă faptul ca acesta a beneficiat de Serviciile Furnizorului în bază de Contract și căruia i se oferă dreptul pentru conectare la serviciul de telefonie fixă (excepție serviciul telefonie fixă prin tehnologia SIP) sau la serviciul de televiziune IPTV la un preț privilegiat.

Convorbire telefonică locală – conexiune între doi sau mai mulți utilizatori care se găsesc în aceeași localitate rurală sau urbană sau în localități diferite, dar care aparțin unuia și aceluiași raion sau municipiu din Republica Moldova.

Convorbire telefonică interurbană – conexiune între doi sau mai mulți utilizatori care se găsesc în localități diferite și care nu aparțin aceluiași raion sau municipiu din Republica Moldova.

Convorbire telefonică internațională – conexiune între doi sau mai mulți utilizatori, unul/unii dintre care se găsesc pe teritoriul Republicii Moldova și altul/alții se găsesc pe teritoriul altei țări.

Comodat – reprezintă un mecanism juridic prin care Furnizorul, în calitate de Comodant, transmite în folosință temporară Abonatului, în calitate de Comodatar, un bun (echipament terminal), cu obligația ca acesta din urmă să-l returneze, în natura sa specifică, Comodantului, care rămâne a fi proprietarul lui.

Echipament terminal – echipament de recepție, transmitere și prelucrare a datelor (telefon, router, modem, splitter, comutator etc.):

- **Router/Modem** – dispozitiv de rețea care asigură comunicația între rețeaua locală a Abonatului și rețeaua de Bandă Largă a Furnizorului;
- **Mediaobox (Set-Top-Box)** – echipament destinat pentru recepția digitală a canalelor de televiziune IPTV;
- **Comutator (Switch)** - dispozitiv care realizează conexiunea diferitelor segmente de rețea;
- **Terminal SIP (adaptor SIP, telefon SIP)** – dispozitiv de rețea care se conectează la un punct terminal, astfel încât permite transmiterea, prelucrarea și/sau recepționarea informației în rețeaua de telefonie fixă prin rețelele de date cu protocol Internet (IP);
- **Adaptor SIP** – terminal care permite conectarea unui aparat de telefon ordinar la serviciile de telefonie utilizând protocolul SIP;
- **Telefon SIP** – terminal care permite conectarea directă la serviciile de telefonie utilizând protocolul SIP;
- **Terminal CDMA** – echipament sau o parte a unui echipament care se conectează, direct sau indirect, la un punct terminal, astfel încât permite transmiterea, prelucrarea și/sau recepționarea informației în rețeaua de telefonie fixă prin radioacces WLL (Wireless Local Loop) în baza tehnologiei CDMA.

• **Mediaconverter** - dispozitiv de rețea care asigură comunicația între rețeaua locală a Abonatului și rețeaua de bandă largă a Furnizorului pe baza cablului de fibră optică.

FTP – (File Transfer Protocol) protocolul este utilizat de către Abonat pentru transmiterea fișierelor de date, vizualizarea conținutului cataloagelor, descărcarea și încărcarea fișierelor de pe web-serverul/ele și pe web-serverul/ele Furnizorului.

Plan național de numerotare – document oficial care stabilește repartizarea resurselor de numerotare, precum și structura șirurilor de numere utilizate în rețelele și serviciile de comunicații electronice.

PSTN (Public Switching Telephone Network) – rețea de telefonie fixă comutată destinată publicului, constituită din linii analogice și/sau digitale.

Limita de credit – reprezintă suma de bani extra-abonament stabilită de Furnizor la serviciul de telefonie fixă pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Abonatul poate beneficia de:

- servicii extra-abonament prestate de S.A. „Moldtelecom” după consumarea integrală a minutelor, bonusurilor, minutelor de fidelitate și a soldului bănesc disponibil în contul Abonatului;
- servicii suplimentare (adiționale) neincluse în abonament prestate de S.A. „Moldtelecom” și/sau de companii terțe, de care Abonatul poate beneficia prin intermediul S.A. „Moldtelecom”, dar asupra cărora S.A. „Moldtelecom” nu deține controlul și nici nu este responsabil, ale căror utilizare presupune din start costuri suplimentare (de exemplu servicii cu tarife speciale (Premium rate) etc.), de care Abonatul a luat cunoștință în momentul solicitării activării acestora.

Pentru persoane fizice, limita de credit este stabilită de S.A. „Moldtelecom” în momentul contractării serviciilor. Limita de credit poate fi modificată la cerere, în funcție de istoricul Abonatului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale.

Lună activă în contract – luna calendaristică pentru care s-a extras plata de abonament.

Rețea Telefonică Fixă Locală (RTFL) – rețea de telecomunicații din perimetrul unei localități (urbane sau rurale), care asigură stabilirea comunicațiilor telefonice. Zona de funcționare RTFL este determinată de Furnizor în funcție de structura rețelei de comunicații electronice.

Rețea Transport Date (RTD) – rețea de comunicații care permite transmiterea datelor prin suport fizic, electromagnetic sau prin orice alte mijloace și oferă acces la resursele de Internet. Zona de funcționare RTD este determinată de Furnizor în funcție de structura rețelei de comunicații electronice.

Rețea CDMA – totalitatea echipamentelor de comunicații electronice instalate și operate conform Recomandărilor UIT (Uniunea Internațională de Telecomunicații) și standardelor CDMA2000 (Code Division Multiple Access).

Tehnologia xDSL (Digital Subscriber Line) – o familie de tehnologii de transmitere digitală a datelor de mare viteză, care oferă servicii publice de comunicații electronice prin intermediul liniei telefonice sau dedicate.

Tehnologia FTTx (Fiber To The...) – o tehnologie care oferă servicii publice de comunicații electronice utilizând rețeaua pe baza cablurilor de fibră optică.

Linia Directă – conexiune realizată între două puncte terminale (oficii ale unui Abonat) dintr-o locație utilizând ca mediu de transport infrastructura rețelei de cupru sau fibră optică, pentru conectarea echipamentelor clientului.

Linia Dedicată – conexiune realizată din punctul de prezență a unui repartitor dintr-o locație, până la un punct terminal al unui Abonat, oferind mediul de transport al infrastructurii rețelei de cupru sau fibră optică, pentru conectarea unor servicii ce nu aparțin mediului dat.

ISDN (Integrated Services Digital Network) – sistem ce funcționează prin conversia vocii în informație digitală și care este transmisă prin tehnologia ISDN într-o rețea de telefonie fixă.

SIP (Session Initiation Protocol) – serviciu de telefonie fixă care se prestează pentru transmiterea semnalului voce, folosind rețelele de date cu protocol Internet (IP).

Originea apelului telefonic – reprezintă zona geografică sau numărul de telefon de la care a fost inițiat apelul și se asigură prin transmisia semnalului de la un punct terminal al unei rețele către un punct de interconectare.

Serviciul „Fax to E-mail” – serviciu ce presupune acordarea unui număr de telefon non-geografic ce urmează să exercite funcția unui număr de fax utilizat pentru recepționarea mesajului fax, convertirea lui în fișier de format TIFF (Tagged Image File Format) și expedierea acestuia ca atașament la mesaj electronic (e-mail) sau serviciul care oferă posibilitatea recepționării facsimilului unui text ca document atașat la un mesaj electronic.

Serviciul IP-PBX Virtual – IP-PBX Virtual este o centrală telefonică IP găzduită de Furnizor, la client aflându-se doar terminalele de acces la serviciile de bază. Serviciul funcționează similar unei centrale telefonice de birou, permițând numerelor de telefon atașate să efectueze convorbiri între ele precum și să efectueze apeluri către alte numere de telefon din exterior.

Serviciul „Audioconferință” – serviciu ce presupune acordarea unui număr de telefon geografic virtual și asigură comunicarea simultană între trei sau mai mulți utilizatori, la care pot participa concomitent maxim 60 utilizatori, cu acces în „Camera de Conferință” prin apelarea unui număr de acces.

Serviciul Număr Verde (Free Phone) – serviciu de rețea inteligentă, care permite accesul gratuit pentru apelant la numerele din Planul Național de Numerotare, organizat în rețeaua Furnizorului.

Serviciul Transport Date VPN – serviciu de transport date ce permite conectarea mai multor calculatoare într-o rețea privată virtuală.

Serviciul Hosting - serviciu prestat de către Furnizor, care oferă posibilitatea Abonatului de a amplasa resursele proprii pe serverul web sau serverele web ale Furnizorului.

Servicii cu Valoare Adăugată (premium rate) – servicii furnizate Abonatului, în schimbul unui tarif suplimentar în afara Abonamentului. Serviciile cu valoarea adăugată pot fi oferite în mod direct de către Furnizor sau pot fi oferite de terți.

Portalul self-care ”MyMoldtelecom” – soluție online/aplicație mobilă de gestionare a conturilor Abonatului pusă la dispoziție de către Furnizor, în baza unor drepturi de acces definite.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1 ”Contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice” reglementează relațiile între S.A. „Moldtelecom”, în calitate de Furnizor de Servicii, denumită în continuare Furnizor, și utilizatorul final, numit în continuare Abonat.

2.2 Furnizorul se obligă să presteze Serviciile solicitate de către Abonat, conform Contractului, Condițiilor de bază, prezentelor Condiții Generale, Acordurilor și Anexelor la Contract, în interiorul ariei de acoperire a rețelei sale, iar Abonatul se obligă să le achite, conform prevederilor acestui Contract.

3. CONDIȚII DE PRESTARE A SERVICIILOR

3.1 Pentru a beneficia de Serviciile oferite de Furnizor și a deveni Abonat, solicitantul va încheia un Contract cu Furnizorul. Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita documente, care să confirme identitatea și adresa/sediul solicitantului. Orice persoană împuternicită a unei alte persoane fizice sau juridice are obligația să confirme identitatea și împuternicirea de reprezentare, iar în cazul persoanei juridice și statutul acesteia.

3.2 Semnarea de către Abonat a Contractului reprezintă acceptul prevederilor Contractuale și acordă Abonatului dreptul de a solicita activarea Serviciilor și obligația Furnizorului de a asigura accesul Abonatului la serviciile expuse în baza Contractului.

3.3 Serviciile publice de comunicații electronice sunt prestate de către Furnizor Abonatului, în zona de funcționare a rețelei telefonice fixe locale (RTFL), rețelei transport date (RTD), în baza Contractului. Serviciile se prestează potrivit principiilor ”așa cum sunt” și ”așa cum sunt disponibile” prin tehnologiile valabile în rețelele Furnizorului de telefonie fixă (CDMA, RTFL etc.) și rețelele de transport date (ADSL, FTTx).

3.4 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 în care nu sunt posibilități tehnice de conectare și este necesară elaborarea proiectului individual.

În perioada desfășurării promoțiilor, precum și în alte cazuri excepționale, perioada de conectare poate fi prelungită cu 10 zile lucrătoare, Abonatul fiind preîntâmpinat în prealabil prin telefon sau alte modalități aprobate de Furnizor.

3.5 Furnizorul este în drept, din momentul semnării Contractului de ambele părți, de a conecta serviciile publice de comunicații electronice, în lipsa achitării de către Abonat a taxei de conectare și/sau a taxei lunare de abonament, cu condiția achitării ulterioare de către Abonat, a sumelor corespunzătoare.

3.6 Furnizorul va oferi Abonatului un număr de telefon în momentul activării Serviciului de telefonie fixă. Furnizorul este în drept să ofere, la solicitarea Abonatului, un număr special de telefon în condiții distincte. Cheltuielile vor fi facturate Abonatului. Furnizorul are dreptul de a schimba, din motive tehnice, numărul de telefon alocat Abonatului, Abonatul fiind informat în prealabil (cu 30 de zile înainte de data efectuării schimbării) despre aceasta.

3.7 Momentul începerii prestării Serviciului se consideră ziua în care Abonatul i-a fost conectat Serviciul, fapt confirmat prin semnarea actului de conectare a Serviciului.

3.8 După semnarea actului de conectare, orice reclamație privind calitatea îndeplinirii lucrărilor de conectare, va fi considerată neîntemeiată.

3.9 Furnizorul asigură configurarea echipamentului terminal care urmează a fi conectat, pentru prima conexiune a Serviciului. În cazul în care Abonatul, în mod individual, a reconfigurat echipamentul, Furnizorul nu poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor prestate. Reconfigurarea repetată a echipamentelor se va efectua de Furnizor contra cost, în baza serviciilor administrative stabilite de Furnizor.

3.10 Echipamentul/bunul achiziționat la preț integral/promoțional/în rate, trece în proprietatea Abonatului din momentul predării acestuia.

3.11 Furnizorul este în drept de a prezenta pe parcursul lunii informația operativă privind starea Serviciului Abonatului, informația exactă fiind prezentată în factura lunară.

3.12 Furnizorul nu rambursează plata de abonament pentru perioada de nefuncționare a echipamentelor Abonatului (telefon, PC (Personal Computer), televizor etc.).

3.13 Schimbarea adresei de prestare a Serviciului la o adresă nouă va fi executată la cererea Abonatului, numai în cazul în care există posibilitate tehnică. Serviciul se va presta la adresa veche până la conectarea acestuia la adresa nouă. 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 ca temei pentru neachitarea abonamentului sau recalcularea acestuia. În cazul inițierii rezoluțiunii Contractului din acest motiv, Abonatul nu va fi scutit de taxele de rezoluțiune/plățile cu titlu de prejudiciu, taxele pentru anumite reduceri, bonusuri, servicii, bunuri sau promoții de care a beneficiat. În cazul schimbului de adresă, Furnizorul este în drept de a modifica oferta Abonatului care a fost primită în condiții speciale. Dacă Abonatul nu acceptă noile condiții, mutarea Serviciului nu va avea loc. Termenii de activare a serviciilor la noua adresă sunt similari celor de conectare.

3.14 În cazul în care linia telefonică este deconectată de la Rețeaua Telefonică Fixă Locală (pentru neachitare, este mutată într-o altă locație sau în urma solicitării rezoluțiunii contractului), Serviciul de Acces la Internet Fix, IPTV, VPN prestat prin tehnologia xDSL va fi automat deconectat/rezoluționat. Furnizorul, are dreptul de a include plata de abonament pentru serviciul telefonic fixă în contul/factura de plată a Abonatului pentru serviciile ADSL.

3.15 În cazul rezoluțiunii Contractului pentru Serviciul telefonic fixă, Abonatul poate solicita instalarea liniei dedicate pentru prestarea Serviciului de Acces la Internet Fix, VPN prestat prin tehnologia xDSL. În cazul refuzului de către Abonat a instalării liniei dedicate, Furnizorul este în drept de a rezoluționa unilateral Contractul pentru Serviciul de Acces la Internet Fix, VPN, fără restituirea 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/plăților cu titlu de prejudiciu ce rezultă din rezoluțiunea Contractului.

3.16 În cazul în care Furnizorul își dă acordul în scris pentru transmiterea terței părți, a drepturilor și obligațiilor contractuale, noul proprietar își va asuma toate drepturile și obligațiile fostului titular. Noul titular își asumă orice risc în cazul defecțiunii echipamentului terminal preluat prin schimb de titular, în cazul în care defecțiunea nu-i poate fi imputată Furnizorului. În cazul în care Abonatul solicită schimb de titular înainte de expirarea perioadei minime contractuale și are procurat de la Furnizor un terminal la preț promoțional și/sau a beneficiat de bonus pentru servicii/bunuri, noul titular va prelua toate drepturile și obligațiile fostului titular pe perioada minimă contractuală rămasă.

3.17 În cazul în care Furnizorul a inițiat rezoluțiunea parțială/integrală a Contractului Serviciului de telefonie fixă sau a Serviciului Acces la Internet și/sau IPTV din cauza datoriilor, Abonatul nu i se restituie taxa de conectare și nu i se eliberează „Certificat de fost abonat”.

3.18 Toate notificările ce urmează a fi efectuate de către Furnizor în baza prezentelor Condiții Generale, vor fi aduse la cunoștință Abonatului prin unul sau mai multe din următoarele mijloace care sunt la dispoziția Furnizorului: informație scrisă în factură/cont de plată, mesaj transmis prin SMS, scrisoare electronică transmisă prin e-mail, scrisoare transmisă prin poștă, complementat(e) prin informație plasată pe pagina web a Furnizorului și/sau anunț adus la cunoștință prin mass-media. Scrisorile personalizate expediate pe suport de hârtie, prin fax, prin poșta electronică, mesajele SMS și informația publicată pe facturile de plată, inclusiv pe verso-ul acestora, constituie forma scrisă a informării Abonatului.

3.19 În baza autorizației generale, licențelor acordate și Contractului, Furnizorul are dreptul de a presta Abonatului următoarele tipuri de servicii publice de comunicații electronice, care pot fi suplinite cu alte servicii pe măsura lansării acestora:

3.19.1 SERVICIUL PUBLIC DE TELEFONIE

- Serviciul de telefonie fixă tradițională (PSTN);
- Serviciul de telefonie fixă în baza tehnologiei CDMA (Ampluș);
- Serviciul de telefonie fixă prin Internet (SIP) este prestat persoanelor fizice și juridice (titulari ai contractelor de prestare a Serviciului de acces RTD);
- Serviciul ”Fax to e-mail”;
- Serviciul SIP Trunk/IP PBX Virtual este prestat de către Furnizor persoanelor juridice, amplasați în zona RTD;
- Serviciul public ISDN/Linie directă/Număr verde este prestat de către Furnizor persoanelor juridice, amplasați în zona RTFL;
- Serviciul Audioconferință este prestat de către Furnizor persoanelor juridice;
- Serviciul Număr Verde este prestat de către Furnizor persoanelor juridice.

3.19.1.1 Serviciul de telefonie fixă (tradițională, CDMA, ISDN, linie directă, Număr verde) este prestat de către Furnizor abonaților amplasați în zona de funcționare a rețelei telefonice fixe locale în baza Contractului. Zona de funcționare RTFL este determinată de Furnizor în dependență de structura rețelei sale de comunicații electronice.

3.19.1.2 Serviciul SIP/SIP Trunk/IP PBX Virtual este prestat de către Furnizor abonaților amplasați în zona de funcționare a rețelei Internet în baza Contractului. Zona de funcționare a rețelei Internet este determinată de Furnizor în dependență de structura rețelei de comunicații electronice.

3.19.1.3 Pentru conectarea Serviciului SIP/ SIP Trunk/IP PBX Virtual, sunt necesare următoarele componente:

V.01/59/04.02.2022/ Servicii de Acces la Internet Fix, IPTV și Telefonie Fixă Moldtelecom

- Acces la Rețeaua Internet Fix sau la Rețeaua Transport Date a Furnizorului;
- Echipament terminal (modem ADSL cu splitter sau router) și cabluri de conectare;
- Terminal SIP – pentru conectările efectuate prin tehnologiile xDSL, FTTx, în cazul conectării mai mult de 2 linii SIP (excepție SIP Trunk);
- Port liber pe echipamentul terminal;
- Sursă de alimentare cu energie electrică (220V).

Terminalul SIP se procură de la Furnizor, iar echipamentul terminal (modem ADSL cu splitter sau router) poate fi oferit Abonatalui în condiții de Comodat.

3.19.1.4 Factura/contul de plată pentru Serviciul SIP (SIP/SIP Trunk/IP PBX Virtual/ Audioconferință) va fi emisă separat de factura/contul de plată pentru Serviciul de Acces la Internet sau Acces la Rețeaua Transport Date.

3.19.1.5 Pentru serviciul Audioconferință sunt disponibile următoarele opțiuni:

- Audioconferință Închisă – accesul este posibil doar pentru o listă prestabilită de numere specificată de către Abonat și este disponibilă doar cu Serviciul „Audioconferință Virtuală”;
- Audioconferință Deschisă – accesul este posibil de la orice număr de telefon prin formarea numărului de acces prin intermediul căruia se accesează „Camera de Conferință”. Accesul în camera de conferință poate fi securizat prin intermediul unei parole de acces formată din 4 cifre;

3.19.1.6 Furnizorul va efectua taxarea convorbirii solicitate de Abonat din momentul ridicării receptorului adresatului apelului sau răspunderii în regim automat a echipamentelor terminale (autorobot, fax, modem, etc.) instalate pe linia telefonică a Abonatalui chemat sau la centrala telefonică de care aparține numărul și până la întreruperea conectării prin punerea receptorului de oricare parte.

3.19.1.7 Convorbirile telefonice spre Serviciul Număr Verde se taxează per secundă, din prima secundă de comunicare și sunt facturate întotdeauna în contul Abonatalui Număr Verde.

3.19.2 SERVICIUL PUBLIC DE ACCES LA REȚEAUA INTERNET FIX

3.19.2.1 Serviciul public de acces la rețeaua Internet de Bandă Largă se prestează în baza tehnologiilor xDSL sau FTTx la viteze de până la cele specificate în planul tarifar indicat în Contract.

3.19.2.2 Pentru conectarea Serviciului de acces la Internet Fix, sunt necesare următoarele componente:

- Echipament terminal (modem ADSL cu splitter sau router și/sau switch) și cabluri de conectare;
- PC funcțional cu placă de rețea și driver (program) instalat;
- sursă de alimentare cu energie electrică (220V).

3.19.3 SERVICIUL PUBLIC DE TELEVIZIUNE IPTV

3.19.3.1 Serviciul de televiziune IPTV se prestează abonaților pe baza tehnologiilor xDSL și FTTx.

3.19.3.2 Pentru conectarea Serviciului de televiziune IPTV, sunt necesare următoarele componente:

- Echipament terminal (modem ADSL cu splitter sau router) și cabluri de conectare;
- Televizor cu port de tip: SCART, RCA, HDMI compatibil cu Mediabox-ul (Set-Top-Box standard sau HD);
- Mediabox (Set-Top-Box standard sau HD). La un Mediabox poate fi conectat un televizor.

3.19.3.3 Lista canalelor TV incluse în pachete este disponibilă pe pagina oficială a Furnizorului www.moldtelecom.md. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica lista programelor TV incluse în pachete în condițiile legislației în vigoare.

3.19.4 SERVICIUL CLOUD CAMERA

3.19.4.1 Serviciul Cloud Camera este un Serviciu adițional la Serviciul de Acces la Internet prestat de către Furnizor și se prestează doar împreună cu acestea. Serviciul oferă posibilitatea stocării înregistrărilor pe serverele Furnizorului. Abonatul va avea acces securizat la imaginile „live”, cât și la înregistrările din arhivă prin cabinetul personal care va putea fi accesat de pe PC sau dispozitive mobile, prin intermediul aplicațiilor pentru PC, IOS și Android.

3.19.4.2 Cerințe obligatorii pentru conectare:

- Conexiune activă la rețeaua Internet a Furnizorului (tehnologia FTTx);
 - Una sau mai multe Camere IP achiziționate de la Furnizor;
 - Port liber pe echipamentul terminal (router/switch) pentru fiecare Cameră IP (Camerale IP vor fi conectate la serverul Cloud Moldtelecom prin cablu Ethernet);
 - Sursă de alimentare a camerei (lor) IP cu energie electrică (220V);
- Numărul de Camere IP pentru instalare este în limita posibilităților tehnice.

3.19.4.3 Activarea Serviciului Cloud Camera se va efectua timp de 48 ore după conectarea camerei IP.

3.19.4.4 Deservirea Camerei (lor) IP în perioada de garanție este efectuată de către centrele specializate specificate în certificatul de garanție.

3.19.4.5 Furnizorul va asigura stocarea înregistrărilor video de pe Camera IP pe serverele sale.

3.19.4.6 Instalarea, configurarea și deservirea Camerei (lor) IP se efectuează doar pentru cele procurate din reprezentanțele Furnizorului.

3.19.4.7 Furnizorul nu prestează servicii de securitate și nu monitorizează locațiile abonaților.

3.19.4.8 Furnizorul nu poartă răspundere pentru întreruperea înregistrărilor video din cauza deconectării energiei electrice, defecțiunile Camerei IP sau întreruperi temporare din cauza unor lucrări de rețea.

3.19.4.9 Pentru remedierea incidentelor cu deplasarea inginerului Furnizorului se vor aplica tarifele în vigoare, valabile pentru serviciile de Internet Fix și/sau IPTV.

3.19.4.10 Neachitarea și sistarea Serviciului de Internet Fix va declanșa automat întreruperea prestării atât a Serviciului Cloud Camera cât și vizualizării imaginilor „live”.

3.19.4.11 Furnizorul nu oferă garanții sau condiții de calitate, performanță, inclusiv nu oferă garanții că Serviciul Cloud Camera va fi întotdeauna disponibil, accesibil, neîntrerupt, oferit spre utilizare la timp, sigur, corect, complet și fără erori sau va funcționa fără pierdere de date.

3.19.4.12 În cazul schimbului de adresă cu schimb de tehnologie (de la FTTx la ADSL) Contractul va fi parțial rezoluționat (pentru Cloud Camera), iar Serviciul deconectat. Schimbul de adresă se va efectua doar pentru serviciile de bază (Internet sau Internet+IPTV).

3.19.4.13 Abonatul Serviciului Cloud Camera este responsabil respectarea legislației privind Protecția Datelor cu Caracter Personal în vigoare, cu privire la instalarea camerelor IP și prelucrarea datelor cu caracter personal (înregistrări video) și despre desemnarea a S.A. „Moldtelecom” în calitate de persoană împuternicită privind prelucrarea datelor cu caracter personal, în conformitate cu termenii și condițiile de utilizare a serviciilor Cloud Camera, disponibile pe pagina oficială a Furnizorului www.moldtelecom.md.

3.19.5 SERVICIUL HOSTING

3.19.5.1 Serviciul Hosting asigură găzduirea resurselor (ex. pagina web) Abonatalui, conform planurilor tarifare specificate în Anexele la Contract, pe serverul web a Furnizorului, pentru care ultimul asigură funcționalitatea continuă.

3.19.5.2 Pentru administrarea Serviciului Hosting, Abonatul trebuie să dețină următoarele componente:

- Dispozitiv electronic care permite accesarea resurselor Internet;
- Acces la Internet;
- Acces prin protocolul FTP pentru gestionarea resurselor găzduite.

3.19.5.3 Cerințele tehnice față de găzduirea resurselor Abonatalui vor fi coordonate în prealabil (versiunile Apache, MySQL, PHP, spațiu web, mail, etc.).

3.19.5.4 Furnizorul va asigura, după semnarea Contractului, transmiterea prin e-mail a link-ului interfeței de administrare, cât și datelor: LOGIN și PASSWORD (Adresă de e-mail a Abonatalui validă și Parola).

3.19.5.5 Furnizorul asigură Abonatalui, pentru Serviciul Hosting, accesul la web server prin Protocolul FTP conform datelor trimise Abonatalui, LOGIN și PASSWORD (Nume utilizator și Parolă). În cazul în care Abonatul în mod individual a reconfigurat setările paginii web care presupun utilizarea altor versiuni a softului ce asigură găzduirea, Furnizorul nu poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor prestate.

3.19.5.6 Furnizorul își rezervă dreptul de a sista/suspenda, fără anunțarea în prealabil a Abonatalui, și după caz de a rezoluționa unilateral Contractul, fără preavizare ulterioară, în cazul în care Abonatul încalcă cerințele legislative, termenii și condițiile contractuale sau publică conținut de defăimare, invadare a vieții private, încalcă dreptul oricărei persoane, inclusiv, fără a se limita la orice drept contractual, legal sau comun de drept sau de orice ”drept moral” sau drept similar.

3.19.5.7 Detalii privind măsuri de securitate aferente serviciilor de hosting asigurate de Furnizor sunt disponibile pe pagina web <https://moldtelecom.md/ro/business/hosting>.

3.19.6 SERVICIUL TRANSPORT DATE VPN

3.19.6.1 Serviciul transport date VPN se prestează în baza tehnologiilor xDSL sau FTTx la viteze de până la cele specificate în planul tarifar indicat în Anexa/Anexele la Contract.

3.19.6.2 Pentru conectarea serviciului transport date VPN, sunt necesare următoarele componente:

- Echipament terminal (modem ADSL cu splitter sau router/switch) și cabluri de conectare;
- PC funcțional cu placă de rețea;
- sursă de alimentare cu energie electrică (220V).

3.18.6.3 Abonatul îndeplinește de sine stătător: racordarea calculatorului său și a Rețelei locale pentru primirea serviciului precum și diversele acțiuni îndreptate spre conectarea echipamentului propriu la echipamentul Furnizorului.

3.18.6.4 Viteza de schimb de date stabilită de pachetul ales de Abonat nu este limitată de Furnizor și depinde atât de starea liniei telefonice a Abonatalui, în cazul tehnologiei xDSL, cât și de starea rețelelor de transport date ale altor Furnizori de comunicații electronice, precum și a serverelor, prin intermediul cărora Abonatul realizează schimbul de date.

- 3.18.6.5 Furnizorul garantează oferirea serviciilor specificate în Contract cu o stabilitate funcțională de 98%, durata maximă de înlăturare a deranjamentelor nu trebuie să depășească 4 ore.
- 3.18.6.6 În cazul întreruperii prestării Serviciului, din vina Furnizorului pe o durată de timp mai mare de 8 (opt) ore, Furnizorul la emiterea următoarei facturi, scade din suma totală a abonamentului lunar 1/720 (a șapte sute douăzeci și șase) din plata lunară fixată pentru Serviciul determinat pentru fiecare oră de întrerupere a prestării acestuia, în baza pretențiilor respective în scris a Abonatului. În cazul în care nu este posibilă ajustarea în contul clientului a sumei menționate din plata de abonament pentru luna curentă, Furnizorul este obligat să efectueze corectarea corespunzătoare a contului de plată pentru Serviciile prestate în luna următoare. Începutul întreruperii se consideră momentul înștiințării de către Abonat a Furnizorului despre începutul real a întreruperii, dacă faptul întreruperii se confirmă de serviciul tehnic al Furnizorului. Abonatul este obligat să înștiințeze Furnizorul despre începutul întreruperii prin intermediul apelului telefonic la numerele de telefon indicate Contract, expunând sensul problemei, totodată Abonatul este obligat să primească de la Furnizor numărul pretenției (trouble ticket). Se consideră că întreruperea prestării Serviciului ia sfârșit atunci când Abonatul i-a fost reînnoită în întregime prestarea Serviciului. Furnizorul nu poartă răspundere pentru alte prejudicii directe sau indirecte suportate de Abonat sau terța parte, legate de întreruperea prestării Serviciului.

4. CONDIȚII DE ACORDARE A ECHIPAMENTELOR TERMINALE ÎN COMODAT

- 4.1. Echipamentul terminal este acordat în condiții de Comodat pentru recepție, transmitere, prelucrare a datelor și trebuie utilizat conform destinației prevăzute în Contract.
- 4.2. Valoarea echipamentului terminal este stabilită conform prețurilor de comercializare valabile la momentul semnării Contractului.
- 4.3. Exploatarea și menținerea echipamentului terminal cu diligență se va efectua conform instrucțiunii (manualului) de exploatare a acestuia, livrată împreună cu echipamentul terminal.
- 4.4. Abonatul, în calitate de Comodatar, va suporta cheltuielile pentru reparația echipamentului terminal primit în condiții de Comodat, în cazul defecțiunilor neimputabile producătorului sau Furnizorului, cum ar fi, dar fără a se limita la: conectarea echipamentului terminal la rețele electrice cu specificații tehnice necorespunzătoare, cu întreruperi frecvente, supratensiuni, perturbații electromagnetice parazite sau fără asigurarea împământării conform normativelor în vigoare. Reparația echipamentului terminal nu va depăși prețul individual al acestuia sau al piesei accesorii al acestuia care cauzează pretenția.
- 4.5. Abonatul, la primirea în Comodat a echipamentului terminal, va ține cont de următoarele recomandări pentru condițiile tehnice la locul instalării echipamentului:
- a) Echipamentul trebuie să fie situat în încăperea uscată cu iluminare, în care nu se vor conține praf și vapori chimici activi conductibili de curent;
- b) Echipamentul trebuie să fie situat la o distanță nu mai mică de 1,1 m de la marginea externă a surselor de emiteră a câmpurilor electromagnetice și dispozitivelor electrice de încălzire;
- c) Distanța de la priză 220V(± 10%) până la locul amplasării echipamentului nu trebuie să depășească 1,1 m;
- d) Echipamentul trebuie să fie situat într-un loc ușor de accesat;
- e) Echipamentul trebuie să fie exploatat la temperatura mediului înconjurător nu mai mică de 5C° și nu mai mare de 35C° și umiditatea nu mai mare de 80 %.
- 4.6. Abonatul va informa Furnizorul despre apariția defecțiunilor echipamentului terminal, utilizând metodele/canalele puse la dispoziție de Furnizor. Abonatul nu va aplica măsuri de reparație a defecțiunilor și nici nu va recurge la implicarea terțelor părți.
- 4.7. Abonatul este obligat să nu transfere echipamentul care i-a fost dat în folosință de către Furnizor la o altă adresă decât cea indicată în Contract.
- 4.8. În cazul defecțiunii Echipamentului în perioada de garanție a acestuia din motive neimputabile Abonatului, Furnizorul va asigura reparația Echipamentului și/sau înlocuirea acestuia cu altul, prin semnarea Actului cu privire la schimbarea permanentă a Echipamentului terminal în caz de defecțiune. Abonatul poartă răspundere deplină pentru Echipamentul pus la dispoziția sa, în același mod și condiții ca și pentru echipamentul precedent, dat în folosință.
- 4.9. Furnizorul va asigura examinarea Echipamentului în prezența Abonatului și, în caz de necesitate, va asigura transmiterea echipamentului la expertiză pentru depistarea defecțiunilor și a cauzei apariției acestora.
- 4.10. Furnizorul, pe perioada garanției, va asigura reparația echipamentului din contul Abonatului, conform tarifelor în vigoare stabilite de Furnizor, dacă în rezultatul expertizei se constată că defectarea echipamentului s-a produs din vina Abonatului. După expirarea perioadei de garanție, Abonatul, în cazul defecțiunii echipamentului, va efectua reparația acestuia din cont propriu.
- 4.11. Abonatul poartă răspundere patrimonială pentru echipament din momentul primirii acestuia în folosință. În caz de defectare a echipamentului terminal din vină proprie, pierdere, furt sau în alte cazuri Abonatul, va compensa Furnizorul prețul de recuperare a echipamentului terminal, conform punctului 10.8.
- 4.12. Durata de utilizare efectivă minimă a echipamentului oferit în comodat constituie 36 luni pentru Abonații de categoria I și 60 luni pentru Abonații de categoria II. După expirarea acestui termen, echipamentul oferit în condiții de comodat trece în proprietatea Abonatului.
- 4.13. În cazul rezoluției Contractului după expirarea duratei de utilizare efective minimă de 36/60 luni, echipamentul terminal oferit în condiții de comodat va trece în proprietatea Abonatului.

5. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI

- 5.1. Furnizorul își asumă responsabilitatea pentru calitatea Serviciilor prestate în conformitate cu normele tehnice în vigoare și recomandările autorității de reglementare.
- 5.2. Furnizorul se obligă să asigure conectarea Serviciilor în termenii stabiliți în Contract.
- 5.3. Furnizorul se obligă să furnizeze Abonatului, la momentul semnării Contractului, toată informația necesară despre Serviciile prestate și să pună la dispoziție Serviciul Asistență Clienți (1181 sau 022 200200 – pentru persoane fizice, 11855 sau 022 570707 – pentru persoanele juridice, pentru apelurile efectuate de pe telefonul mobil sau de pe telefonul fix) pentru a răspunde solicitărilor cu privire la Serviciile prestate, inclusiv cele de ordin tehnic. În cazul efectuării apelurilor abuzive de către Abonat spre numerele de contact ale Serviciului Asistență Clienți, Furnizorul își rezervă dreptul de a suspenda, temporar sau permanent, accesul Abonatului către acest serviciu.
- 5.4. Furnizorul asigură accesul Abonatului la Serviciile sale, dar își rezervă dreptul de a refuza o cerere de conectare sau orice alt tip de cerere din următoarele motive:
- a) Abonatul nu a furnizat integral informațiile solicitate de Furnizor conform punctului 3.1;
- b) Abonatul are datorii neachitate față de Furnizor;
- c) Abonatul este în incapacitate de plată stabilită;
- d) Abonatul contractează serviciile Furnizorului în scopul de a le furniza către terți;
- e) În alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.
- 5.5. Furnizorul va specifica în factură/contul de plată lunar termenul limită de achitare a serviciilor prestate.
- 5.6. Furnizorul este în drept de a conecta sistemul automatizat care conține mesaje vocale preînregistrate pentru promovarea serviciilor oferite de către Furnizor sau despre necesitatea achitării serviciilor/datoriilor.
- 5.7. Furnizorul își asumă responsabilitatea să respecte confidențialitatea deplină a datelor despre Abonat, a conținutului convorbirilor telefonice și a altor conversații efectuate prin rețele de comunicații electronice, precum și să nu divulge terțelor persoane informațiile privind serviciile furnizate (cu excepția cazurilor prevăzute de legislația Republicii Moldova). Orice informație furnizată de către Abonat va fi utilizată de Furnizor numai în scopuri legate de executare a Contractului, respectiv, dar fără a se limita la acestea: activare, facturare, furnizare servicii, oferire suport în relații cu clienții, executarea unui interes legitim sau cerință legală în raport cu Abonatul, autoritățile sau alți operatori de comunicații electronice etc.
- 5.8. Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Abonatului va fi efectuată de către Furnizor, în calitate de operator de date cu caracter personal, terți și persoanele împuternicite cu ea legătură cu executarea Contractului, conform legislației în vigoare, instrucțiunilor operatorului și consimțământului privind prelucrarea datelor cu caracter personal semnat de Abonat. Detalii privind Politica de securitate privind prelucrarea datelor cu caracter personal sunt disponibile pe pagina web <https://moldtelecom.md/ro/personal/SecuritateaDatorilor>.
- 5.9. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica conținutul Serviciilor sale, precum și de a modifica prestările comerciale ale acestor Servicii, în cazul survenirii unor modificări de ordin obiectiv ce condiționează prestarea serviciilor, inclusiv modificarea cadrului regulator, modificarea conjuncturii pieții sau în cazul în care condițiile economice fac ca neoperarea modificărilor să fie inevitabilă. Furnizorul este obligat să informeze în scris Abonatul, prin mijloacele disponibile asupra modificărilor condițiilor contractuale cu 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a acestora. Abonatul, care nu este de acord cu noile condiții, are dreptul de a rezolva Contractul conform Compartimentului 10 al prezentelor Condiții Generale. Lipsa obiecțiilor Abonatului, prezentate Furnizorului în scris cu 5 zile înainte de intrarea în vigoare a noilor condiții, va fi considerată drept acceptare integrală a modificărilor de către Abonat. În caz de micșorare a tarifelor și taxelor, sau stabilirii altor condiții mai favorabile pentru Abonat, acestea vor putea fi aplicate imediat, Furnizorul având dreptul de a anunța ulterior abonatul despre modificările efectuate.
- 5.10. Furnizorul este în drept de a întrerupe prestarea Serviciilor în următoarele cazuri:
- a) Desfășurarea lucrărilor planificate în rețea, de mentenanță, modernizare, consolidare și/sau dezvoltare (extindere) a rețelei, în cazul în care acestea necesită întreruperea furnizării serviciilor pentru o perioadă ce depășește 8 ore consecutive, Abonatul fiind informat în prealabil cu cel puțin 5 zile;
- b) Desfășurarea lucrărilor planificate de modificare în masă a resurselor de numerotare (numerele) de telefonie fixă, Abonatul fiind informat în prealabil cu cel puțin 30 de zile;
- c) Atingerea limitei de credit;
- d) Încălcarea condițiilor contractuale;
- e) Utilizarea dispozitivelor sau a serviciilor într-un scop ilegal.
- 5.11. Furnizorul, în cazul în care identifică utilizarea în scopuri ilegale a dispozitivelor sau serviciilor prestate, își rezervă dreptul de a transmite în condițiile legii informațiile relevante, inclusiv identitatea Abonatului, autorităților competente pentru investigare și urmărire penală.
- 5.12. Furnizorul se obligă de a nu presta servicii de transport date persoanelor terțe prin intermediul echipamentului terminal de transport date instalat la locația Abonatului.

- 5.13 Furnizorul este în drept de a reduce viteza utilizată la serviciile de Internet Fix sau de a înceta prestarea serviciilor în cazul depistării conectării neautorizate (ilegale) a altor utilizatori sau altor rețele la rețeaua Furnizorului, care determină generarea excesivă de trafic la serviciile solicitate de către Abonat.
- 5.14 Furnizorul se obligă să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea furnizării serviciilor în termen maxim de 8 ore consecutive din programul de lucru al Furnizorului pentru incidente minore, în termen maxim de 24 de ore consecutive pentru incidente majore și în termen maxim de 72 de ore consecutive pentru incidente critice. Soluționarea deranjamentelor prin deplasare la Abonat se efectuează conform următorului program: luni – vineri de la 8.00 până la 17.00; sâmbătă de la 8.00 până la 16.00; duminică și în zilele de sărbători oficiale – se transferă pe următoarea zi lucrătoare. Deranjamentele parvenite luni – vineri după ora 17.00 și cele parvenite sâmbătă după ora 16.00 se transferă pentru următoarea zi lucrătoare. Furnizorul are dreptul să comunice Abonaților termenul de repunere în funcție de linia telefonică, în cazul deranjamentelor majore ce afectează grupe de abonați. Termenele de remediere a deranjamentelor vor curge din momentul primei raportări a deranjamentului de către Abonat sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către Serviciul Asistență Clienți al Furnizorului.
- 5.15 Furnizorul asigură recalcularea plății de abonament, prin completarea contului Abonatului cu suma în mărime de 1/30 din plata de abonament lunară a Serviciului pentru fiecare zi de întrerupere a prestării Serviciului, în cazul în care perioada soluționării deranjamentului depășește 24 de ore consecutive, în baza cererii în formă scrisă înaintată de Abonat. 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 a fost depusă cererea de efectuare a recalculării, Furnizorul o va efectua în luna imediat următoare. Abonatul recunoaște și acceptă că recalcularea este unica și suficientă formă de compensare a eventualelor prejudicii care poate fi oferită de către Furnizorul Abonatului în cadrul derulării relațiilor contractuale.
- 5.16 Furnizorul nu rambursează plata de abonament pentru nefuncționarea Serviciului dacă deranjamentul a avut loc în zona de responsabilitate a Abonatului, dacă deranjamentul a fost provocat de terțe părți sau de situații de forță majoră care se află în afara controlului Părților.
- 5.17 Furnizorul nu poartă răspundere pentru alte prejudicii directe sau indirecte suportate de Abonat sau terța parte, legate de întreruperea Serviciului. Perturbările în rețea, cauzate de lucrările de modernizare, reparare, înlăturare a deteriorărilor rețelelor de comunicații electronice nu pot fi considerate ca cauză de nerespectare a condițiilor Contractuale.
- 5.18 Furnizorul este în drept de a conecta sistemul automatizat care conține mesaje vocale preînregistrate la numărul de telefon al Serviciului Asistență Clienți, în cazul întreruperii Serviciului pe motivul defecțiunilor tehnice.
- 5.19 În cazul neonorării obligației de achitare de către Abonat, Furnizorul este în drept să transmită dosarul companiilor de colectare a datoriilor, în vederea rambursării datoriei.
- 5.20 Furnizorul își rezervă dreptul de a cere Abonatului să depună în cont suma avansului necesar pentru a putea beneficia de anumite Servicii. În cazul în care avansul necesar nu este deus la data solicitată, Serviciul nu va fi prestat, Abonatul nefiind îndreptățit la nici o compensație.
- 5.21 Furnizorul se obligă să elibereze (la cererea Abonatului) și aplicarea tarifelor pentru serviciile administrative în vigoare, factura detaliată pentru serviciile prestate, utilizate de Abonat, pentru o perioadă ce nu va depăși ultimele trei luni complete și consecutive.
- 5.22 Furnizorul este obligat să predea (transmită) Abonatului echipament care corespunde cerințelor tehnice și este certificat.
- 5.23 Furnizorul este în drept să refuze Abonatului cererea de înlocuire a produsului de calitate corespunzătoare cu unul similar în punctul de vânzare al Furnizorului unde a fost procurat, dacă produsul nu s-a potrivit după formă, model, culoare, mărime sau nu poate fi utilizat conform destinației din alte motive ce nu depind de Furnizor.
- 5.24 În cazul în care Abonatul a rezoluționat Contractul, Furnizorul este în drept să elibereze Abonatului "Certificat de fost abonat" pentru Serviciul IPTV, în termen de maxim 12 luni din data încetării Contractului și pentru Serviciul de telefonie fixă în termen de maxim 36 luni din data încetării Contractului, cu condiția că pe contul acestuia nu sunt datorii.
- 5.25 Furnizorul se obligă să organizeze audiența abonaților de către persoanele cu funcții de răspundere, din partea Furnizorului, în orele stabilite de Furnizor și făcute publice de către acesta prin afișarea pe pagina oficială: www.moldtelecom.md.

6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ABONATULUI

- 6.1 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 pagina web www.moldtelecom.md și, respectiv, odată cu semnarea Contractului, abonatul confirmă că a luat cunoștință cu prevederile actelor în cauză și le acceptă.
- 6.2 Abonatul va asigura protejarea/integritatea rețelelor și echipamentelor proprii și din gestiune prin mijloace adecvate de la furt, utilizare neautorizată sau corupere a sistemului (virusi și alte aplicații malefice).
- 6.3 Abonatul se va asigura că păstrează integritatea și confidențialitatea informațiilor, inclusiv a informațiilor cu caracter personal.
- 6.4 Abonatul își asumă responsabilitatea să anunțe Furnizorul în termen de 15 zile despre orice schimbare a informației furnizate la momentul semnării Contractului, survenită după, în special modificările referitoare la actele de identitate oficiale, domiciliu/sediul, rechizitele bancare etc.
- 6.5 Abonatul se obligă să achite la timp și în mod integral toate Serviciile în conformitate cu condițiile stipulate în Contract.
- 6.6 Abonatul va asigura prezența componentelor necesare, conform punctelor 3.19.1.3; 3.19.2.2; 3.19.3.2; 3.19.4.2; 3.19.5.2; 3.19.6.2 aferente Serviciului solicitat, necesare în procesul de conectare, cât și accesul, în urma legăturii personalului Furnizorului, la încăperile Abonatului pentru desfășurarea lucrărilor de conectare, instalare și exploatare a echipamentului necesar pentru prestarea Serviciului sau remedierea deranjamentelor. Abonatul va contribui la soluționarea problemelor legate de accesul Furnizorului la locurile de trecere a liniilor și la panourile electrice.
- 6.7 Abonatul are dreptul de a primi, în reprezentanțele autorizate de Furnizor și la Serviciul Asistență Clienți, informații și consultații cu privire la prestarea și/sau achitarea serviciilor, oferite de către Furnizor.
- 6.8 Pentru a evita deconectarea Serviciului, Abonatul se obligă să verifice sistematic starea contului (pentru a fi la curent cu minutele și traficul Internet/Intranet consumate) prin metodele puse la dispoziție de Furnizor: apel la Serviciul Asistență Clienți (pentru persoane fizice 1181 sau 11855 pentru persoanele juridice), prin intermediul portalului Self-Care (MyMoldtelecom).
- 6.9 Abonatul are dreptul de a solicita modificări ale Contractului (schimb de abonament, schimb de tehnologie, schimb de titular, suspendare temporară a serviciilor etc.). În acest sens, Abonatul va înainta o cerere, în conformitate cu modalitatea și termenul de depunere, disponibile pentru acces public pe pagina web a Furnizorului www.moldtelecom.md. Modificările solicitate de Abonat se vor efectua conform serviciilor administrative și condițiilor stabilite de către Furnizor, plasate pe pagina web www.moldtelecom.md. În cazul suspendării temporare a Serviciului, lunile de suspendare nu vor fi considerate ca luni active în rețea.
- 6.10 Abonatul este obligat să utilizeze Serviciile cu bună-credință, în conformitate cu scopurile, termenele și condițiile contractuale.
- 6.11 Abonatul este responsabil de modul de configurare a echipamentului terminal pentru a exclude eroarea formatului numărului de origine.
- 6.12 Este interzisă substituirea numărului apelantului prin un alt număr și/sau substituirea sau excluderea a unor cifre din numărul apelantului care identifică amplasarea geografică a apelantului. În caz contrar, Furnizorul își rezervă dreptul de a sista Serviciul până la înlăturarea erorii.
- 6.13 Abonatul este responsabil să asigure confidențialitatea apelurilor înregistrate în conformitate cu legislația privind protejarea confidențialității în domeniul comunicațiilor electronice și protecția datelor cu caracter personal.
- 6.14 Abonatul se obligă să utilizeze numai echipamente terminale ce corespund standardelor și sunt certificate corespunzător, compatibile cu rețeaua Furnizorului, să nu efectueze modificări în echipamentele terminale puse la dispoziția sa, asigurând utilizarea și protecția corespunzătoare a acestora pe toată durata Contractului. Este interzisă conectarea la echipamentul terminal a oricăror accesorii care pot produce interferențe cu Serviciile prestate de Furnizor.
- 6.15 Abonatul este obligat să nu admită utilizarea Serviciilor oferite de Furnizor pentru cauzarea premeditată a perturbării rețelei Furnizorului, să nu creeze prejudicii altor abonați sau Furnizorului, să nu utilizeze Serviciile în scopuri ce contravin legislației naționale și internaționale, intereselor Statului, ordinii publice, intereselor Furnizorului sau a clienților Furnizorului, inclusiv să nu efectueze apeluri, expedieze mesaje, poște sau descarcă conținut ofensator, defăimător sau indecent.
- 6.16 Abonatul este responsabil de modul de folosire a Serviciilor astfel, încât propria conduită să nu perturbeze funcționarea normală a acestora.
- 6.17 Abonatul este obligat să nu utilizeze Serviciile în scopuri comerciale, inclusiv vânzarea, închirierea acestora către terți.
- 6.18 Abonatul se obligă să nu conecteze alți utilizatori sau alte rețele la rețeaua Furnizorului, să nu transmită terței părți drepturile și obligațiile sale contractuale fără acordul în formă scrisă al Furnizorului.
- 6.19 Abonatul este obligat să respecte regulile de exploatare a echipamentului transmis în condiții de Comodat, conform prevederilor capitolului 4 din prezentele Condiții Generale.
- 6.20 În cazul neonorării obligației de plată pentru serviciile furnizate și/sau echipamentului primit, Abonatul acordă dreptul Furnizorului de transmitere a datelor personale terțelor persoane în vederea rambursării datoriei formate, inclusiv companiilor de colectare a datoriilor.
- 6.21 Abonatul are dreptul să anunțe orice deranjament în rețea, apelând Serviciul Asistență Clienți și se obligă să achite, conform tarifelor în vigoare, chemarea personalului tehnic al Furnizorului la oficiu/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 încăpere, care aparțin Abonatului.
- 6.22 Abonatul are dreptul de a beneficia de Serviciu calitativ, conform prevederilor contractuale. În cazul în care s-a relevat faptul că deranjamentul a avut loc în zona de funcționare a rețelei RTFL și/sau a rețelei transport date (RTD) a Furnizorului, Abonatul are dreptul să solicite în baza cererii înaintate în formă scrisă, recalcularea plății de abonament, iar în acest caz Furnizorul va compensa prejudiciul cauzat Abonatului pe perioada deranjamentului, în conformitate cu prevederile menționate în punctul 5.15, în cazul în care perioada soluționării deranjamentului depășește 24 de ore consecutive, ținând cont de prevederile punctelor 5.16, 5.17.
- 6.23 Abonatul este responsabil în totalitate pentru toate activitățile desfășurate în legătură cu conținutul, softul, aplicațiile și scripturile instalate/publicate de acesta sau utilizatorii terți ai acestuia, inclusiv de conținutul procesat prin intermediul Serviciului contractat.
- 6.24 Abonatul este responsabil de a actualiza și securiza orice programe sau scripturi din gestiunea sa, sau pe platforma de Hosting.
- 6.25 Abonatul este obligat de a nu încălca și de a nu stoca/procesa/publica nici un conținut care încalcă orice lege, regulă sau reglementare, drept de autor, patent, formă de licențiere sau orice alt drept al oricărei terțe părți.
- 6.26 Pentru a beneficia de servicii care se prestează prin linia fizică de telefon (tehnologia xDSL), Abonatul este obligat să mențină linia telefonică activă, inclusiv achitând plățile necesare pentru serviciile de telefonie fixă, indiferent de faptul dacă Abonatul este sau nu titular al Contractului privind prestarea Serviciului de telefonie fixă.
- 6.27 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.
- 6.28 Abonatul nu are dreptul de a efectua următoarele acțiuni:

- a) Schimbarea originii apelurilor telefonice;
 - b) Efectuarea terminației neautorizate a traficului telefonic;
 - c) Furnizarea sau utilizarea neautorizată a serviciilor de comunicații electronice;
 - d) Accesarea neautorizată la:
 - elemente ale rețelei, infrastructura și serviciile asociate, care poate implica conectarea echipamentelor prin mijloace fixe sau mobile, inclusiv bucla locală, infrastructura și serviciile necesare furnizării de servicii prin bucla locală;
 - sistemele software, inclusiv sistemele de suport operațional;
 - sistemul de conversie a numerelor sau la sistemele care oferă funcționalitate echivalentă;
 - rețelele fixe și mobile, în special pentru roaming;
 - sistemele de acces condiționat pentru serviciile de televiziune digitală;
 - serviciile de rețele virtuale.
 - e) Transmiterea sau încărcarea oricărui material care conține software sau alte materiale protejate de legile privind proprietatea intelectuală, drepturile de confidențialitate sau de publicitate sau orice altă lege aplicabilă, cu excepția cazului în care deține sau controlează drepturile asupra acestora sau a primit consimțământul necesar;
 - f) Colectarea informațiilor despre alte persoane, inclusiv adrese de e-mail, fără consimțământul lor;
 - g) Utilizarea Serviciilor sau dispozitivelor în nici un fel care să fie amenințator, abuziv, hărțuitor, defăimător, calomnios, înșelător, fraudulos, invaziv de intimitatea altcuiva sau orice alt comportament similar;
 - h) Substituirea numărului apelantului prin un alt număr și/sau substituirea sau excluderea a unor cifre din numărul apelantului care identifică amplasarea geografică a apelantului.
- 6.29 Abonatul este responsabil să păstreze confidențialitatea Rechetivelor de Rețea: LOGIN și PASSWORD (Numele utilizatorului și Parola) pentru a evita accesul terței părți din numele său, la Serviciile prestate de Furnizor.
- 6.30 Furnizorul nu va fi răspunzător pentru nici o pierdere sau daune de orice fel, cauzată de eșecul Abonatului de a se conforma cu oricare dintre obligațiile de securitate de mai sus sau cauzate de către orice persoană căreia Abonatul i-a acordat acces la serviciile Abonatului, sau din cauza oricărei actualizări efectuate de Furnizor în conformitate cu termenii acestui Contract.
- 6.31 În cazul în care au fost identificate, denunțate cazurile menționate la punctul 6.28, Abonatul va fi responsabil în totalitate pentru orice prejudiciu adus părții reclamante sau Furnizorului conform legislației.
- 6.32 Abonatul recunoaște și este de acord cu faptul că dacă proprietarul (gestionarul) bunului imobil, în perimetrul căruia este instalat Serviciul public de comunicații electronice, care se prestează Abonatului, 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 solicita transferul serviciilor în perimetrul altui bun imobil sau nu va exista posibilitate tehnică de transfer a Serviciului în perimetrul altui bun imobil, Contractul cu Abonatul va fi rezoluționat unilateral de către Furnizor fără restituirea, 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 rezoluțiunea Contractului, din motive ce nu depind de Furnizor.

7. FACTURAREA ȘI ACHITAREA SERVICIILOR

- 7.1 Abonatul achită Serviciile conform Contractului și a listei oficiale de prețuri valabile la momentul semnării Contractului. Lista oficială de prețuri este disponibilă în orice punct autorizat al Furnizorului și pe pagina oficială www.moldtelecom.md și este parte integrantă a Contractului.
- 7.2 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 (intâi) a următoarei luni calendaristice.
- 7.3 Modalități de achitare pentru Serviciile publice de comunicații electronice:
- a) în credit;
 - b) în avans.
- 7.4 Furnizorul va emite lunar o factură/cont de plată în format electronic, pe care abonatul este obligat să o achite integral în termenul limită de achitare specificat în aceasta.
- 7.5 Pentru vizualizarea facturii lunare, Furnizorul va pune la dispoziția Abonatului serviciul self-care "MyMoldtelecom".
- 7.6 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.
- 7.7 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.
- 7.8 Termenul de achitare a facturii este cel indicat în factura/contul de plată emis/ă de Furnizor și nu poate fi depășit.
- 7.9 În cazul în care la data indicată în factură/contul de plată Abonatul nu va efectua achitarea, Furnizorul își rezervă dreptul de a suspenda serviciile, fără preîntâmpinarea Abonatului, până la momentul achitării datoriei, cu aplicarea taxei de mentenanță a rețelei. Luna pentru care va fi aplicată taxa de mentenanță la Serviciul de Acces la Internet Fix, IPTV, VPN, cît și lunile de suspendare din neachitare (pentru care nu s-au extras taxe lunare de abonament), nu vor fi considerate ca luni active în rețea.
- 7.10 Furnizorul nu poartă răspundere pentru corectitudinea și promptitudinea expedierii facturilor/conturilor de plată. În situația în care Abonatul nu a primit factura/contul de plată până la ziua a 15 a lunii, ce urmează după cea gestionară, din motive ce nu depind de Furnizor, acesta are obligația să se intereseze despre sumele de plată la orice punct autorizat al Furnizorului sau la Serviciul Asistență Clienți (1181 - pentru persoane fizice sau 11855 - pentru persoanele juridice) și să achite suma datorată utilizând una sau mai multe din modalitățile de achitare puse la dispoziție de Furnizor. Abonatul este responsabil să achite contravaloarea Serviciilor facturate, în termenul menționat în factură/cont de plată.
- 7.11 Abonatul poate suplini contul său prin achitare în numerar (la punctele autorizate de Furnizor, la reprezentanțele băncilor comerciale indicate pe pagina www.moldtelecom.md, la oficiile poștale), prin transfer bancar, prin intermediul serviciului self-care "MyMoldtelecom" sau alte modalități stabilite de Furnizor.
- 7.12 Furnizorul își rezervă dreptul de a include achitățile pe contul Abonatului în decurs de 3 zile lucrătoare din momentul achitării.
- 7.13 Furnizorul nu este obligat, dar poate solicita achitarea unor facturi/conturi de plată intermediare atunci când sumele curente pentru Serviciile prestate extra-pachet au atins limita de credit.
- 7.14 În cazurile în care sumele curente pentru Serviciile de telefonie fixă furnizate Abonatului (persoana fizică) depășesc limita de credit de 400 lei, Furnizorul este în drept de a suspenda Serviciul (deconecta temporar până la achitarea sumelor pentru convorbirile efectuate) fără vreo notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate. Serviciul va fi suspendat până la momentul în care Abonatul își va suplini contul. Deconectarea Serviciului de telefonie fixă din cauza depășirii limitei de credit, nu scutește Abonatul de obligațiunea achitării integrale a abonamentului lunar.
- 7.15 Depunerea reclamației privind facturile/conturile de plată nu eliberează Abonatul de obligațiile sale de plată.
- 7.16 Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita achitarea integrală a datoriei, inclusiv a consumurilor și a abonamentului pentru luna curentă, la momentul recepționării unei solicitări de modificare a Serviciului de care beneficiază Abonatul.
- 7.17 Furnizorul este în drept să prezinte documentele corespunzătoare în instanța de judecată pentru încasarea forțată a sumei debitoare.
- 7.18 În cazul solicitării suspendării temporare a Serviciului de către Abonat (persoană fizică), taxele administrative pentru lunile de suspendare, stabilite de către Furnizor, vor fi achitate în avans.

8. RĂSPUNDEREA/RESPONSABILITATEA PĂRȚILOR

- 8.1 Abonatul își asumă responsabilitatea să ofere Furnizorului, informația veridică la semnarea Contractului, conform punctului 3.1.
- 8.2 Responsabilitatea Furnizorului este limitată la punctul de acces a Furnizorului, în cazul în care echipamentul terminal este în proprietatea Abonatului și la punctul de conectare - în cazul în care echipamentul terminal este proprietatea Furnizorului.
- 8.3 Furnizorul nu poartă răspundere de calitate Serviciilor în cazul stării defectuoase a echipamentului terminal, dacă nefuncționarea lui nu poate fi imputată Furnizorului.
- 8.4 În cazul în care Abonatul folosește terminale, altele decât cele comercializate de către Furnizor, Abonatul își asumă responsabilitatea pentru problemele de funcționare a Serviciilor, datorate terminalelor utilizate.
- 8.5 Furnizorul nu poartă răspundere în cazul deranjamentelor aplicațiilor de program (pierderi de informație, atacuri de rețea, „conexiuni nedorite”, SPAM, etc.) și echipamentului terminal al Abonatului (inclusiv echipamentul luat în arendă/Comodat de la Furnizor) sau a oricărei terțe părți, dacă acest program sau echipament nu se află sub controlul direct al Furnizorului.
- 8.6 Furnizorul nu poartă răspundere pentru conținutul mesajelor, datelor și al apelurilor, nici pentru daunele pe care acestea le-ar putea provoca, în cazul în care nu este autorul lor.
- 8.7 Furnizorul nu poartă răspundere pentru Serviciile și prețurile acestora în cazul în care acestea sunt oferite de terțe părți, accesibile prin Serviciul său.
- 8.8 Furnizorul nu poartă responsabilitate pentru utilizarea Serviciului de către terțe părți, aceasta revenindu-i Abonatului.
- 8.9 Furnizorul își asumă responsabilitatea de a întreprinde măsuri de remediere a deficiențelor tehnice și protejare a datelor în vederea excluderii vulnerabilității și integrității rețelei și/sau serviciilor ca rezultat al eventualelor incidente sau amenințări (atacuri).
- 8.10 Calitatea Serviciului nu poate fi garantată în cazul necorespunderii:
- a) Parametrilor tehnici ai echipamentului Abonatului;
 - b) Stării tehnice a rețelelor de comunicații electronice ale terților Furnizori de Servicii;

- c) Sistemul/Serviciul achiziționat este sub nivelul cerințelor sistemului de operare sau softului instalat de Abonat;
 - d) Parametrii tehnici și lungimii liniei telefonice (în cazul tehnologiei xDSL);
 - e) Stabilității în funcționarea centrului televizat de transmisie, a semnalului satelitelui de transmisie a programelor televizate sau alte motive, asupra cărora Furnizorul nu poate exercita nici o influență (în cazul Serviciului IPTV).
- 8.11 Furnizorul nu va purta răspundere pentru orice tip de prejudiciu (inclusiv neglijență), inclusiv nu va purta răspundere pentru posibilitatea unor astfel de daune sau pierderi despre care Abonatul a fost informat, printre care:
- a) orice daune indirecte, speciale, sau de consecință;
 - b) orice pierdere de venit, de afaceri, profituri reale sau anticipate, pierderi de oportunitate, de reputație (directe sau indirecte);
 - c) orice deteriorare de date (directe sau indirecte);
 - d) orice cerere, deteriorare sau pierdere (directă sau indirectă) care decurge din, sau în legătură cu incapacitatea Abonatului de a utiliza Serviciul.
- 8.12 Dacă în rezultatul neachitării în termen a costurilor serviciilor furnizate și/sau a echipamentului terminal primit de către Abonat, Furnizorul a transmis dosarul companiilor prestatoare de servicii de colectare a datoriilor/cesionare a creanțelor, Abonatul va fi obligat să achite datoria formată și costul serviciilor companiei prestatoare de servicii de colectare a datoriilor. În cazul înaintării acțiunii în instanța de judecată în vederea încasării datoriei, Abonatul este obligat să achite taxa de stat, cheltuielile de reprezentare în instanțele de judecată, taxele și spezele avansate în cadrul procedurii de executare silită.
- 8.13 Abonatul este responsabil pentru toate activitățile desfășurate prin utilizarea serviciilor, inclusiv pentru conținutul datelor și mesajelor comunicate/transferate, precum și consecințele acestor mesaje/date, indiferent de cine utilizează contul sau Serviciul comunicat.
- 8.14 Abonatul este responsabil de a notifica Furnizorul imediat, în scris sau printr-un apel telefonic la Serviciul Asistență Clienți a Furnizorului, în cazul în care un dispozitiv este furat sau dacă a aflat că Serviciul este furat, folosit în mod fraudulos sau altfel utilizat în mod neautorizat. Neraportarea în timp util a unui astfel de incident poate duce la suspendarea Serviciului din partea Furnizorului și la generarea unor costuri suplimentare. Până în momentul în care Furnizorul primește o notificare privind furtul, utilizarea frauduloasă sau utilizarea neautorizată, Abonatul va fi singurul răspunzător pentru întreaga utilizare a Serviciului și a oricărei utilizări frauduloase sau neautorizate a Serviciului indiferent dacă aceasta se face cu sau fără știința Abonatului. Furnizorul are dreptul de a solicita documentele care confirmă comiterea furtului echipamentului terminal, eliberate de organele competente la cererea Abonatului pentru inițierea urmăririi penale.

9. TERMENUL CONTRACTULUI

- 9.1. Contractul intră în vigoare din momentul semnării de către Părți, cu excepția cazului când are loc schimb de titular. În acest caz, prevederile contractului vor intra în vigoare după executarea Cererii de "Schimb de titular al Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice".
- 9.2. În momentul semnării Contractului de către Părți, se stabilește o Perioadă minimă contractuală, durata căreia se indică în Anexa/Anexele la Contract, care va constitui parte integrantă a Contractului. La expirarea perioadei minime contractuale, Contractul se consideră prelungit pe o durată nelimitată de timp, dacă Părțile nu vor notifica în scris despre refuzul de a-l prelungi în termen de 15 zile până la expirarea acestuia.
- 9.3. Din data semnării repetate a Contractului, actele componente ale acestuia, semnate anterior, pentru același număr de telefon/punct de conectare/Serviciu prestat, își încetează acțiunea. Toate obligațiile nestinse din contractul(e) precedent(e) sunt incluse în noul Contract și în Anexa/Anexele acestuia.

10. REZOLUȚIUNEA CONTRACTULUI

- 10.1. Contractul care nu prevede o Perioadă minimă contractuală poate fi rezoluționat din inițiativa Abonatului oricând, cu condiția preavizării Furnizorului despre aceasta printr-o scrisoare recomandată cu aviz de recepție, fax sau printr-o cerere depusă personal la punctele autorizate ale Furnizorului cu cel puțin 15 zile până la încheierea perioadei de facturare.
- 10.2. Contractul care prevede o Perioadă minimă contractuală, poate fi rezoluționat din inițiativa Abonatului până la expirarea Perioadei minime contractuale, din motive care nu țin de nerespectarea condițiilor Contractului de către Furnizor, doar în conformitate cu punctul 10.7 al prezentelor Condiții Generale. În cazul, în care Perioada minimă contractuală a expirat, Contractul poate fi rezoluționat din inițiativa Abonatului conform procedurii stabilite în punctul 10.1 al prezentelor Condiții Generale.
- 10.3. Rezoluțiunea integrală/parțială a Contractului la inițiativa Abonatului se efectuează prin înștiințarea în scris a Furnizorului cu cel puțin 15 zile până la încheierea perioadei de facturare.
- 10.4. Rezoluțiunea Contractului se efectuează la cererea Abonatului sau de către Furnizor, acesta fiind considerat rezoluționat la sfârșitul perioadei lunare tarifare. În cazul solicitării portării numărului de telefon al Abonatului, Contractul se va rezoluționa la data finalizării procesului de portare.
- 10.5. Rezoluțiunea Contractului nu îl exonerează pe Abonat de obligațiunea de a achita facturile/conturile de plata emise de către Furnizor pentru perioadele de facturare de până la data rezoluțiunii și a taxelor/plăților cu titlu de prejudiciu care vor fi înaintate conform condițiilor de rezoluțiune.
- 10.6. 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 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 suprasolicitând conexiunea acordată.
- 10.7. În cazul în care Contractul a fost încheiat pe o perioadă minimă contractuală și Contractul a fost rezoluționat parțial/integral (portat numărul către un alt furnizor) la cererea sau din vina Abonatului sau la inițiativa Furnizorului, până la expirarea perioadei minime contractuale, Abonatul se obligă să îndeplinească condițiile de rezoluțiune parțială/integrală specificate în Contract: va achita taxele de rezoluțiune/plățile cu titlu de prejudiciu, taxele pentru anumite reduceri/bonusuri/servicii/bunuri sau promoții de care a beneficiat. În cazul procurării unui terminal, va achita suplimentar, diferența dintre prețul integral și prețul promoțional pentru terminalul achiziționat, precum și ratele ramase în cazul achiziționării în rate a terminalului, în funcție de perioada utilizării acestuia. Perioada minimă contractuală va fi calculată din data procurării terminalului la preț promoțional/rate și/sau acordării reducerii/bonusurilor în servicii/bunuri.
- 10.8. În caz de rezoluțiune a Contractului sau înlocuire a Echipamentului, până la expirarea duratei minime efective de utilizare a echipamentului terminal în comoditate, Abonatul este obligat să restituie în completare integrală echipamentul terminal primit anterior (cu toate accesoriile incluse), în stare funcțională bună, în maximum 10 zile calendaristice din ziua rezoluțiunii Contractului/înlocuirii a echipamentului. În cazul nerestituirii echipamentului la data scadentă, Abonatul de categoria I va avea obligația de a achita prețul de recuperare a echipamentului terminal, care va fi egal cu costul deplin de cumpărare al echipamentului terminal, divizat la 36 luni și înmulțit la diferența dintre 36 luni și durata exploatării efective a bunului dat în luni, cu rotunjirea în sus, iar Abonatul de categoria II - taxele unice per echipament, în dependență de tipul echipamentului acordat și tehnologia de prestare a serviciului. În cazul depistării accesoriilor lipsă/defecte, Abonatul se obligă să achite contravaloarea acestora, conform prețurilor de vânzare, stabilite de Furnizor.
- 10.9. În cazul rezoluțiunii parțiale/integrale a Contractului de telefonie fixă la inițiativa oricărei dintre părți, Furnizorul este în drept de a rezoluționa unilateral Contractul pentru Serviciul de Acces la Internet Fix (prin tehnologia xDSL) fără restituirea 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 rezoluțiune/plăților cu titlu de prejudiciu Furnizorului, reieșind din condițiile de prestare a serviciilor și/sau a promoțiilor/scutirilor/bonusurilor de care a beneficiat.
- 10.10. În cazul în care, în termenii indicați în punctul 3.4 din prezentele Condiții 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.
- 10.11. În cazul rezoluțiunii contractului de prestare a serviciilor de comunicații electronice pentru Serviciul de Internet Fix, Serviciul Cloud Camera va fi deconectat, Abonatul fiind obligat să achite suma ratelor rămase pentru Camerele IP (diferența dintre prețul integral și suma ratelor achitate). Plățile se vor percepe pentru fiecare Cameră IP.
- 10.12. În cazul rezoluțiunii Contractului, Abonatul este obligat să achite toate datoriile sale către Furnizor. Dacă la rezoluțiunea Contractului, contul Abonatului a rămas în credit, la cererea acestuia, suma poate fi transferată în contul altui Serviciu prestat de Furnizor și contractat de Abonat sau în contul de decontare al acestuia. În cazul persoanelor fizice, creditul rămas poate fi transferat în contul altui abonat ce are încheiat contract cu Furnizorul. Restituirea sau transferul sumelor va avea loc după încheierea perioadei de facturare în maxim 30 de zile calendaristice.
- 10.13. În cazul în care Abonatul solicită rezoluțiunea Contractului până la conectarea serviciilor, acesta va fi pasibil de achitarea sumei integrale a cheltuielilor de creare a infrastructurii suportate de Furnizor, prevăzute în Contract.

11. CIRCUMSTANȚE CARE JUSTIFICĂ NEEEXECUTAREA OBLIGAȚIUNILOR CONTRACTUALE

- 11.1. Neeexecutarea obligației de către o parte este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului acesteia și dacă părții nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia.
- 11.2. Partea care invocă impedimentul în afara controlului are obligația să aducă la cunoștință celeilalte Părți, în scris în maxim 3 (trei) zile de la apariție, iar avertizarea asupra efectelor și întinderii posibile a impedimentului în afara controlului, se va comunica conform legislației Republicii Moldova.

- 11.3. În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului. Totuși, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esențiale, cealaltă parte poate să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare.
- 11.4. În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge. În cazul obligațiilor contractuale, efectele restitutive ale acestei stingeri sunt reglementate prin dispozițiile art.926-932 Cod Civil al Republicii Moldova, care se aplică în mod corespunzător.
- 11.5. Partea care invocă neexecutarea are obligația de a asigura ca cealaltă parte să primească o notificare despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un termen rezonabil după ce prima parte a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Partea informată despre neexecutare are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări.
- 11.6. Pe lângă cazurile legate de impedimente în afara controlului, Furnizorul are dreptul, ca urmare a unor probleme de ordin tehnic, să suspende Serviciile pe perioada necesară remedierii, anunțându-și abonații prin mijloacele de informare disponibile.

12. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚILOR ȘI LITIGIILOR

- 12.1. Pentru orice reclamație, Abonatul va anunța în scris Furnizorul. În reclamație, Abonatul, obligatoriu, va indica numărul de telefon/adresa de prestare a serviciului/numărul Contractului, iar în cazul dezacordului cu factura/contul de plată inclusiv numărul facturii/contului de plată, suma contestată și motivul dezacordului. Termenul de examinare a adresărilor Abonatului nu va depăși 30 zile din ziua recepționării acestora. Rezultatul examinării va fi adus la cunoștința Abonatului (cu acordul lui) verbal sau în scris. Remedierea deficiențelor care nu sunt imputabile Abonatului, apărute la produs, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului, Serviciului necorespunzător în cadrul termenului de garanție sau valabilitate, va fi efectuată de Furnizor, în termen de 14 zile de la data înaintării reclamației de către Abonat, sau printr-un acord adițional la Contract.
- 12.2. Orice reclamație privind facturile/conturile de plată poate fi adresată până la emiterea următoarei facturi/cont de plată.
- 12.3. În cazul apariției diferitor contradicții, acestea vor fi remediate de către Părți pe calea tratativelor, în caz contrar, litigiile vor fi soluționate de către instanțele de judecată competente ale Republicii Moldova, în baza prevederilor legislative.

13. ALTE CONDIȚII

- 13.1. Abonatul declară că a fost informat și a acceptat că Furnizorul nu poartă nici un fel de răspundere pentru informația, reclama, produsele și ofertele pe care le primește pe Internet, prin mesaje scurte sau voce de la persoane terțe.
- 13.2. Abonatul a luat cunoștință cu prezentele Condiții Generale și a acceptat condițiile de prestare a Serviciilor, astfel cum acestea au fost prezentate în punctele autorizate ale Furnizorului sau pe pagina web oficială www.moldtelecom.md, pentru fiecare tip de Serviciu furnizat în parte.
- 13.3. Modificarea, excluderea sau substituirea unor posturi TV cu altele din grila canalelor serviciului IPTV, nu este considerată o modificare/încălcarea condițiilor contractuale de către Furnizor, nu necesită un preaviz obligatoriu de 30 zile și nu constituie temei de anulare/scutire a taxelor de rezoluțiune a Contractului.
- 13.4. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica/completa prezentele Condiții Generale, la necesitate, și este responsabilitatea Clientului să se informeze despre modificările/completările efectuate. Furnizorul va afișa public pe pagina sa oficială web www.moldtelecom.md informații despre modificările și/sau completările efectuate.
- 13.5. Contractul, Condițiile de bază, Anexele, Acordurile Adiționale semnate la Contract sunt perfectate și semnate în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte cu putere juridică egală.