

**CONTRACT nr. \_\_\_\_\_**  
**DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE DE COMUNICAȚII ELECTRONICE**

Data \_\_\_\_\_

**1. PĂRȚILE CONTRACTULUI**

**FURNIZORUL S.A. „MOLDTELECOM”** cu sediul: *bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 10, MD-2001, mun. Chișinău; c/ț: 1002600048836; Operator de date cu caracter personal: nr. 0000149; cod TVA 0200341 și*  
**ABONATUL** \_\_\_\_\_ IDNP/IDNO \_\_\_\_\_

(Nume, Prenume, Prenume al Tatălui ale Persoanei Fizice/Denumire Persoanei Fizice Prestatoare de Activități/Denumirea Persoanei Juridice)

**PĂRȚILE** specificate, au semnat prezentul Contract și Anexele acestuia cu respectarea următoarelor clauze:

**2. OBIECTUL CONTRACTULUI**

Prezentul Contract reglementează relațiile contractuale între FURNIZOR, în calitate de furnizor de Servicii publice de comunicații electronice, specificate în Anexele aferente prezentului Contract (în continuare „Anexe”) și ABONAT, în calitate de utilizator final al acestor Servicii.

**3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI**

- 3.1 FURNIZORUL se obligă să furnizeze ABONATULUI Servicii, în conformitate cu condițiile stipulate în prezentul Contract și Anexele aferente.
- 3.2 FURNIZORUL se obligă să asigure conectarea Serviciilor în termenele stabilite în Anexele la prezentul Contract.
- 3.3 FURNIZORUL își asumă responsabilitatea să respecte confidențialitatea deplină (cu excepția cazurilor prevăzute de legislația Republicii Moldova) referitor la conținutul datelor despre ABONAT. Orice informație furnizată de către ABONAT va fi utilizată de FURNIZOR în scopuri legate de executarea Contractului, respectiv activare, facturare, relații cu clienții, recuperare a datoriilor și de cesiune a creanțelor. Prelucrarea datelor cu caracter personal ale ABONATULUI va fi efectuată de către FURNIZOR, în calitatea sa de operator de date cu caracter personal, conform legislației în vigoare.
- 3.4 FURNIZORUL își rezervă dreptul de a modifica condițiile Contractului de furnizare a Serviciilor și tarifelor acestora, fiind condiționat de prevalarea unor circumstanțe legale imprezvizibile sau incidența altor factori care justifică aplicarea modificărilor, asigurând informarea ABONATULUI în prealabil cu 30 de zile. Îmbunătățirea condițiilor contractuale sau micșorarea tarifelor, vor putea fi aplicate imediat, cu anunțarea ulterioară a ABONATULUI.
- 3.5 FURNIZORUL este în drept de a întrerupe prestarea Serviciilor în următoarele cazuri:
- 3.5.1 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;
- 3.5.2 desfășurarea lucrărilor planificate de modificare în masă a resurselor de numerotare (numerelor) de telefonie fixă, ABONATUL fiind informat în prealabil cu cel puțin 30 de zile;
- 3.5.3 atingerea limitei de credit;
- 3.5.4 Încălcarea condițiilor contractuale.
- 3.6 FURNIZORUL își rezervă dreptul de a conecta telefonic ABONATUL prin intermediul Centurii de Apel.
- 3.7 În cazul neonorării obligației de achitare de către ABONAT a serviciului furnizat, FURNIZORUL este în drept de a transmite dosarul companiilor prestatoare de servicii de colectare a datoriilor și cesionare a creanțelor, terțelor companii, fără acordul și/sau preavizarea ABONATULUI.
- 3.8 FURNIZORUL este în drept de a conecta IVR-ul la numărul de telefon al Serviciului Suport Clienți în cazul întreruperii Serviciului pe motivul defectărilor tehnice.
- 3.9 În cazul rezilierii prezentului Contract și neachitării datoriilor de către ABONAT, FURNIZORUL este în drept, cu acordul în scris al ABONATULUI, să transfere suma datoriilor în contul altor Servicii prestate ABONATULUI de către FURNIZOR în baza altor Contracte.

**4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ABONATULUI**

- 4.1 La momentul semnării Contractului, ABONATUL se obligă să ia cunoștință cu condițiile prezentului Contract, condițiile Anexelor prezentului Contract, tarifele în vigoare și Regulile de utilizare a Serviciilor.
- 4.2 ABONATUL va respecta legislația în vigoare, condițiile prezentului Contract, Anexelor aferente și Regulilor de utilizare a Serviciilor.
- 4.3 ABONATUL va asigura integritatea rețelelor și confidențialitatea datelor (parole, coduri, login-uri etc.) comunicate de către FURNIZOR în scopul executării Contractului.
- 4.4 ABONATUL va asigura prezentarea datelor cu caracter personal ale sale corecte, necesare pentru semnarea prezentului Contract. În cazul neonorării obligației de plată a serviciilor furnizate și a echipamentului primit, ABONATUL acordă dreptul FURNIZORULUI de transmitere a datelor cu caracter personal ale sale terțelor persoane în vederea recuperării creanțelor formate, inclusiv companiilor de colectare a datoriilor.
- 4.5 ABONATUL recunoaște și este de acord cu faptul că dacă proprietarul (gestionarul) bunului imobil altul decât ABONATUL, în perimetrul căruia este instalat serviciul public de comunicații electronice, va înainta recunoașterea față de FURNIZOR și va solicita desființarea serviciului din perimetrul bunului imobil asupra căruia deține dreptul patrimonial de proprietate sau de folosință, atunci ABONATUL, necondiționat, va suporta, din cont propriu, cheltuielile de desființare a liniei existente și cele de transfer a serviciului în perimetrul altui bun imobil. În cazurile în care ABONATUL nu va opta pentru transferul serviciilor în perimetrul altui bun imobil sau, dacă va exista o asemenea opțiune, dar va fi imposibilitate tehnică de transfer a serviciului în perimetrul altui bun imobil, Contractul cu ABONATUL va fi reziliat 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.
- 4.6 ABONATUL va asigura accesul, în urma legitimării personalului FURNIZORULUI, la încăperile ABONATULUI pentru desfășurarea lucrărilor de conectare, instalare și exploatare a echipamentului necesar pentru prestarea Serviciului. ABONATUL va contribui la soluționarea problemelor legate de accesul FURNIZORULUI la locurile de trecere a liniilor și la panourile electrice.
- 4.7 ABONATUL se obligă să achite la timp și în mod integral toate Serviciile în conformitate cu condițiile stipulate în Anexele la prezentul Contract.
- 4.8 ABONATUL are dreptul să anunțe orice deranjament în rețea, apelând Serviciul Suport Clienți și se obligă să achite, conform tarifelor în vigoare, chemarea personalului tehnic al FURNIZORULUI la sediul, în cazul în care deranjamentul a fost provocat de acțiunile directe sau indirecte ale ABONATULUI, precum și în cazul stării nesatisfăcătoare a echipamentului și/sau cablului din încăpere, care aparțin ABONATULUI.
- 4.9 ABONATULUI i se interzice să efectueze următoarele acțiuni
- 4.9.1 Schimbarea originii apelurilor telefonice;
- 4.9.2 Efectuarea terminăției neautorizate a traficului telefonic;
- 4.9.3 Furnizarea sau utilizarea neautorizată a serviciilor de comunicații electronice, utilizând rețelele altor furnizori;
- 4.9.4 Accesul neautorizat la:
- 4.9.4.1 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;
- 4.9.4.2 Sistemele software, inclusiv sistemele de suport operațional;
- 4.9.4.3 Sistemul de conversie a numerelor sau la sistemele care oferă funcționalitate echivalentă;
- 4.9.4.4 Rețelele fixe și mobile, în special pentru roaming;
- 4.9.4.5 Sistemele de acces condiționat pentru serviciile de televiziune digitală;
- 4.9.4.6 Serviciile de rețele virtuale.
- 4.9.5 Transmiterea, către o terță parte, a drepturilor și obligațiilor sale contractuale fără acordul prealabil în formă scrisă al FURNIZORULUI. În cazul în care FURNIZORUL își dă consimțământul, noul titular își va asuma toate drepturile și obligațiile fostului titular.
- 4.10 ABONATUL are dreptul de a primi consultații, legate de prestarea și achitarea serviciilor la Serviciul Suport Clienți.
- 4.11 ABONATUL, fiind informat în scris de către FURNIZOR despre schimbările condițiilor contractuale și nefiind de acord cu acestea, are dreptul să rezilieze prezentul Contract, cu condiția achitării tuturor datoriilor.

**5. VALOAREA SERVICIILOR ȘI ORDINEA DE ACHITĂRII**

ABONATUL achită Serviciile în ordinea și mărimea stabilită în Anexele la prezentul Contract, conform condițiilor, datelor și tarifelor în vigoare, la momentul recepționării Serviciului, precum și achitarea penalităților pentru neonorarea obligațiilor.

## 6. RESPONSABILITATEA PĂRȚILOR

- 6.1 Responsabilitatea FURNIZORULUI este limitată la punctul de acces al FURNIZORULUI în Rețeaua de Transport Date (RTD) / Rețeaua Telefonică Fixă Locală (RTFL), în caz când echipamentul terminal este proprietatea FURNIZORULUI și la punctul de conectare - în caz că echipamentul terminal este în proprietatea ABONATULUI.
- 6.2 FURNIZORUL nu răspunde de siguranța soft-ului și echipamentului ABONATULUI (inclusiv echipamentul predat în condiții de comoditate de FURNIZOR, cu excepția echipamentului aflat în perioada de garanție), utilizat pentru beneficierea Serviciilor, și de starea rețelelor ale terților Furnizori.
- 6.3 FURNIZORUL nu poartă răspunderea în cazul deranjamentelor aplicațiilor de program și echipamentului ABONATULUI sau al terței părți, dacă acest program sau echipament nu se află sub controlul direct al FURNIZORULUI.
- 6.4 FURNIZORUL nu poartă responsabilitate pentru utilizarea Serviciului de către terțe părți, aceasta revenindu-i ABONATULUI.
- 6.5 În cazul utilizării echipamentului FURNIZORULUI, ABONATUL își asumă responsabilitatea să preia și să păstreze integritatea acestuia, iar în caz de pierdere, deteriorare și furt a acestui Echipament - să achite FURNIZORULUI toate despăgubirile.
- 6.6 După semnarea Actului de conectare a Serviciului, orice reclamații privind calitatea îndeplinirii lucrărilor de conectare sunt neîntemeiate.
- 6.7 În cazul în care din partea ABONATULUI nu au parvenit reclamații în formă scrisă privind Serviciile prestate de către FURNIZOR, până la data de 10 a lunii următoare celei de gestiune, Serviciile se consideră primite de către ABONAT fără careva pretenții.
- 6.8 În cazul neachitării în termen a costului serviciilor furnizate și a echipamentului primit de către ABONAT, FURNIZORUL este în drept de a transmite dosarul companiilor prestatoare de servicii de colectare a datoriei/cesionare a creanțelor, iar ABONATUL va fi obligat să achite datoria formată. 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.

## 7. TERMENUL CONTRACTULUI

- 7.1 Momentul începerii prestării Serviciului se consideră ziua în care ABONATUL a fost conectat la Serviciu, fapt confirmat prin întocmirea Actului de conectare. Contractul intră în vigoare din ziua semnării acestuia de către ambele Părți și este valabil pe o perioadă nedeterminată.
- 7.2 Dacă Abonatul beneficiază de careva prețuri speciale ale echipamentului oferit și/sau serviciilor, atunci la momentul încheierii contractului se stabilește o perioadă minimă contractuală, durata căreia se stabilește în funcție de oferta corespunzătoare și se specifică în Anexele la Contract, care vor constitui parte integrantă a Contractului. La expirarea perioadei minime contractuale, Contractul se consideră prelungit automat pe o durată nelimitată de timp, în lipsa unei notificări în scris și recepționate de către FURNIZOR privind intenția ABONATULUI de reziliere. Durata minimă contractuală, indicată în anexele prezentului Contract, este calculată din momentul conectării Serviciului pentru fiecare conexiune în parte.
- 7.3 Din data semnării Contractului nou, contractul de prestare a Serviciilor semnat anterior își încetează acțiunea. Toate obligațiile nestinse din contractul precedent sunt substituite în noul Contract și în Anexele acestuia.

## 8. REZILIAREA CONTRACTULUI

- 8.1 Rezilierea Contractului se efectuează la inițiativa ABONATULUI sau a FURNIZORULUI. În cazul solicitării portării numărului de telefon al ABONATULUI, Contractul va înceta la data finalizării procesului de portare.
- 8.2 Rezilierea Contractului la inițiativa ABONATULUI se efectuează prin preavizarea FURNIZORULUI printr-o scrisoare recomandată cu aviz de primire, fax sau printr-o cerere depusă personal la punctele autorizate ale FURNIZORULUI cu 5 zile înainte de încheierea perioadei de facturare. În acest caz ABONATUL nu este scutit de achitarea tuturor Serviciilor primite și a cheltuielilor suportate de către FURNIZOR (plăți cu titlu de prejudiciu).
- 8.3 Rezilierea Contractului la inițiativa ABONATULUI pe motiv că FURNIZORUL nu și-a exercitat obligațiile contractuale se efectuează prin înștiințarea FURNIZORULUI în formă scrisă, la care se atașează abaterile obligațiilor contractuale confirmate de organele competente.
- 8.4 Rezilierea Contractului la inițiativa ABONATULUI pe motiv că FURNIZORUL a modificat unilateral condițiile contractuale în detrimentul ABONATULUI, se efectuează prin înștiințarea FURNIZORULUI în formă scrisă în termen de cel mult 30 de zile din momentul informării ABONATULUI cu referire la modificările care urmează a fi efectuate. În acest caz, când ABONATUL nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului când se stabilesc condiții mai favorabile, rezilierea se efectuează fără ca acesta să fie penalizat.
- 8.5 În situațiile prevăzute în p. 8.2.-8.4. ale prezentului Contract în cazul în care soldul rămas pe cont este pozitiv, acesta din urmă va fi transferat în contul altor Servicii prestate ABONATULUI de către FURNIZOR în baza altor Contracte, în lipsa altei solicitări în scris a ABONATULUI expuse în cererea de reziliere.
- 8.6 Rezilierea Contractului la inițiativa FURNIZORULUI se efectuează în următoarele cazuri:
- 8.6.1 Prestarea Serviciilor creează pericol pentru securitatea și capacitatea apărării Statului, sănătatea și siguranța oamenilor.
- 8.6.2 ABONATUL folosește Serviciile în scopuri ilegale sau beneficiază de Servicii în mod ilegal, încălcând Regulile de utilizare a Serviciilor și exploatarea tehnică sau folosește echipament necertificat, sau în cazul încălcării pt. 4.9 al prezentului Contract și nu înlătură aceste încălcări în decurs de 30 de zile calendaristice de la data primirii notificării în formă scrisă.
- 8.6.3 ABONATUL nu a achitat Serviciile în termenele și condițiile specificate în Anexele la prezentul Contract.
- 8.7. Rezilierea prezentului Contract poate fi efectuată și în temeiul prevederilor p. 4.5. al acestuia.
- 8.8 În cazul în care Contractul a fost încheiat pe o perioadă minimă contractuală și Contractul a fost reziliat la cererea ABONATULUI sau din vina ABONATULUI până la expirarea perioadei minime contractuale, ABONATUL se obligă să îndeplinească condițiile de reziliere specificate în Anexele la prezentul Contract.
- 8.9 În cazul în care Contractul a fost încheiat pe o perioadă minimă contractuală și Contractul a fost reziliat la cererea ABONATULUI pe motiv că FURNIZORUL nu și-a exercitat obligațiile contractuale sau a modificat unilateral condițiile contractuale în detrimentul ABONATULUI, până la expirarea perioadei minime contractuale, ABONATUL este scutit de achitarea penalizărilor.

## 9. CIRCUMSTAŢE DE FORȚĂ MAJORĂ

- 9.1 Părțile sunt scutite de responsabilitate pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor stipulate în prezentul Contract, dacă vor prezenta probe că cauza neîndeplinirii/îndeplinirii necorespunzătoare, se datorează împrejurărilor de forță majoră (calamități naturale, incendii, catastrofe, tulburări în masă, acțiuni militare, revolte civile, greve, acte normative ale organelor de stat sau ale organelor de conducere locale ce împiedică părțile să îndeplinească obligațiile lor contractuale), evenimente independente de voința părților, ce au apărut după încheierea contractului.
- 9.2 Partea afectată de rezultatul acțiunilor forței majore este obligată, în termen de 10 zile din momentul constatării acestora, să anunțe în scris cealaltă Parte despre forța majoră și urmările sale, cu anexarea documentelor confirmative eliberate de organele competente. Partea, care nu a vizat în scris cealaltă parte a Contractului în termenul indicat, nu va fi în drept să invoce evenimentele de forță majoră.
- 9.3 În cazurile împrejurărilor forței majore, Partea pătimașă este eliberată de obligațiuni până la finalizarea acestor circumstanțe.

## 10. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

În cazul apariției diferitor contradicții, acestea vor fi mediate de către Părți pe calea tratativelor, în caz contrar, litigiile vor fi soluționate de către instanțele de judecată competente ale Republicii Moldova.

## 11. ALTE CONDIȚII

- 11.1 Părțile se obligă să notifice în formă scrisă despre oricare modificare a informației proprii (adresa, telefon, nume etc.), specificate în prezentul Contract, cu cel puțin 10 zile până la modificare.
- 11.2 Toate Anexele și Actele adiționale la Contract, completate în mod corespunzător și semnate de reprezentanții împuterniciți ai Părților, sunt părți integrante ale acestuia.
- 11.3 Toate modificările și completările suplimentare vor fi specificate în documente aferente la Contract, cu semnătura fiecărei Părți.
- 11.4 Prezentul Contract cu Anexele și alte documente aferente sunt elaborate și semnate în 2 exemplare, câte un exemplar original pentru fiecare Parte, fiecare exemplar având aceeași putere juridică echivalentă.

### FURNIZOR:

Reprezentanță a Furnizorului

Nume, Prenume ale Reprezentantului Furnizorului

Semnătură a Reprezentantului Furnizorului

### ABONAT:

Nume, Prenume ale Persoanei Fizice / Denumire a Persoanei Juridice/Persoanei Fizice Prestatoare de Activități

Nume, Prenume ale Persoanei Împuternicite

Semnătură a Abonatului/ Persoanei Împuternicite

L.Ș.

L.Ș.