

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

1. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

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

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

Persoane fizice (categoria II de utilizatori) – abonații serviciilor prestate de S.A. „Moldtelecom” care intenționează să încheie sau au în derulare un raport contractual cu S.A. „Moldtelecom”, în calitate de consumatori individuali, precum și orice potențial Abonat persoană fizică căruia S.A. „Moldtelecom” îi adresează ofertele sau comunicările sale comerciale. Această categorie include, de asemenea, foștii Abonați ai S.A. „Moldtelecom”.

Persoane juridice (Categorie I de utilizatori) – abonații serviciilor prestate de S.A. „Moldtelecom” care intenționează să încheie sau au încheiat un raport contractual cu ai S.A. „Moldtelecom” și sunt entități cu statut de persoane juridice sau entități cu statut de persoane fizice care își desfășoară activitatea în cadrul uneia din formele organizatoric-juridice prevăzute de legislația Republicii Moldova (spre exemplu, persoanele fizice autorizate, întreprinderi individuale, gospodării țărănești), precum și orice potențial Abonat persoană juridică. Această categorie include, de asemenea, și foștii Abonați persoane juridice.

Dacă nu se prevede altfel în mod specific, expresia generică „Abonați” va face referire atât la Abonații persoane fizice, cât și la Abonații persoane juridice.

Reprezentanți ai Clienților – persoane fizice care acționează în calitate de reprezentanți legali/convenționali, precum și persoane de contact ale unor potențiali/actuali și/sau foști Abonați ai S.A. „Moldtelecom”, Abonați persoane fizice sau Abonați persoane juridice.

Utilizatori – persoane fizice care accesează, utilizează sau în orice alt mod beneficiază de serviciile Moldtelecom fără a avea calitatea de Abonat. De exemplu, sunt considerați Utilizatori persoanele care:

- au statut de angajat/colaborator/reprezentant al unui Abonat persoană juridică care beneficiază de serviciile S.A. „Moldtelecom” ca urmare a semnării unui Contract de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice între S.A. „Moldtelecom” și Abonatul persoană juridică,
- este rudă sau o altă persoană fizică care beneficiază de serviciile ai S.A. „Moldtelecom” ca urmare a semnării unui Contract de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice între S.A. „Moldtelecom” și un Abonat, sau
- orice persoană fizică care navighează pe site-urile web ale S.A. „Moldtelecom” și/sau utilizează aplicațiile mobile S.A. „Moldtelecom” și/sau care accesează sau interacționează cu paginile S.A. „Moldtelecom” pe platformele de socializare.

Contract de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice – act ce reglementează relațiile contractuale între Furnizor și Abonat, părți componente ale căruia 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).

Servicii/Servicii de Telefonie Mobilă Moldtelecom – reprezintă servicii publice de comunicații electronice (în continuare ”Serviciu”/”Servicii”, la cazul gramatical corespunzător) în standardele UMTS (W-CDMA)/LTE (voce, transport date și SMS), destinate utilizatorului și prestate contra plată de către Furnizor.

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

Servicii cu Valoare Adăugată (premium rate) – sunt serviciile 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.

Abonament – convenție prin care, pentru plata lunară a unei sume (Plată de Abonament), Abonatul obține, pentru o anumită perioadă (perioadă de facturare), dreptul de a utiliza Serviciile puse la dispoziție de Furnizor în limitele volumului corespunzător Abonamentului (creditul inclus în Abonament) care este menționat în Anexa la Contract, corespunzător Plății de Abonament, și care poate fi modificat prin cerere scrisă depusă la Furnizor.

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.

Perioadă minimă contractuală – perioada minimă de valabilitate a Contractului stabilită de Furnizor și acceptată de Abonatul care beneficiază de prețuri sau servicii speciale.

Factura 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.

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

Limita de credit – reprezintă suma de bani extra-abonament 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, SMS-urilor, traficului internet incluse în abonament, a 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 căruia S.A. „Moldtelecom” nu deține controlul și nici nu este responsabilă, ale căror utilizare presupune din start costuri suplimentare (de exemplu servicii prestate în Roaming, servicii cu tarife speciale (Premium rate) etc.), de care abonatul a luat cunoștință în momentul solicitării activării acestora.

Pentru abonații de categoria I de utilizatori, Limita de credit este activată/stabilită doar la solicitarea abonatului, în baza cererii acestuia, excepție fac serviciile de Internet în Roaming pentru care limita de credit este stabilită de Furnizor.

Pentru abonații de categoria II de utilizatori, 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.

Cartelă U-SIM (Universal Subscriber Identity Module) – cartela care conține numărul de identitate internațional al Abonatului (IMSI), numărul sau ISDN (MSISDN) independent de tipul terminalului UMTS (W-CDMA)/LTE, utilizat pentru emiterea și recepția apelurilor, și setul de Servicii la care Abonatul are acces;

Cod PIN (Personal Identification Number) – parolă din 4 cifre atribuită cartelei U-SIM, care servește pentru protejarea accesului la datele incluse în cartelă. Introducerea greșită consecutivă de 3 ori a codului PIN blochează automat cartela U-SIM.

Rețea UMTS (W-CDMA)/LTE – totalitatea echipamentelor de comunicații electronice instalate și operate conform Recomandărilor UIT (Uniunea Internațională de Telecomunicații) și standardelor tehnologiei de radioacces terestru IMT- 2000 cu interfața radio UMTS (W-CDMA) (*Wideband Code Division Multiple Access*)/*LTE (Long-Term Evolution)*.

Arie de acoperire – reprezintă zona geografică în care Serviciul este disponibil la data semnării Contractului sau pe parcursul executării acestuia.

Terminal mobil – reprezintă echipamentul terminal fără fir (telefon, smartphone, tabletă, modem, laptop cu modem încorporat etc.) prin intermediul căruia Abonatul accesează cu ajutorul cartelei U-SIM Serviciile prestate de către Furnizor.

Echipament terminal – reprezintă echipamentul (televizor, boxă audio, cască audio, PC, monitor, laptop consolă, smartwach, brățară, robot, IP camera, echipamente Smart, accesorii etc.), altul decât terminalul mobil, prin intermediul căruia Abonatul accesează Serviciile prestate de către Furnizor sau este utilizat de către Abonat în scop personal independent de Serviciile prestate de Furnizor.

Terminal la preț promoțional – reprezintă terminal comercializat abonatului la un preț cu reducere, subvenționat sau în rate cu subvenție.

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

Serviciul 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, denumit în continuare Furnizor, și utilizatorul final al Serviciului – persoană fizică sau persoană juridică – în numele și pe contul căruia a fost încheiat Contractul și care utilizează Serviciile, 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 GENERALE DE PRESTARE A SERVICIILOR

3.1. Pentru a beneficia de Serviciile oferite de Furnizor și a deveni Abonat, solicitantul va încheia un Contract la unul din punctele autorizate de Furnizor sau la locația

- Abonatului, după caz. Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita documente, care să confirme identitatea și adresa 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. 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.
- 3.2. Serviciile se prestează potrivit principiilor "așa cum sunt" și "așa cum sunt disponibile" prin tehnologia UMTS (W-CDMA) în benzile de frecvență 900/2100 MHz și tehnologia LTE în banda de frecvență 1800 MHz în aria de acoperire definită de Furnizor.
- 3.3. Furnizorul, în scopul oferirii accesului la serviciile cu valoare adăugată, poate prelucra, inclusiv transfera către furnizorii de servicii cu valoare adăugată, date de transfer la Abonat, în măsura și pe durata de timp necesare comercializării sau furnizării acestor servicii cu valoare adăugată.

4. CONDIȚII PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 4.1. Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Abonatului va fi efectuată de către Furnizor, în calitatea sa de operator de date cu caracter personal, terți și persoanele împuternicite ce au legătură cu executarea contractului, conform legislației în vigoare, instrucțiunilor operatorului, notificărilor către "Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal" al Republicii Moldova (CNPDCP) și consimțământul privind prelucrarea datelor cu caracter personal acordat de Abonat. Detalii privind Politică privind prelucrarea datelor cu caracter personal sunt disponibile pe pagina web <https://moldtelecom.md/Securitatea%20Datelor>.
- 4.2. Prin semnarea Contractului, Abonatul își exprimă în mod expres consimțământul ca S.A. „Moldtelecom” să prelucreze informațiile indicate la punctul 4.6 de mai jos, înregistrate pe numele său în evidențele proprii și să transmită către alte sisteme de evidență de același tip în vederea prelucrării și consultării informațiilor în scopul inițierii sau derulării unei relații de prestare de servicii de comunicații electronice și/sau de livrare de bunuri asociate acestora. Refuzarea furnizării datelor cu caracter personal și sau a dreptului de prelucra datele cu caracter personal duce la imposibilitatea încheierii și executării Contractului de prestare de servicii de comunicații electronice.
- 4.3. Abonatul își exprimă consimțământul pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal de către S.A. „Moldtelecom” și oricare dintre companiile din același grup cu S.A. „Moldtelecom” în scopul încheierii și executării contractului de prestare de servicii de comunicații electronice, cât și pentru gestionarea relațiilor cu clienții, elaborarea rapoartelor în scopuri statistice sau de colectare/recuperare creanțe. Datele cu caracter personal pot fi transmise și prelucrate de către: terți ce au legătură cu executarea contractului, colaboratori ai Furnizorului, împuterniciți, avocați, consultanți, contabili, auditori, parteneri contractuali, agenții de colectare a debitelor/recuperare creanțe, autorități publice centrale sau locale, birouri de credit, angajatori, reprezentanți legali și ai organelor de drept, precum și de companii din același grup cu operatorul. De asemenea, Abonatul își exprimă consimțământul ca S.A. „Moldtelecom” să utilizeze informațiile cu caracter personal, dobândite în orice fel, pentru promovarea altor servicii de comunicații electronice și/sau bunuri asociate, precum și în campanii de marketing și/sau comunicări comerciale personalizate, analize și/sau studii de piață și/sau sondaje de opinie, executate direct sau prin intermediul unor companii terțe.
- 4.4. În cazul în care Contractul este încheiat la solicitarea și de către un Reprezentant al unui Abonat persoană juridică datele cu caracter personal ale acestuia (Date de Identificare și Datele de Contact) necesare pentru scopul încheierii și executării Contractului încheiat cu Abonatul persoană juridică, păstrării dovezii împuternicirilor de reprezentare, conformarea cu obligațiile contractuale specifice (inclusiv asigurarea confidențialității și securității datelor) și apărarea drepturilor și intereselor S.A. „Moldtelecom”, după caz, vor fi prelucrate și stocate în mod corespunzător.
- 4.5. S.A. „Moldtelecom” poate transmite/verifica/consulta/stoca orice informație personală/financiară/tehnică (din rețeaua de comunicații) aferentă Abonatului în baza de date proprii și/sau în alte baze de date publice sau private sau în bazele de date ale oricăror organisme abilitate, în scopul inițierii/derulării unei relații de prestare servicii de comunicații electronice și/sau de livrare de bunuri asociate acestora sau în vederea acordării de noi produse.

Datele cu caracter personal prelucrate sunt:

1) **Date de Identificare:**

- numele, adresa, codul numeric personal, copia documentului de identitate (buletin, pașaport sau un al document legal valabil) și semnătura Abonatului, date privind calitatea de reprezentant/împuternicit al Abonatului; sau
- datele de identificare fiscală și identificatori unici similari, spre exemplu, umărul de identificare în scopuri de TVA, codul de identificare fiscală sau numărul de înregistrare în Registrul de stat al persoanelor juridice și al întreprinzătorilor individuali – în cazul Abonaților de categoria II persoană fizică;
- vocea (înregistrările audio ale convorbirilor cu serviciile de suport clienți), imaginea;

2) **Date de Contact:**

- Numărul de telefon fix și/sau mobil (inclusiv numărul de contact menționat în Contract sau colectat în cadrul interacțiunii cu consultanții/agenții Furnizorului) și adresa de e-mail;
- Adresa de reședință legală (domiciliu), adresa de facturare, adresa de corespondență, adresa de instalare/furnizare a serviciilor;

3) **Date de Cont:** numărul de contract (cont), tipul abonamentului, valoarea abonamentului, numărul cartelelor SIM activate, informații cu privire la tarife, facturile emise, plățile efectuate și istoricul plăților (inclusiv datele plăților datorate sau primite), servicii cu valoare adăugată (add-on) contractate, portabilitate, data semnării contractului;

4) **Date Financiare:** venitul, profesia, loc de munca, formare-profesională, situația familială, situație economică și financiară și alte informații bancare. În anumite circumstanțe, Furnizorul poate să colecteze informații de la bănci relevante și/sau agenții de scoring și/sau din alte surse care să îi permită să elaboreze un profil al cerințelor și preferințelor Abonatului pentru a-i oferi servicii mai bune;

5) **Date privind Solvabilitatea:** venitul, comportamentul de plată, tipul de serviciu/produs, termenul de acordare, data acordării, data scadenței, creditele acordate, sumele datorate, sumele restante, numărul de rate restante, data scadenței a restanței, numărul de zile de întârziere în rambursarea creditului, starea contului, data închiderii contului, frecvența plăților, suma plătită, rata lunară, precum detalii cu privire la orice fraude sau folosirea abuzivă a serviciilor;

6) **Date privind calificările:** educația, profesia sau ocupația (spre exemplu, în cazurile se acționează în calitate de Reprezentant sau persoană de contact pentru un Abonat de categoria I (persoană juridică);

7) **Date cu privire la dispozitivul utilizat:** tipul dispozitivului, producătorul dispozitivului, numărul IMEI (Identitatea Internațională a Echipamentului Mobil), ICCID (id-ul cardului de circuit integrat), adresa MAC (care identifică placa de rețea), informații tehnice în legătură cu dispozitivele utilizate pentru serviciile TV (cum ar fi, modelul și ID-ul mediabox-ului, diagonala TV etc.);

8) **Date de pe dispozitiv:** adresa IP, date colectate de aplicațiile folosite, status rețea;

9) **Date de Traffic voce:** numărul apelat, ora și durata apelului, consum (ex., numărul de min/SMS), utilizarea rețelei, evenimente privind traficul de date și jurnale de activități, numărul cardului SIM;

10) **Date de trafic IP:** cuprinde informațiile tehnice legate de: tehnologiile și schemele de rețea utilizate pentru prestarea serviciilor de comunicații electronice; durata, destinația și costul convorbirilor/conexiunilor și data efectuării acestora, categoriile de site-uri web navigate de pe telefonul mobil, dispozitiv mobil sau computer (spre exemplu site-uri de Sport, Muzică sau Știri);

11) **Date de Localizare:**

- Exactă – în cazul locației furnizate de dispozitiv (Geo-locația dispozitivului, stabilită pe baza informațiilor colectate cu ajutorul serviciilor de localizare a dispozitivului utilizatorului: GPS, A-GPS, wifi), sau
- Mai puțin exacte – spre exemplu,
 - a) localizare bazată pe datele din rețeaua Furnizorul de comunicații electronice (Geo-locația dispozitivului dvs. stabilită pe baza informațiilor colectate de sistemele rețelei de comunicații electronice a Furnizorului) sau
 - b) locație bazată pe IP (Geo-locația stabilită pe baza adresei de IP a Abonatului) sau
 - c) codul poștal sau denumirea unei localități sau a unui oraș,

12) **Date Demografice:** sexul, vârsta, data nașterii;

13) **Date colectate de cookie-uri și tehnologii similare;**

14) **Date privind Relația cu Clienții:**

- a) cereri scrise sau înregistrări ale unui apel telefonic cu serviciul de relații cu clienții, sau o corespondență de live chat/e-mail,
- b) detalii cu privire la reclamațiile, întrebările, solicitările legate de contract sau feedbackul Abonatului,
- c) cereri de acces la datele cu caracter personal și alte cereri de exercitare a drepturilor Abonatului, conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal,
- d) alte înregistrări ale interacțiunilor Abonatului cu Furnizorul sau reprezentantul Furnizorului, indiferent de suport (cereri scrise, înregistrări etc.), inclusiv durata medie a acestora,
- e) informații privind nivelul de satisfacție raportat la serviciile Furnizorului și/sau ale altor furnizori de servicii de pe piață,
- f) înregistrări video ale interacțiunii Abonatului cu consultanții Moldtelecom din magazine;

15) **Date privind interacțiunea Abonatului cu serviciile Moldtelecom,** spre exemplu:

- a) detalii cu privire la utilizarea de către Abonat a serviciilor sau produselor Moldtelecom sau
- b) informații cu privire la defecțiuni ale rețelei sau serviciilor și alte evenimente care pot afecta serviciile Furnizorului de comunicații sau alte servicii;

16) **Date Deduse:** această categorie include datele generate sau deduse de Furnizor pe baza datelor pe care le deține despre Abonat, indiferent de sursa acestora (respectiv,

- obținute direct de la Abonat, din interacțiunea Abonatului cu produsele și serviciile Furnizorului sau din surse externe, după caz);
- 17) **Date referitoare la inadvertențe:** cuprinde informații legate de datele neconcordante rezultate din documentele prezentate la data solicitării serviciului(ilor) de comunicații electronice sau bunului(urilor) asociat(e) acestuia(ora), din culpa solicitantului;
- 4.6. Abonatul a luat cunoștință despre faptul că datele sale cu caracter personal sunt stocate în bazele de date ale S.A. „Moldtelecom” pe servere proprii și/sau în cloud, pe serverele partenerilor Furnizorului sau ale prestatorilor de servicii respective cu care Furnizorul are încheiate contracte, pe perioada existenței raportului juridic civil, iar din momentul stingerii drepturilor și obligațiilor ce rezultă din Contractul de prestare de servicii de comunicații electronice ele vor fi conservate, pentru o perioadă reglementată prin Indicatorul documentelor-tip și al termenelor de păstrare pentru organele administrației publice, pentru instituțiile, organizațiile și întreprinderile Republicii Moldova. După expirarea acestei perioade, datele cu caracter personal vor fi distruse, șterse sau anonimizate în mod ireversibil (după caz). În anumite situații, Furnizorul poate să transfere anumite date cu caracter personal ale Abonatului către țări din Spațiul Economic European (SEE), cât și către țări din afara SEE, cărora li s-a recunoscut un nivel de protecție adecvat printr-o decizie a Comisiei Uniunii Europene. În aceste cazuri, Furnizorul se va asigura că datele Abonatului sunt protejate în mod corespunzător și că vor fi implementate garanții adecvate pentru transfer, în baza unor mecanisme permise de legislația în vigoare.
- 4.7. Abonatul a luat cunoștință despre faptul că:
- își poate exercita toate drepturile prevăzute de *Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal*, printr-o cerere scrisă datată și semnată, transmisă către S.A. „Moldtelecom” cu sediul la adresa: bulevard Stefan cel Mare și Sfânt, nr. 10, municipiul Chișinău, MD-2001, în care va menționa datele sale personale (inclusiv, un număr de telefon) și datele pentru care solicită informarea, accesul, opoziția sau intervenția și motivul întemeiat și legitim legat de situația lui particulară. Cererii i se va atașa o copie lizibilă a actului de identitate,
 - în baza unei cereri scrise sau oricărei alte modalități puse la dispoziție de Furnizor, poate oricând solicita de la Furnizor ca datele sale cu caracter personal să fie excluse din lista adresanților campaniilor de marketing, comunicări personalizate, publicitate dedicată sau adaptată în funcție de interesele sale, studii sau cercetări de piață, inclusiv online, efectuate în mod independent de către Furnizor sau prin intermediul unor companii partenere terțe.
- 4.8. Drepturi aferente Abonatului, privind prelucrarea și/sau protecția datelor cu caracter personal:
- Dreptul la informare: dreptul de a fi informat cu privire la identitatea operatorului, scopul în care se face prelucrarea datelor, destinarii sau categoriile de destinatari ai datelor, existența drepturilor prevăzute de *Legea nr. 133 din 08.07.2011* pentru persoana vizată și condițiile în care pot fi exercitate;
 - Dreptul de acces la date: dreptul de a obține de la S.A. „Moldtelecom”, la cerere, confirmarea faptului că datele în legătură cu Abonatul sunt sau nu prelucrate de către această entitate de drept;
 - Dreptul de intervenție: dreptul de a obține, la cerere și în mod gratuit, rectificarea, actualizarea, blocarea, ștergerea sau transformarea în date anonime a datelor a căror prelucrare nu este conformă legii, în special a datelor incomplete sau inexacte;
 - Dreptul de opoziție: dreptul de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația Abonatului particulară, ca datele care îl vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care există dispoziții legale contrare; dreptul de a se opune în orice moment, în mod gratuit și fără nici o justificare, ca datele care îl vizează să fie prelucrate în scop de marketing direct, în numele S.A. „Moldtelecom” sau al unei (unor) persoane împuternicite, sau să fie dezvăluite unor terți într-un asemenea scop;
 - Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale: dreptul de a cere și de a obține retragerea, anularea sau reevaluarea oricărei decizii care produce efecte juridice în privința persoanei vizate, adoptată exclusiv pe baza unei prelucrări de date cu caracter personal, efectuată prin mijloace automate, destinată să evalueze unele aspecte ale personalității sale, precum competența profesională, credibilitatea, comportamentul ori alte asemenea aspecte;
 - Dreptul de a se adresa Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal sau justiției, pentru apărarea oricăror drepturi garantate de *Legea nr. 133 din 08.07.2011*, care i-au fost încălcate.

5. CONDIȚII DE ACORDARE A ECHIPAMENTELOR TERMINALE ÎN COMODAT

- 5.1. Furnizorul este în drept să ofere Abonatului echipamente terminale în condiții de comodat, cu titlu gratuit și în folosință temporară.
- 5.2. Echipamentul terminal este acordat în condiții de comodat pentru recepție, transmitere și prelucrare a datelor și trebuie utilizat conform destinației prevăzute în Contract.
- 5.3. Valoarea echipamentului terminal este stabilită conform prețurilor de comercializare în vigoare.
- 5.4. Exploatarea și menținerea echipamentului terminal cu diligență se va efectua conform instrucțiunii (manualului) de exploatare a acestuia, livrată împreună cu echipamentul terminal.
- 5.5. Furnizorul va asigura, în perioada de garanție a echipamentului terminal acordat în comodat, reparația și/sau înlocuirea gratuită a echipamentului terminal, conform condițiilor certificatului de garanție, livrat împreună cu echipamentul terminal. Pe perioada efectuării reparației echipamentului terminal, Furnizorul va acorda Abonatului un alt echipament terminal, în utilizare temporară, la solicitarea acestuia.
- 5.6. Abonatul, în calitate de Comodat, va suporta cheltuielile pentru reparația echipamentului terminal în cazurile 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.
- 5.7. Abonatul va informa Furnizorul despre apariția defecțiunilor echipamentului terminal, utilizând metodele/canalele puse la dispoziție de Furnizor, și nu va permite imixtiunea personală sau a terților pentru repararea defecțiunilor.
- 5.8. Abonatul va compensa Furnizorului prejudiciul material în caz de defectare a echipamentului terminal din vină proprie, pierdere, furt sau în alte cazuri.
- 5.9. Abonatul va informa Furnizorul în decurs de maximum 48 ore, despre furtul echipamentului terminal, prezentând de urgență organelor competente cererea pentru inițierea urmăririi penale și prezentând ulterior Furnizorului documentele care confirmă comiterea furtului.
- 5.10. Durata de utilizare efectivă minimă a Echipamentului oferit în comodat constituie 36 luni. După expirarea acestui termen, echipamentul oferit în condiții de comodat trece în proprietatea Abonatului.
- 5.11. Pentru echipamentele terminale obținute în comodat, Abonatul, în calitate de Comodat, are următoarele obligațiuni:
- Conservarea echipamentului terminal: Abonatul are obligația de a se îngriji de conservarea bunului obținut în folosință temporară ca un bun proprietar și chiar mai bine decât de lucrurile sale, pe care este obligat să le sacrifice, la nevoie, în vederea conservării lucrului împrumutat, întrucât contractul este încheiat în interesul său.
 - Folosirea echipamentului terminal potrivit destinației: Abonatul este obligat să întrebuințeze echipamentul numai conform destinației determinate prin natura lui sau prin acordul părților, sub sancțiunea de a plăti daune-interese și de a suporta riscul pieririi fortuite și rezoluțiunea contractului potrivit prezentelor condiții generale.
 - Suportarea cheltuielilor de folosință: Abonatul suportă cheltuielile necesare folosinței echipamentului, neavând dreptul să ceară restituirea acestor cheltuieli, care sunt un accesoriu al folosinței, iar nu echivalentului ei.
 - Răspunderea Abonatului: Abonatul răspunde pentru deteriorarea sau pierirea – în tot sau în parte – a echipamentului, dacă nu dovedește că deteriorarea ori pierirea s-a produs fortuit sau că deteriorarea este consecința folosirii potrivit destinației și fără culpă din partea sa. Abonatul răspunde și pentru deteriorarea echipamentului produsă de către persoana căreia, la rândul său, i l-a încredințat, cu orice titlu.
 - Restituirea echipamentului terminal: principala obligație a Abonatului este de a restitui la scadență lucrul împrumutat în natura sa specifică. Cât timp părțile nu se înțeleg altfel, Abonatul nu poate oferi, iar Furnizorul (Comodantul) nu poate cere un alt echipament sau echivalentul în bani a echipamentului împrumutat, dacă restituirea în natură este posibilă. Atunci când Abonatul refuză fără teme restituirea echipamentului sau echipamentul este pierdut sau total defect și nu mai poate fi restituit/utilizat din vina Abonatului, Furnizorul are dreptul de a solicita achitarea contravalorii echipamentului, ținând cont de termenul de utilizare efectivă a acestuia.
 - Pentru echipamentul terminalul pus la dispoziția Abonatului pe perioada reparației, acesta poartă răspundere deplină pentru acest echipament terminal în același mod și condiții ca și pentru echipamentul terminal dat în folosință.

6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI

- 6.1. Furnizorul este obligat să presteze Servicii calitative de telefonie mobilă UMTS (W-CDMA)/LTE, în conformitate cu Contractul. Furnizorul își asumă responsabilitatea pentru asigurarea recepției semnalelor radio în cadrul ariei de acoperire definite.
- 6.2. 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, și 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.
- 6.3. Furnizorul asigură accesul Abonatului la Serviciile sale, dar își rezervă dreptul de a refuza o cerere de conectare sau de prestare a serviciilor adiționale din următoarele motive:
- Abonatul nu a furnizat integral informațiile solicitate de Furnizor conform punctului 3.1;
 - Abonatul are datorii neachitate față de Furnizor;
 - Abonatul este în incapacitate de plată stabilită.
- 6.4. Furnizorul va oferi Abonatului un număr în momentul activării. 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 numărul de telefon alocat Abonatului din motive operaționale. Furnizorul va informa în prealabil Abonatul despre aceasta cu 30 de zile înainte de data efectuării schimbării.
- 6.5. Furnizorul se obligă să activeze contul Abonatului în timp cât mai scurt posibil, în dependență de posibilitățile tehnice, dar nu mai târziu de 48 ore din momentul

- semnării Contractului și încasării mijloacelor bănești în contul bancar al Furnizorului sau în casieria acestuia. În cazul portării, activarea contului Abonatului se va efectua în maxim 24 ore calculate de la termenul indicat în cererea de portare a numărului mobil.
- 6.6. Furnizorul este în drept să refuze executarea cererilor de portare către alți operatori a numerelor de telefon care sunt destinate exclusiv ofertelor corporative ale Furnizorului (numerele telefon din diapazoanele: 067198000-067199999 și 067398000-067399999).
- 6.7. Furnizorul se obligă să asigure confidențialitatea conținutului convorbirilor telefonice și a altor comunicări efectuate prin rețele de comunicații electronice, precum și să nu divulge altor persoane, decât expeditorului sau destinatarului, informațiile privind serviciile furnizate.
- 6.8. 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, oferi de suport în relații cu clienții, executarea unui interes legitim sau cerință legală în raport cu Abonatul, autoritățile sau alți operatori de comunicații electronice etc.
- 6.9. 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 pieței sau în cazul în care condițiile economice fac ca neoperarea modificărilor să fie inechitabilă. 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 rezoluționa 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/sau a plăților de abonament 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.
- 6.10. Furnizorul este în drept de a prezenta, pe parcursul lunii, informația operativă privind starea contului Abonatului, cu posibilitatea efectuării recalculărilor la sfârșitul perioadei de facturare, informația exactă fiind prezentată în factură/contul de plată.
- 6.11. Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita achitarea integrală a datoriilor, inclusiv și a abonamentului pentru luna curentă, la momentul recepționării, în forma stabilită de Furnizor, din partea Abonatului, a cererii de activare a serviciilor adiționale și schimb de bunuri, precum și a cererii de dezactivare a serviciilor adiționale din motive ce nu-i pot fi imputabile Furnizorului.
- 6.12. Furnizorul își rezervă dreptul de a refuza, fără preaviz, cererile referitoare la schimbările în cont, depuse de Abonat, în cazul în care acesta nu a achitat integral factura/contul de plată în termenul limită indicat. Pentru procesarea modificărilor solicitate, Abonatul urmează să depună cererea în mod repetat după achitarea datoriilor.
- 6.13. Furnizorul este în drept să comercializeze Abonatul, terminale blocate în rețeaua proprie ce nu vor putea fi utilizate în alte rețele, certificate, compatibile cu rețeaua sa de telefonie mobilă UMTS (W-CDMA)/LTE.
- 6.14. Furnizorul are dreptul de a rezoluționa Contractul în cazurile și conform procedurii prevăzute în compartimentul 11 al prezentelor Condiții generale.
- 6.15. Furnizorul va specifica în factura de plată/contul de plată lunar termenul limită de achitare a serviciilor prestate și va preaviza Abonatul despre suspendarea serviciilor în cazul neachitării plății la data scadentă. În cazul în care la data indicată în Factura de plată/contul de plată Abonatul nu va efectua achitarea, Furnizorul își rezervă dreptul de a suspenda serviciile până la momentul achitării datoriei.
- 6.16. În cazul încălcării de către Abonat a obligațiilor stipulate în punctele 7.5, 7.6, 7.8, 7.10 ale prezentelor Condiții generale, acesta va fi notificat despre suspendarea serviciilor în termen de 10 zile, în situația în care, în acest termen, Abonatul nu va înlătura încălcările.
- 6.17. 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.
- 6.18. 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 poșta, 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.

7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ABONATULUI

- 7.1. 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, de aria de acoperire, 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.
- 7.2. În cazul neonorării obligației de plată a serviciilor furnizate și a echipamentului primit, Abonatul acordă dreptul Furnizorului de transmitere a datelor sale personale terțelor persoane în vederea rambursării datoriei formate, inclusiv companiilor de colectare a datoriilor.
- 7.3. Abonatul este obligat să monitorizeze starea contului pentru a fi la curent cu minutele, traficul Internet/Intranet și SMS-urile consumate.
- 7.4. Abonatul este obligat să achite la timp și în mod integral toate Serviciile în conformitate cu condițiile stipulate în Contract, în baza facturilor expediate de către Furnizor la adresa de e-mail indicată de abonat. În scopul asigurării recepționării mesajelor, Abonatul va verifica, lunar, mesajele din căsuța poștală electronică, inclusiv cele nesolicitate (SPAM).
- 7.5. Abonatul este obligat să folosească Serviciile cu bună credință, în conformitate cu termenii și condițiile contractuale.
- 7.6. Abonatul este obligat să nu admită utilizarea Serviciilor oferite de Furnizor pentru cauzarea premeditată a perturbării rețelei Furnizorului, să nu creeze prejudicii altor abonați (utilizatori finali) sau Furnizori, să nu utilizeze Serviciile în scopuri frauduloase sau ce contravin legislației naționale și internaționale, intereselor Statului, ordinii publice și intereselor Furnizorului, inclusiv să nu efectueze apeluri, expedieze mesaje, poște sau descarce conținut ofensator, defăimător sau indecent.
- 7.7. În cazul în care Abonatul solicită, prin depunerea unei cereri, să nu i se expedieze factura/contul de plată, acesta este obligat să verifice periodic informațiile plasate de Furnizor pe pagina web www.moldtelecom.md pentru a fi la curent cu toate modificările efectuate.
- 7.8. Abonatul este obligat să nu utilizeze Serviciile în scopuri comerciale, inclusiv vânzarea, închirierea acestora către terți.
- 7.9. Abonatul este obligat să ia toate măsurile de precauție pentru a evita deteriorarea cartelei U-SIM, închirierea, transmiterea unei alte persoane, utilizarea abuzivă a acesteia. Orice tentativă de copiere a datelor tehnice de identificare înscrise pe cartela U-SIM este interzisă și sancționată conform legislației. În caz de furt, pierdere sau deteriorare a cartelei U-SIM, Abonatul va informa imediat Serviciul Asistență Clienți. Furnizorul se obligă să suspende prestarea Serviciilor către Abonat în termen cât mai restrâns. Abonatul este obligat să solicite eliberarea altei cartele U-SIM timp de 72 ore din data informării Furnizorului. Furnizorul va elibera o cartelă de înlocuire Abonatului, conform serviciilor administrative. În cazul în care cartela U-SIM nu a fost înlocuită, Abonatul își asumă responsabilitatea pentru utilizarea serviciilor prin intermediul acestei cartele. Suspendarea contului Abonatului, indiferent de perioadă, în cazurile stipulate mai sus în acest punct, nu eliberează Abonatul de la achitarea abonamentului lunar.
- 7.10. Abonatul va utiliza doar terminale certificate, autorizate conform legislației în vigoare și compatibile cu rețeaua de telefonie mobilă UMTS (W-CDMA)/LTE. Este interzisă conectarea la terminal a oricăror accesorii, care pot produce interferențe cu Serviciile prestate de Furnizor.
- 7.11. Abonatul are dreptul de a activa codul PIN (număr personal de identificare) ca parolă de acces la rețeaua de telefonie mobilă UMTS (W-CDMA)/LTE. În scopul deblocării cartelei U-SIM la o eventuală blocare, cauzată de introducerea greșită a codului PIN, Abonatul furnizează Furnizorului, informații referitoare la identitatea sa. Furnizorul va oferi codul PUK al cartelei U-SIM în cazul când informația este autentică.
- 7.12. Abonatul are dreptul să apeleze la Serviciul Asistență Clienți la numerele de telefon specificate în punctul 6.2, inclusiv consultarea contului, serviciile de urgență care sunt oferite gratuit de către Furnizor.
- 7.13. Abonatul are dreptul de a solicita schimbarea abonamentului de bază, precum și/sau serviciile adiționale de care beneficiază sau de a solicita efectuarea altor modificări ale Contractului (migrare/conversie cont, schimb de titular, suspendare temporară a serviciilor etc.). În acest sens, Abonatul va depune o cerere cu cel puțin 15 zile înainte de ziua următoare de facturare, unde va indica modificările solicitate. Efectuarea modificărilor solicitate de Abonat se va efectua în baza serviciilor administrative și condițiilor stabilite de către Furnizor, plasate pe pagina web www.moldtelecom.md.
- 7.14. În cazul în care Abonatul solicită schimb de titular înainte de expirarea perioadei minime contractuale și a procurat de la Furnizor un terminal la preț promoțional și/sau a beneficiat de bonus în servicii/bunuri, noul titular va prelua toate drepturile și obligațiile fostului titular pe perioada minimă contractuală restantă. În același timp, noul titular își asumă orice risc în cazul defecțiunii terminalului preluat prin schimb de titular, în cazul în care defecțiunea nu-i poate fi imputată Furnizorului.
- 7.15. Dacă Abonatul are datorii neachitate față de Furnizor și intenționează să contracteze un nou abonament, aceasta nu va fi posibil până la achitarea integrală a datoriilor.
- 7.16. Abonatul are dreptul de a rezoluționa Contractul conform compartimentului 11 al prezentelor Condiții generale.
- 7.17. În cazul anulării solicitării de portare a numărului de telefon mobil sau în cazul nevalidării cererii de portare, Abonatul este obligat să respecte clauzele de rezoluțiune a contractului, prevăzute în compartimentul 11 al prezentelor Condiții generale.

8. FACTURAREA ȘI ACHITAREA SERVICIILOR

- 8.1. Abonatul achită Serviciile conform Anexelor la Contract și a listei oficiale de prețuri valabile. Lista oficială de prețuri este disponibilă în orice punct autorizat al Furnizorului și pe pagina web www.moldtelecom.md și este parte integrantă a contractului.
- 8.2. Modalități de achitare pentru Serviciile publice de comunicații electronice mobile Moldtelecom:
- în credit;
 - în avans.
- 8.3. Plata în credit se efectuează cu condiția respectării de către Abonat a cerințelor Furnizorului. Abonatul poate obține un credit pentru plăți, în limita de credit stabilită de Furnizor la activare sau pe parcursul executării Contractului în funcție de informațiile financiare disponibile. După depășirea acestei limite de către Abonat, Furnizorul poate solicita

- garanții suplimentare.
- 8.4. În cazul atingerii Limitei de credit, Furnizorul este în drept de a suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate. Totuși, reflectarea datelor despre consum în Contul Abonatului și, respectiv, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit poate avea loc cu o anumită întârziere, datorită faptului că taxarea Abonatului nu are loc în timp real și doar după încheierea convorbirii (apelului) sau conexiunii de Internet, dar nu mai mult de 2 ore, pentru serviciile prestate local, și 48 ore, pentru serviciile prestate în Roaming, din momentul încheierii convorbirii (pentru serviciile de Voce) sau încheierii conexiunii de Internet (pentru serviciile de Date). Totodată, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit nu poate fi garantată absolut, datorită limitărilor tehnice. În cazul depășirii Limitei de credit, Abonatul rămâne a fi răspunzător pentru întreaga datorie creată. Serviciile vor fi suspendate până la momentul în care Abonatul își va suplini contul, astfel încât soldul bănesc din cont să devină egal sau mai mare ca 0 (zero).
 - 8.5. Pe parcursul utilizării Serviciilor cu achitare în avans, Abonatul este limitat în utilizarea serviciilor de suma depusă în contul său, beneficierea de servicii fiind posibilă după alimentarea contului de către Abonat.
 - 8.6. Pentru vizualizarea facturii lunare, Furnizorul va pune la dispoziția Abonatului serviciul self-care "MyMoldtelecom".
 - 8.7. Perioada de facturare se consideră perioada dintre prima și ultima zi a lunii calendaristice. Dacă planul tarifar ales nu prevede altă modalitate de calcul, abonamentul lunar este inclus integral în factură/cont de plată pentru întreaga perioadă de facturare, indiferent de ziua semnării Contractului.
 - 8.8. Pentru Serviciile publice de comunicații electronice mobile Moldtelecom, Furnizorul poate aplica diferite tarife atât pentru Serviciile de bază, cât și pentru serviciile adiționale, alte costuri și plăți aferente contului, plasate pe pagina web www.moldtelecom.md.
 - 8.9. Furnizorul va emite lunar o factură/cont de plată în format electronic, pe care o va expedia la adresa de email a Abonatului, 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 lunar. 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 în formă electronică la adresa de email al Abonatului, iar la cererea acestuia, copia simplă a facturii, poate fi expediată prin intermediul Oficiului Poștal, conform serviciilor administrative, plasate pe pagina web www.moldtelecom.md.
 - 8.10. Furnizorul nu poartă răspundere pentru corectitudinea și promptitudinea expedierii facturilor/conturilor de plată. Abonatul, care nu a primit factura/contul de plată din motive ce nu depind de Furnizor, este obligat să se intereseze despre sumele de plată și să achite suma datorată utilizând una sau mai multe din modalitățile de achitare puse la dispoziție de Furnizor.
 - 8.11. 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 depus la data solicitată, Serviciul nu va fi prestat, Abonatul nefiind îndreptățit la nici o compensație.
 - 8.12. Furnizorul nu este obligat, dar poate solicita achitarea unor facturi/conturi de plată intermediare atunci când sumele curente pentru Serviciile prestate extra-pachet înregistrează valoare mai mare decât suma unui Abonament lunar.
 - 8.13. 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", cartele preplătite sau alte modalități stabilite de Furnizor.
 - 8.14. Se consideră că Abonatul și-a onorat obligația de achitare, conform Contractului, din momentul încasării mijloacelor bănești în contul bancar al Furnizorului sau în casieria acestuia, cu condiția că Abonatul a indicat deplin toate informațiile necesare și acesta sunt corecte (suma în lei, numărul de telefon sau numărul de contract (cod contul)).
 - 8.15. Abonatul va suporta consecințele plăților eronate în contul bancar al Furnizorului sau în casieria acestuia (de ex. Abonatul a indicat greșit numărul de telefon sau numărul de contract (cod contul)), bonul de casă nefiind temei de rambursare sau transfer a sumei/sumelor eronate efectuată/efectuate ca plată.
 - 8.16. Furnizorul este în drept de a nu rambursa suma/sumele plătite/plătite în Contul Abonatului pentru bunuri și/sau servicii chiar dacă achitarea a fost efectuată în avans, decât în cazurile de: rezoluțiune a Contractului, returnarea Terminalului procurat/acordat de la Furnizor, în conformitate cu prevederile legale și prezentele Condiții Generale.
 - 8.17. Orice reclamație privind facturile/conturile de plată poate fi adresată în conformitate cu punctul 13.1. până la data emiterii următoarei facturi/cont de plată.
 - 8.18. Depunerea reclamației nu eliberează Abonatul de obligațiile sale de plată.

9. RĂSPUNDEREA/RESPONSABILITATEA PĂRȚILOR

- 9.1. Furnizorul își asumă responsabilitatea să presteze calitativ Servicii publice de comunicații electronice mobile UMTS (W-CDMA)/LTE, în conformitate cu actele normative în vigoare din domeniu. Furnizorul își asumă responsabilitatea pentru asigurarea recepției semnalelor radio în cadrul ariei de acoperire. Rata de blocare a apelurilor, precum și rata de cădere a apelurilor în rețeaua UMTS (W-CDMA)/LTE în orele de vârf, cauzate de rețeaua UMTS (W-CDMA)/LTE, nu va depăși 2 %.
- 9.2. În cazul în care nu se atinge nivelul de calitate al Serviciilor, prevăzut în punctul 9.1, Furnizorul va compensa, la solicitarea Abonatului, prejudiciul cauzat Abonatului pe perioada deranjamentului stabilit prin acordarea de servicii suplimentare, ceia ce însă nu îl limitează pe Abonat de exercitarea drepturilor sale prevăzute de legislația în vigoare pentru asemenea situații.
- 9.3. Perturbările în rețea, cauzate de lucrările de modernizare, reparare, înlăturare a deteriorărilor rețelelor de comunicații electronice nu pot fi considerate ca nerespectare a condițiilor Contractului.
- 9.4. 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).
- 9.5. Furnizorul nu poartă răspundere de calitatea Serviciilor în cazul stării defectuoase a terminalului deținut/utilizat de Abonat.
- 9.6. Furnizorul nu poartă răspundere pentru conținutul mesajelor și al apelurilor, nici pentru daunele pe care acestea le-ar putea provoca, în caz dacă nu este autorul lor. Furnizorul nu poartă răspundere pentru Servicii și prețuri, în cazul în care acestea sunt oferite de terțe părți, accesibile prin Serviciul său.
- 9.7. În cazul utilizării Serviciului transport date (acces la rețeaua Internet), Furnizorul nu poartă răspundere pentru eventualele pierderi de informație, atacuri de rețea, „conexiuni nedorite”, SPAM etc. Abonatul este singurul responsabil pentru instalarea și actualizarea programelor de protecție pe echipamentele folosite.
- 9.8. Abonatul este singurul responsabil pentru instalarea, utilizarea și actualizarea aplicațiilor/programelor, inclusiv a celor de protecție, pe terminalele folosite, precum și pentru traficul generat și/sau SMS-urile recepționate/expediate în mod automat de către acestea.
- 9.9. Furnizorul nu poartă răspundere pentru eventualele probleme tehnice generate de către furnizorul străin în timpul utilizării Serviciului Roaming de către Abonat.
- 9.10. Abonatul își asumă responsabilitatea să ofere Furnizorului informația veridică cerută la semnarea Contractului, conform punctului 3.1.
- 9.11. În cazul neachitării în termen a costului Serviciilor furnizate și a echipamentului primit de către Abonat, Furnizorul este în drept de a transmite dosarul acestuia companiilor de colectare a datoriilor, iar Abonatul va fi obligat să achite datoria formată și costul serviciilor companiei 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.
- 9.12. Abonatul își asumă responsabilitatea să nu transmită drepturile și obligațiile asupra Contractului unei terțe părți fără consimțământul Furnizorului. Pentru a transfera drepturile și obligațiile Contractului unei alte persoane, Abonatul depune Cerere de schimb de titular al "Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice", la punctele autorizate de Furnizor. În cazul în care Furnizorul își dă consimțământul pentru efectuarea schimbului de titular, noul Abonat își va asuma toate drepturile și obligațiile fostului titular.
- 9.13. În cazul depunerii Cererii de schimb de titular al "Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice", vechimea în rețea (bonusul de loialitate) a titularului vechi nu se va păstra pentru titularul nou.
- 9.14. În cazul în care Abonatul folosește terminale, altele decât cele comercializate de către Furnizor, Abonatul își asumă întreaga responsabilitate pentru problemele de funcționare a Serviciilor, datorate terminalelor utilizate.

10. TERMENUL CONTRACTULUI

- 10.1. 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".
- 10.2. Termenul de valabilitate al Contractului este indicat în Anexa/Anexele la Contract.
- 10.3. Dacă Abonatul beneficiază de careva prețuri speciale ale terminalelor (bunurilor) și/sau serviciilor, atunci, la momentul încheierii Contractului, se stabilește o Perioadă minimă contractuală, durata căreia se determină în dependență de oferta corespunzătoare și 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.
- 10.4. Din data semnării Contractului, contractul(ele) de prestare a Serviciilor semnat(e) anterior își încetează acțiunea. Toate obligațiile nestinse din contractul(ele) precedent(e) sunt incluse în noul Contract și în Anexa/Anexele acestuia.

11. REZOLUȚIUNEA CONTRACTULUI

- 11.1. 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.
- 11.2. 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 11.5 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 11.1 al prezentelor Condiții generale.
- 11.3. Rezoluțiunea Contractului se efectuează la cererea Abonatului sau de către Furnizor, acesta fiind considerat rezoluționat la sfârșitul perioadei lunare tarifare. Rezoluțiunea Contractului nu îl exonerează pe Abonat de obligațiunea de a achita serviciile prestate până la data rezoluțiunii, în cazul în care rezoluțiunea se va solicita din motive care nu țin de nerespectarea condițiilor Contractului de către Furnizor. În cazul solicitării portării numărului de telefon al Abonatului, Contractul se va

- rezoluționa la data finalizării procesului de portare.
- 11.4. Furnizorul are dreptul să rezoluționeze Contractul, fără a avea careva obligații de compensare, despăgubire, notificând Abonatul prin una sau mai multe din metodele de informare stabilite în p.6.19, cu indicarea termenului de grație în caz dacă:
- a)Descoperă că, la semnarea Contractului, Abonatul nu a prezentat informație veridică, completă, nu a informat despre schimbările survenite ulterior sau
 - b)Abonatul a obținut neautorizat sau în mod fraudulos acces la Serviciile Furnizorului, inclusiv în conexiunea Roaming, sau
 - c)Abonatul a încălcat prevederile Contractului sau ale legislației în vigoare, sau
 - d)Abonatul este în incapacitate de plată stabilită, a fost acționat în judecată pentru datorii scadente, este în procedură de insolvență sau lichidare juridică;
 - e)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 sau generând trafic terminație neautorizat (date, voce, SMS, etc.);
 - f) Abonatul a utilizat serviciile oferite în mod neautorizat, cu încălcarea termenilor și condițiilor generale, în scop de fraudă, a încălcat securitatea rețelei și a serviciilor;
 - g)Abonatul a admis neachitarea integrală a datoriilor sale față de Furnizor, serviciile fiindu-i suspendate total sau parțial mai mult de 30 zile calendaristice.
- 11.5. În cazul în care Abonatul a procurat de la Furnizor un terminal la preț promoțional și/sau a beneficiat de anumite reduceri/bonus în servicii/bunuri și solicită rezoluținea Contractului, schimbul de tehnologie, inclusiv, migrarea la prepay, sau portarea numărului către un alt operator înainte de expirarea perioadei minime contractuale, din motive care nu țin de nerespectarea condițiilor Contractului de către Furnizor sau Contractul se rezoluționează din vina Abonatului până la expirarea perioadei minime contractuale, Abonatul va achita Furnizorului:
- a)plata de prejudiciu pentru terminal/echipament – diferența dintre prețul integral și prețul promoțional pentru terminalul achiziționat, precum și diferența dintre prețul integral și suma achitată în cazul achitării în rate a terminalului, în dependență de perioada utilizării acestuia;
 - b)plata cu titlu de prejudiciu pentru bonusul în servicii/bunuri/reduceri acordate, indicate în Anexa/Anexele la Contract.
Perioada minimă contractuală va fi calculată din data procurării terminalului la preț promoțional și/sau acordării reducerii/bonusului în servicii/bunuri. Dacă Abonatul a beneficiat de o alocație/reducere suplimentară în bunuri și/sau servicii/reduceri la plata de abonament și solicită rezoluținea Contractului înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Abonatul va restitui Furnizorului contravaloarea acestor bunuri sau servicii/reduceri.
 - c)plata de prejudiciu pentru terminal/echipament – diferența dintre prețul integral și suma achitată în cazul achitării în rate a prețului promoțional al terminalului, în dependență de perioada utilizării acestuia, precum și suma reducerii acordate.
- 11.6. În cazul rezoluțunii Contractului, Abonatul este obligat să achite toate datoriile sale către Furnizor. Dacă la rezoluținea 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 altui abonat ce are încheiat contract cu Furnizorul. În cazul persoanelor juridice și persoanelor fizice care desfășoară activitate individuală de întreprinzător sau activitate profesională supusă înregistrării sau autorizării de stat, suma poate fi transferată în contul de decontare al acestora. Restituirea sau transferul sumelor va avea loc după încheierea perioadei de facturare în maxim 30 de zile calendaristice.
- 11.7. În cazul rezoluțunii Contractului, până la expirarea duratei minime efective de utilizare a echipamentului terminal în comoditate, Abonatul este obligat să restituie în completare integrală echipamentul terminal (cu toate accesoriile incluse), în stare funcțională bună, în maximum 10 zile calendaristice din ziua rezoluțunii. În cazul nerestituirii echipamentului la data scadență, Abonatul 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 exploatarei efective a bunului dat în luni, cu rotunjirea în sus. În cazul depistării accesoriilor lipsă/defecte, Abonatul se obligă să achite contravaloarea acestora, conform prețurilor de vânzare, stabilite de Furnizor.
- 11.8. În cazul rezoluțunii Contractului după expirarea duratei de utilizare efective de 36 luni, echipamentului terminal oferit în condiții de comoditate va trece în proprietatea Abonatului.
- 11.9. Plățile cu titlu de prejudiciu vor fi calculate și înaintate spre plată în contul Abonatului fără TVA, iar suma ratelor restante pentru echipamentul terminal achiziționat în rate – cu TVA.

12. CIRCUMSTANȚE CARE JUSTIFICĂ NEEEXECUTAREA OBLIGAȚIUNILOR CONTRACTUALE

- 12.1. Neexecutarea 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.
- 12.2. 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.
- 12.3. 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.
- 12.4. 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 sânt reglementate prin dispozițiile art.926-932 Cod Civil al Republicii Moldova, care se aplică în mod corespunzător.
- 12.5. 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.
- 12.6. 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.

13. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI LITIGIILOR

- 13.1. Pentru orice reclamație, Abonatul trebuie să se adreseze în scris, prin fax, prin e-mail la Furnizor. În reclamație, Abonatul, obligatoriu, va indica numărul de telefon, iar în cazul dezacordului cu factura/contul de plată, inclusiv și 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 în scris sau verbal cu acordul lui. Remedierea deficiențelor care nu sunt imputabile consumatorului, apărute la produs, înlocuirea gratuită sau restituirea contravaloarei 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.
- 13.2. 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.

14. ALTE CONDIȚII

- 14.1. 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.
- 14.2. Abonatul a luat cunoștință și a acceptat Aria de acoperire, astfel cum aceasta a fost prezentată la punctele autorizate ale Furnizorului sau pe Internet la adresa www.moldtelecom.md, pentru fiecare tip de Serviciu furnizat în parte. Neformularea unei reclamații de către Abonat cu privire la lipsa semnalului în Aria de Acoperire în termen de 48 de ore de la data intrării în vigoare a Contractului, va fi considerată o acceptare tacită a calității Serviciului.
- 14.3. Viteza de transfer a datelor nu este o valoare stabilă, deoarece aceasta depinde de factori externi: condițiile de propagare a undelor radio, configurarea și starea terminalului Abonatului, numărul de utilizatori conectați simultan la aceeași celulă etc. Abonatul declară că a fost informat și a acceptat faptul că viteza de transfer a datelor prin tehnologia UMTS (W-CDMA) este de până la 5,6 Mbps upload și până la 42 Mbps download, iar prin tehnologia LTE viteza de transfer a datelor este de până la 50 Mbps upload și până la 175 Mbps download. Furnizorul poate oferi o viteză de transfer a datelor mai mare decât cea stabilită în prezentele Condiții generale, în dependență de posibilitățile tehnice și de specificațiile planului tariflar.
- 14.4. Unele Servicii, cum ar fi serviciile cu valoare adăugată, Roaming-ul și/sau conexiunea internațională, vor fi oferite în condiții speciale stabilite de Furnizor.
- 14.5. Furnizorul este în drept să refuze cererea Abonatului de a înlocui produsul de calitate corespunzătoare cu unul similar în punctul de vânzare al Furnizorului unde a fost procurat, dacă produsul nu i s-a potrivit după formă, model, culoare, mărime sau nu poate fi utilizat conform destinației din alte motive.
- 14.6. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica/completa prezentele Condiții generale, la necesitate, și este responsabilitatea Abonatului 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.
- 14.7. Contractul și părțile componente ale acestuia sunt perfectate și semnate în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte cu putere juridică egală.