

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

1. STRUCTURA CONTRACTULUI

- 1.1. "Contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice" (în continuare „Contract”, la cazul gramatical corespunzător) este încheiat între S.A. „Moldtelecom”, în continuare „Furnizor”, în calitate sa de furnizor de servicii publice de comunicații electronice, și Abonat, persoană fizică sau juridică, denumiți în continuare împreună „Părți”.
- 1.2. Relațiile contractuale între Furnizor și Client ce țin de prestarea serviciilor publice de comunicații electronice, în speță, Serviciul de Telefonie Mobilă Moldtelecom, și care reprezintă obiectul Contractului, sunt reglementate de Contract, Anexa(ele) la contract și Acordurile adiționale la contract, contractate și semnate de Abonat și înmănată acestuia, precum și de "Condițiile generale de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice" (în continuare, "Condiții generale", la cazul gramatical corespunzător) și lista de prețuri, care pot fi vizualizate și descărcate de pe pagina web www.moldtelecom.md, toate fiind părți integrante ale contractului. Abonatul poate obține o copie pe suport de hârtie a documentelor menționate afișate pe pagina web www.moldtelecom.md, prin solicitare, în orice magazin al Furnizorului.

2. DEFINIȚII ȘI ABBREVIERI

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

3. OBIECTUL CONTRACTULUI

- 3.1. Contractul reglementează modul și condițiile de furnizare a Serviciilor publice de comunicații electronice – **Telefonie Mobilă Moldtelecom**, în continuare "Servicii", prestate de către Furnizor Abonatul și care sunt descrise în Contract și părțile integrante ale acestuia, în limita stabilită și în interiorul ariei de acoperire a rețelei Furnizorului.
- 3.2. Condițiile de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice sunt definite în Compartimentul 3 din Condițiile generale („CONDIȚII DE PRESTARE A SERVICIILOR”).

4. PRELUCRAREA ȘI PĂSTRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 4.1. Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Abonatulului va fi efectuată de către Furnizor, în calitate sa de operator de date cu caracter personal, terți și persoanele împuternicite ce au legătură cu executarea contractului, conform legislației în vigoare. Orice informație furnizată de către Abonat va fi utilizată de Furnizor doar în scopuri legate de executarea Contractului, respectiv activare, facturare, relații cu clienții, recuperare datorii etc.
- 4.2. Prin semnarea Contractului, Abonatul își exprimă în mod expres consimțământul ca S.A. „Moldtelecom” să prelucereze informațiile cu caracter personal înregistrate pe numele său în evidențele proprii, 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 și să stocheze 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.
- 4.3. Abonatul beneficiază de toate Drepturile acordate de legislația în vigoare privind prelucrare și protecția datelor sale cu caracter personal, inclusiv de limitarea sau excluderea datelor sale 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 partenerate terțe.
- 4.4. Alte drepturi și obligații ale Furnizorului, respectiv, ale Abonatulului sunt detaliate în Compartimentul 4 din Condițiile generale („CONDIȚII PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL”).

5. ACTIVAREA SERVICIILOR ȘI TEHNOLOGIA DE PRESTARE

- 5.1. 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 și conform Condițiilor generale. Vitezele de transfer a datelor indicate în Condițiile generale sunt stabilite la valorile maxime și sunt asigurate de către Furnizor în dependență de posibilitățile tehnice și de specificațiile planului tarif.
- 5.2. Serviciile vor fi activate de către Furnizor în timp cât mai scurt posibil, în dependență de posibilitățile tehnice, dar nu mai târziu de 48 ore din momentul semnării Contractului de către Abonat și încasării mijloacelor bănești stabilite în Contract. În cazul portării numărului de telefon, activarea Serviciilor se va efectua în maxim 24 ore din data și ora portării.
- 5.3. La activarea Serviciilor, dar și pe parcursul executării Contractului, în funcție de informațiile financiare disponibile, Furnizorul poate stabili o Limită de credit pentru Serviciile prestate Abonatulului. În cazul atingerii Limitei de credit, Furnizorul este în drept de a suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate.

6. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII DE BAZĂ ALE FURNIZORULUI

- 6.1. Furnizorul va asigura accesul Abonatulului la Rețeaua sa, în conformitate cu autorizațiile și licențele sale și va asigura furnizarea Serviciilor în cele mai bune condiții tehnice posibile, în conformitate cu Contractul, precum și în concordanță cu actele normative în vigoare din domeniu. În anumite situații, calitatea și disponibilitatea Serviciilor Furnizorului pot fi afectate de factori ce nu depind de Furnizor, cum ar fi dar fără a se limita la: tipul echipamentului folosit de Abonat, sistemului de operare instalat și/sau aplicațiilor utilizate de Abonat, obstrucționării fizice locale, lucrări temporare de mentenanță, dezvoltare, modificare sau extindere a rețelelor de telecomunicații, condiții atmosferice, interferențe radio etc.
- 6.2. Alte drepturi și obligații ale Furnizorului sunt detaliate în Compartimentul 6 din Condițiile generale ("DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI").

7. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII DE BAZĂ ALE ABONATULUI

- 7.1. Abonatul este obligat, înainte de semnarea Contractului, să ia act de prevederile Contractului, de Condițiile generale, de specificațiile Anexei/Anexelor la Contract, Acordurilor adiționale la Contract, de lista oficială de prețuri și de aria de acoperire, care sunt disponibile în orice punct autorizat al Furnizorului și/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. Neformularea unei reclamații de către Abonat cu privire la lipsa semnărilor 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.
- 7.3. Abonatul este obligat să folosească Serviciile cu bună credință, în conformitate cu termenii și condițiile contractuale și să nu admită utilizarea Serviciilor oferite de Furnizor pentru cauzarea premeditată a perturbării rețelei Furnizorului, să nu creeze prejudicii altor abonați sau Furnizori, să nu utilizeze Serviciile în scopuri frauduloase sau ce contravin legislației naționale și internaționale, intereselor Statului, ordinii publice și intereselor Furnizorului.
- 7.4. Abonatul este obligat să nu utilizeze Serviciile în scopuri comerciale, inclusiv vânzarea, închirierea acestora către terți.
- 7.5. Abonatul este obligat să achite integral toate plățile și costurile cerute de Furnizor în conformitate cu condițiile stipulate în Contract, pentru Serviciile prestate, 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).
- 7.6. În cazul acordării unor echipamente terminale în condiții de comoditate, condițiile comerciale, precum și drepturile și obligațiile Abonatulului sunt specificate în Compartimentul 5 din Condițiile generale ("CONDIȚII DE ACORDARE A ECHIPAMENTELOR TERMINALE ÎN COMODITATE").
- 7.7. Alte drepturi și obligații ale Abonatulului sunt detaliate în Compartimentul 7 din Condițiile generale ("DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ABONATULUI").

8. FACTURAREA ȘI ACHITAREA SERVICIILOR

- 8.1. Pentru Serviciile prestate, Furnizorul poate aplica diferite tarife aplicabile lunar/zi, per unitate de minut/apel/SMS/Mb, sau unice, atât pentru Serviciile de bază, cât și pentru serviciile adiționale, inclusiv cele cu valoare adăugată, Roaming-ul și/sau conexiunea internațională, precum și alte costuri și plăți aferente contului Abonatulului, conform listei oficiale de prețuri a Furnizorului.
- 8.2. Furnizorul va emite lunar o factură/cont de plată în format electronic, pe care o va expedia la adresa de email a Abonatulului, și pe care Abonatul este obligat să o achite integral în termenul limită de achitare specificat în aceasta. Cu acordul Abonatulului, Furnizorul are dreptul de a nu expedia Abonatulului facturile/conturile de plată lunare. În acest caz, Abonatul va achita plata pentru serviciile prestate direct 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 a Abonatulului, 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.
- 8.3. Abonatul are obligațiunea de a achita serviciile prestate până la data rezoluțiunii Contractului.
- 8.4. Pentru vizualizarea facturii lunare, Furnizorul va pune la dispoziția Abonatulului serviciul self-care "MyMoldtelecom".
- 8.5. Pentru achitarea serviciilor, Furnizorul va pune la dispoziția Abonatulului diverse metode de recepționare a plăților atât în numerar, cât și electronic și transfer bancar.
- 8.6. 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.
- 8.7. Alte condiții de facturare și achitare a serviciilor sunt detaliate în Compartimentul 8 din Condițiile generale ("FACTURAREA ȘI ACHITAREA SERVICIILOR").

9. TERMENUL DE VALABILITATE AL CONTRACTULUI

- 9.1. Contractul intră în vigoare la data semnării lui de către Părți și are o perioadă minimă contractuală de valabilitate de 6 luni, cu excepția cazului când condițiile acestuia prevăd o perioadă mai mare, specificată în Anexa/Anexelele Contract.
- 9.2. Alte condiții privind termenii Contractului sunt definiți în Compartimentul 10 din Condițiile generale („TERMENUL CONTRACTULUI”).

10. REZOLUȚIUNEA CONTRACTULUI

- 10.1. Rezoluțiunea Contractului poate fi inițiată atât de Furnizor, cât și de Abonat în cazurile și conform cerințelor prevăzute în Compartimentul 11 din Condițiile generale ("REZOLUȚIUNEA CONTRACTULUI").
 - 10.2. Contractul la care Perioada minimă contractuală a expirat, poate fi rezoluționat din inițiativa Abonatulului oricând, cu condiția preavizării Furnizorului despre aceasta printr-o cerere depusă personal la punctele autorizate ale Furnizorului sau prin metodele puse la dispoziție de Furnizor cu cel puțin 15 zile până la încheierea perioadei de facturare.
 - 10.3. Contractul care prevede o Perioadă minimă contractuală obligatorie, poate fi rezoluționat din inițiativa Abonatulului sau din vina acestuia până la expirarea Perioadei minime contractuale, din motive care nu țin de nerespectarea condițiilor Contractului de către Furnizor, doar cu respectarea obligatorie a prevederilor cuprinse în punctul 10.6 al prezentelor Condiții de bază, respectiv punctul 11.5 din Condițiile generale și în anexele la contract.
 - 10.4. În cazul solicitării portării numărului de telefon al Abonatulului, Contractul se va rezoluționa la data finalizării procesului de portare.
 - 10.5. 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.6.18 din Condițiile generale, 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 suprasolicitanțând conexiunea acordată.
 - 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 fiind-i suspendate total și/sau parțial mai mult de 30 zile calendaristice.
 - 10.6. 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 rezoluțiunea 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 Abonatulului 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 sau servicii/reduceri la plata de abonament și solicită rezoluțiunea Contractului înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Abonatul va restitui Furnizorului contravaloarea acestor bunuri și/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.
- 10.7. Plățile cu titlu de prejudiciu vor fi calculate și înaintate spre plată în contul Abonatulului fără TVA, iar suma ratelor restante pentru echipamentul terminal achiziționat în rate – cu TVA.

11. ALTE CONDIȚII

- 11.1. Orice reclamație depusă de Abonat, Furnizorul o va examina și soluționa în termenii stabiliți conform legislației în vigoare. Litigiile care decurg din interpretarea sau executarea Contractului, ce nu pot fi negociate pe cale amiabilă, vor fi înaintate spre soluționare instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.
- 11.2. Alte condiții de prestare a Serviciului sunt detaliate în Condițiile generale, Anexa/Anexele la Contract și/sau Acordurile adiționale la Contract.

Data: / /

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

L. Ș.

Nume, Prenume ale Persoanei Fizice / Denumire a Persoanei Juridice / Persoanei Fizice Prestatoare de Activități
Nume și Prenume ale Reprezentantului legal
Semnătură a Abonatulului / Reprezentantului legal

L. Ș.