

TERMENI ȘI CONDIȚII DE UTILIZARE A MAGAZINULUI ONLINE MOLDTELECOM.MD

1. PREVEDERI GENERALE

- 1.1. Site-ul www.moldtelecom.md (denumit în continuare Site sau Moldtelecom.md, separat sau împreună) este dedicat utilizării de către persoanele fizice și juridice (denumiți în continuare Client/Consumator sau Abonat [pentru cazurile când Clientul este și consumator de servicii de comunicații electronice], la cazul gramatical corespunzător) în vederea achiziționării de produse și servicii de comunicații electronice comercializate, respectiv, prestate de S.A. Moldtelecom (denumit în continuare Furnizor și/sau Vanzător, la cazul gramatical corespunzător), în limita și cu aplicarea prevederilor conținute în "Termenii și Condițiile de utilizare a magazinului online Moldtelecom.md" (în continuare "Termeni și Condiții", la cazul gramatical corespunzător).
- 1.2. Accesarea și utilizarea Site-ului presupune, implicit, acceptarea Termenilor și Condițiilor stabilite de S.A. Moldtelecom.
- 1.3. Informațiile prezentate pe Moldtelecom.md cu privire la produse și servicii constituie doar invitația la o achiziție, nu conține nici o manifestare expresă a voinței de a fi legat prin acceptare, precum și se adresează Clienților/potențialilor Clienți care accesează și utilizează Site-ul.
- 1.4. Relațiile contractuale între Vanzător/Furnizor și Client/Consumator ce țin de achiziționarea produselor și prestarea serviciilor publice de comunicații electronice sunt reglementate de "Contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice" (denumit în continuare Contract, la cazul gramatical corespunzător), Anexa(ele) la Contract și Acordurile adiționale la Contract, contractate și semnate de Client și înmânate acestuia, precum și de "Condițiile de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice", "Condițiile generale de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice" și lista de prețuri, care pot fi vizualizate și descărcate de pe Site, toate fiind părți integrante ale Contractului.
- 1.5. Conținutul documentului dat are drept scop informarea prealabilă corectă și completă a Clientului/potențialului Client Moldtelecom cu privire la condițiile inclusive, drepturile și obligațiile care sunt aplicabile în cazul utilizării Site-ului și/sau achiziționării de produse și servicii Moldtelecom.
- 1.6. S.A. Moldtelecom își rezervă dreptul de a modifica prevederile prezentelor Termeni și Condiții, fără preaviz, iar cea mai recentă versiune poate fi găsită și descărcată de pe Site.

2. DEFINIȚII ȘI ABBREVIERI

- 2.1. Definițiile de mai jos se vor aplica termenilor următori atunci când sunt utilizați în documentul de față, cu excepția cazului în care contextul impune un alt înțeles:
 - Moldtelecom.md** – magazinul online (Site) care constă în platforma de comerț electronic www.moldtelecom.md și subdomeniile acestuia, care permite plasarea Comenzilor de către Client, precum și prestarea de servicii puse la dispoziție de către Vanzător. Moldtelecom.md este deținut, operat și administrat de către Vanzător, fiind alcătuit dintr-un ansamblu de pagini de internet corelate între ele, care poate fi accesat prin intermediul unui browser web;
 - Furnizor** – S.A. Moldtelecom – 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 sau persoană juridică 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.
 - Client/Consumator** - Orice persoană fizică care are vârsta de minim 18 ani sau persoană juridică care vizitează Site-ul și/sau efectuează o Comandă pe Site;
 - Cerințe Tehnice** – cerințe tehnice minime a căror îndeplinire este necesară pentru utilizarea Site-ului și anume computer, laptop sau alt dispozitiv multimedia compatibil sau terminal mobil cu acces la internet.
 - Termeni și Condiții** - prezentul document, care definește termenii de încheiere a Contractelor la distanță prin intermediul Moldtelecom.md, stabilește drepturile și obligațiile Vanzătorului/Furnizorului și ale Clientului, în acord cu prevederile Legislației în vigoare;
 - Produs** – bunul, echipamentul terminal (mobil, fix) sau orice dispozitiv electronic listat pe Site, precum și orice accesoriu, menționat în Comandă și care face obiectul Contractului la distanță, ce urmează a fi furnizat de către Vanzător Clientului împreună sau separat de Serviciile de comunicații electronice prestate de Furnizor, în schimbul achitării Prețului;
 - Produs de folosință îndelungată** – produs tehnic complex, constituit din piese și subansambluri, proiectat și construit pentru a putea fi utilizat pe durata de funcționare și asupra căruia se pot efectua reparații sau activități de întreținere;
 - Serviciu** – reprezintă Servicii publice de comunicații electronice (în continuare "Serviciu"/"Servicii", la cazul gramatical corespunzător) destinate Clientului (Abonatului) și prestate contra plată de către Furnizor, în baza Contractului. Serviciile prestate de Furnizor sunt de tipul: **Servicii de Telefonie Mobilă Moldtelecom** (inclusiv servicii de Internet mobil), **Servicii de telefonie fixă**, **Serviciul Acces la Internet Fix**, **Serviciul de televiziune IPTV**, pot comercializate separat sau în combinații variate, împreună sau separat de alte Produse plasate pe Site.
 - Comandă** - document electronic ce intervine ca formă de comunicare între Furnizor/Vanzător și Client, prin intermediul căruia Clientul își exprimă intenția de a încheia un Contract la Distanță, cu utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, precizând totodată produsele pe care se oferă să le achiziționeze de la Vanzător, și furnizându-i acestuia datele necesare pentru încheierea și realizarea Contractului la distanță;
 - Campanie promoțională** – reprezintă o serie de activități cu caracter promoțional pentru realizarea unui anumit obiectiv într-un orizont de timp imediat și de promovare a vânzărilor prin organizarea de concursuri, jocuri, loterii, reduceri de preț anunțate public și desfășurate pe o perioadă de timp limitată.
 - Contract la distanță** – contract de vânzare-cumpărare încheiat la distanță între Furnizor/Vanzător și Client, fără prezența fizică simultană a Furnizorului/Vanzătorului și a Clientului, organizat în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestări de servicii la distanță, materializat prin comanda confirmată și acceptată de către Vanzător prin utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță (apel telefonic, email, SMS etc.), și prin intermediul căruia Vanzătorul este de acord să vândă și să livreze Produsele, iar Clientul este de acord să achiziționeze, să primească și să facă plata acestor Produse, în acord cu principiile stabilite de Termenii și Condițiile Moldtelecom;
 - 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).
 - Contractul de credit** – act prin care un creditor (o bancă, o companie de micro finanțare), în calitate de împrumutător, acordă, promite sau stipulează posibilitatea de a acorda unui Consumator, în calitate de împrumutat, un credit sub formă de amânare la plată, împrumut sau alte facilități financiare similare întru achiziția de Produse, cu excepția contractelor pentru prestarea de servicii în mod continuu.
 - Curier** – orice persoană de drept public sau privat care prestează servicii de curierat rapid (livrare de produse);
 - Preț** – suma de bani pe care o primește Vanzătorul în schimbul furnizării către Client a produsului/serviciului comandat, în conformitate cu termenii și condițiile Contractului la Distanță. Prețul este format din valoarea Produsului/Serviciului, la care se adaugă, după caz, cheltuielile de transport și/sau încasare aferente. Cheltuielile de transport și/sau încasare aferente sunt detaliate pe Site, pentru cunoștință și acceptare, înainte de plasarea Comenzii de către Client, dar și mai jos, în cuprinsul Compartimentului 9 „LIVRAREA COMENZII”;
 - Tranzacție** – operațiunea de încasare sau de rambursare către Client a sumei rezultate din vânzarea unui Produs de către Moldtelecom, prin utilizarea serviciilor procesatorului de carduri alocate de către Vanzător, prin transfer bancar prin ordin de plată sau în numerar, indiferent de modalitatea de livrare aleasă de către Client;
 - Zi lucrătoare** – una din zilele de luni până vineri inclusiv, cu excepția sărbătorilor legale, declarate zile libere;
 - Termen de garanție** – perioadă de timp, stabilită de lege sau declarată, care curge de la data livrării produsului, serviciului și în cadrul căreia vânzătorul, prestatorul sau producătorul se angajează față de Client, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a înlocui, de a repara sau întreține produsul cumpărat, serviciul prestat ori de a se ocupa de produse, servicii în orice mod, de a restitui Prețul plătit dacă acestea nu corespund condițiilor enunțate în declarațiile referitoare la garanție sau în publicitatea aferentă;
 - Punct de ridicare (Pick Up Point)** – magazin propriu de vânzare în regim retail al Furnizorului și din care Clientul își poate ridica Comenzile;

3. CONDIȚII GENERALE DE ACCESARE ȘI UTILIZARE A SITE-ULUI MOLDTELECOM.MD

- 3.1. În cazul accesării Site-ului și plasării unei comenzi, Clientul/Consumatorul este de acord cu faptul că procesarea comenzii sale, privind achiziția produselor și a serviciilor prestate de Vanzător/Furnizor, va fi efectuată imediat după îndeplinirea tuturor formalităților necesare înregistrării comenzii, stabilite de către Vanzător/Furnizor.
- 3.2. Întru achiziționarea produselor și/sau a serviciilor prestate de Furnizor, Clientul va îndeplini formalitățile necesare, cerute de Furnizor, și va plasa o Comandă pe Site.
- 3.3. Navigarea în cadrul Moldtelecom.md, urmată de Comandă, echivalează cu citirea, înțelegerea și acceptarea expresă de către orice Client/Consumator a Termenilor și Condițiilor stabilite de Vanzător/Furnizor.
- 3.4. Clientul poate interacționa cu Vanzătorul în mod telefonic, prin intermediul adresei de poștă electronică sau prin altă metodă pusă la dispoziție de Vanzător.
- 3.5. Vanzătorul își rezervă dreptul de a refuza accesul unor utilizatori la Site, cât și de a restricționa procesarea sau livrarea unei Comenzi, în cazul în care există suspiciuni

concludente de fraudă sau rea-intenție.

4. PRELUCRAREA ȘI SECURITATEA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 4.1. Clientul, întru satisfacerea comenzii sale, la plasarea unei Comenzi pe Site, va furniza informații corecte, complete și veridice, inclusiv informații cu caracter personal (nume, adresa, date de contact etc.). Datele furnizate de către Client sunt confidențiale, în condițiile legii.
- 4.2. Orice informație furnizată de către Client va fi utilizată de Vânzător doar în scopuri legate de executare a Contractului la distanță/Contractului, respectiv prelucrare a Comenzii, conectare și activarea serviciilor, facturarea, relații cu clienții, recuperarea de datorii etc.
- 4.3. Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clientului va fi efectuată de către Vânzător/Furnizor, în calitate sa de operator de date cu caracter personal, terți și persoanele împuternicite ce au legătură cu executarea comenzii, 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 Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal sunt disponibile pe pagina web <https://moldtelecom.md/Securitatea%20Datelor>.
- 4.4. Prin încheierea Contractului la distanță/Contractului, Clientului își exprimă în mod expres consimțământul ca S.A. „Moldtelecom” să prelucreze 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 S.A. „Moldtelecom” sau ale prestatorilor de servicii respective cu care S.A. „Moldtelecom” are încheiate contracte, pe perioada existenței raportului juridic civil.
- 4.5. Clientul este informat și este de acord cu faptul că, în anumite situații, S.A. „Moldtelecom” poate să transfere anumite date cu caracter personal ale acestuia către terți ce au legătură cu prestarea serviciilor, colaboratori ai S.A. „Moldtelecom”, împuterniciți, avocați, consultanți, contabili, auditori, parteneri contractuali, agenții de colectare a debitorilor/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, precum și către terți din 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, S.A. „Moldtelecom” se va asigura că datele prelucrate sunt protejate în mod corespunzător și că vor fi implementate garanții adecvate pentru transfer, în baza unor mecanisme permise de legislația în vigoare;
- 4.6. În cazul plăților efectuate cu cardul (Visa sau MasterCard), informațiile aferente cardului bancar (număr card, data expirării, codul CVV/CVC etc.) nu sunt transferate sau stocate pe serverele S.A. „Moldtelecom”. În astfel de cazuri, datele ce țin de cardul bancar sunt introduse direct în sistemele de plăți electronice Visa sau MasterCard.
- 4.7. Clientul beneficiază de toate drepturile acordate de legislația în vigoare privind prelucrarea și protecția datelor sale cu caracter personal, inclusiv de limitarea sau excluderea datelor sale din lista adresașilor 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. Întru realizarea drepturilor prevăzute de *Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal*, Clientul se poate adresa printr-o cerere scrisă datată și semnată, transmisă către S.A. „Moldtelecom” cu sediul la adresa: bulevard Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 10, municipiul Chișinău, MD-2001, în care vor fi menționate datele personale (inclusiv, un număr de telefon de contact) 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.

5. DESCRIEREA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR PRESTATE

- 5.1. Toate Produsele și Serviciile furnizate de S.A. „Moldtelecom” sunt prezentate pe Site și sunt valabile în limita stocului disponibil și a posibilităților tehnice ale Furnizorului.
- 5.2. Toate informațiile folosite pentru descrierea Produselor și/sau a Serviciilor disponibile pe Site (imagini statice/dinamice/prezentări multimedia etc.) nu reprezintă o obligație contractuală din partea Vânzătorului, acestea fiind utilizate exclusiv cu titlu de prezentare, iar produsele livrate pot diferi de imagini în diverse moduri (culoare, accesorii, aspect etc.). Vânzătorul își rezervă dreptul de a modifica specificațiile tehnice ale produselor descrise pe Site fără vreo notificare prealabilă.
- 5.3. Conținutul Site-ului privind Produsele expuse (texte, descrieri, caracteristici tehnice, imagini, simboluri) a fost alcătuit reieșind din documentația producătorilor/reprezentanților mărcilor respective. Vânzătorul va depune eforturi permanente pentru a păstra acuratețea informațiilor din acest site. Totodată, Vânzătorul nu își asumă responsabilitatea pentru descrierile/caracteristicile produselor prezentate în magazinul online, acestea fiind puse la dispoziția sa de către producătorii fiecărei mărci sau de către reprezentanții mărcii respective, după caz. Cu toate acestea, rareori, informațiile plasate pe site pot conține inadverente punctuale, cum ar fi, dar nu limitate la: unele specificații sau prețuri pot fi modificate de către producător, fără preaviz, sau pot conține erori de operare. În cazul în care prețurile sau alte detalii referitoare la produse au fost afișate greșit, inclusiv din cauza faptului că au fost introduse greșit în baza de date [Moldtelecom.md](https://moldtelecom.md), Vânzătorul își rezervă dreptul de a refuza o comandă, notificând clientul imediat despre acest fapt, fără ca acesta să pretindă careva prejudicii.
- 5.4. Vânzătorul nu poate garanta disponibilitatea în stoc a tuturor produselor prezentate pe Site. Vânzătorul va informa Clientul despre indisponibilitate Produsului sau a Serviciului comandat și, după caz, va rambursa sumele încasate de la Client în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 30 zile, în cazul în care Comanda nu poate fi onorată.
- 5.5. În general, Vânzătorul va asigura disponibilitatea Produselor comercializate pe Site în volume optime, pentru acoperirea necesităților Clienților. Totuși, în anumite situații, unele Produse pot completa stocul de mărfuri sau se pot epuiza în termeni restrânși. Pentru claritate, un Produs afișat pe Site, poate avea o disponibilitate de tip:
 - **în stoc** – există mai mult de 3 bucăți în stocul [Moldtelecom.md](https://moldtelecom.md);
 - **stoc limitat** – există mai puțin de 3 bucăți în stocul [Moldtelecom.md](https://moldtelecom.md);
 - **la comandă** – Produsul nu este disponibil în stocul [Moldtelecom.md](https://moldtelecom.md) și pentru moment nu există informații despre disponibilitatea acestuia, dar ar putea fi livrat la comandă. Pentru astfel de Comenzi, Vânzătorul va verifica disponibilitatea Produsului în depozit și va informa Clientul despre disponibilitatea Produsului respectiv și termenii aproximativi de livrare;
 - **precomandă** – Produsul nu este disponibil în stocul [Moldtelecom.md](https://moldtelecom.md) și nici la depozit. De regulă, acest statut îl au Produsele noi, nelansate încă în comercializare, dar pentru care există o certitudine privind termenul de lansare. Pentru astfel de Comenzi, Vânzătorul va verifica termenul de aprovizionare și disponibilitate al Produsului în depozit și va informa Clientul despre termenul de disponibilitate al Produsului respectiv, inclusiv termenul estimativ de livrare;
 - **stoc epuizat** – Produsul nu mai este disponibil în stocul [Moldtelecom.md](https://moldtelecom.md) și nici nu există certitudine că stocul va fi completat în timpul imediat apropiat;
 - **momentan indisponibil** – momentan Produsul nu poate fi livrat din diverse motive.
- 5.6. Serviciile publice de comunicații electronice se prestează potrivit principiilor “așa cum sunt” și “așa cum sunt disponibile” și sunt prestate de către Furnizor Abonatului în zona de funcționare a rețelei telefonice fixe locale (servicii de Telefonie Fixă), rețelei transport date (Servicii de acces la Internet fi și/sau IPTV) și prin tehnologia UMTS (W-CDMA) în benzile de frecvență 900/2100 MHz și tehnologia LTE în aria de acoperire definită de Furnizor (Servicii de Telefonie Mobilă), în baza Contractului, în dependență de Serviciul contractat.
- 5.7. În cazul indisponibilității Produsului sau Serviciului comandat, cu acordul Clientului, Vânzătorul poate livra un Produs sau Serviciu similar, de o calitate și un preț echivalent cu cele solicitate inițial în Comandă.
- 5.8. Produsele achiziționate prin intermediul [Moldtelecom.md](https://moldtelecom.md) sunt destinate exclusiv uzului personal al Clientului. Vânzătorul nu va livra produsul altei persoane decât Clientul.
- 5.9. Vânzătorul nu poate fi tras la răspundere pentru informații introduse eronat de către Client, din care pot decurge întârzieri sau imposibilități de livrare a Produsului. Totodată, în acest caz, Vânzătorul nu poate fi ținut răspunzător pentru orice eventual prejudiciu suferit de Client ca urmare a întârzierii în livrarea Comenzii.
- 5.10. Serviciile comandate 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 Client 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.

6. PREȚUL ȘI MODALITATEA DE ACHITARE A ACESTUIA

- 6.1. Prețurile afișate pe Site sunt în MDL și sunt în vigoare la momentul validării Comenzii.
- 6.2. Prețurile includ TVA.
- 6.3. Prețul, modalitatea de plata și termenul de plata sunt specificate în fiecare Comandă. Vânzătorul va emite către Client o factură pentru Produsele și/sau Serviciile livrate, obligația Clientului fiind să furnizeze toate informațiile necesare emiterii facturii conform legislației în vigoare.
- 6.4. În cazul în care livrarea Produsului/conectarea Serviciului presupune careva cheltuieli de livrare Produs/conectare Serviciu, acestea se vor menționa în mod expres pe Site și în Comanda depusă de Client.
- 6.5. Prețul ofertelor și conținutul acestora sunt supuse unor modificări de către Vânzător/Furnizor. Termenul de valabilitate al Prețurilor și ofertelor este menționat pe Site.
- 6.6. Ofertele/Prețurile produselor/serviciilor sunt valabile sub rezerva unor condiții. După caz, unele prețuri sau oferte speciale sunt condiționate de încheierea unui Contract de prestare servicii de comunicații electronice, corespunzător ofertei respective, pentru o perioadă minimă contractuală, indicată pe Site.
- 6.7. Vânzătorul va pune la dispoziția Clientului diverse modalități de plată, precum achitarea online, achitarea în numerar, achitarea cu un card bancar, achitarea prin transfer bancar.
- 6.8. În cazul plăților online Vânzătorul nu este/nu poate fi făcut responsabil pentru niciun alt cost suplimentar suportat de Client, incluzând dar nelimitând-se la comisioane de conversie valutară aplicate de către banca emitentă a cardului acestuia, în cazul în care moneda de emisie a acestuia diferă de MDL. Responsabilitatea pentru această acțiune o poartă numai Clientul.

- 6.9. Achitarea Produsului/Serviciului va putea fi efectuată în avans, în momentul livrării Produsului/Serviciului sau post livrare, în baza unui contract.
- 6.10. Vânzarea Produselor listate pe Site poate fi efectuată, după caz și în dependență de oferta comercială, în una din următoarele modalități:
- La preț integral;
 - La preț promoțional;
 - La preț subvenționat + rate;
 - În rate;
 - În Credit.
- 6.11. În anumite situații și în dependență de ofertă sau tipul clientului (nou/existent, vechimea în rețea, tipul serviciilor achiziționate/deținute și/sau a Produsului solicitat etc.), Vânzătorul poate solicita de la Client un avans (o rată inițială) pentru Produsul achiziționat.
- 6.12. Vânzătorul va transmite Clientului factura aferentă Comenzii ce conține Produse și/sau Servicii vândute de Moldtelecom.md, precum și pentru orice alte plăți aferente Comenzii, exclusiv în format electronic, prin poșta electronică, la adresa de email menționată de Client în cadrul Comenzii, sau pe suport de hârtie, la livrare.

7. PLASAREA ȘI PROCESAREA COMENZII

- 7.1. Pentru a comanda un Produs/Serviciu, Clientul va plasa pe Site o Comandă.
- 7.2. Prin plasarea Comenzii, Clientul certifică faptul că a împlinit vârsta de 18 ani.
- 7.3. Plasarea unei Comenzi implică acceptarea de către Client a prezentelor Condiții și a condițiilor specifice ofertelor/promoțiilor.
- 7.4. Pentru a plasa o Comandă, Clientul va selecta Produsul/Serviciul de care este interesat și va completa un Formular de comandă, în care, pe lângă datele Produsului/Serviciului selectat, va indica informații personale și de contact, necesare pentru încheierea și executarea Contractului la Distanță/Contractului. În fiecare situație, transmiterea de către Client a unor date neactualizate/incorecte poate duce la imposibilitatea realizării Contractului la Distanță/Contractului.
- 7.5. Formularul de Comandă va conține, dar nu se va limita la, următoarele date ale Clientului și despre Produsul/Serviciul comandat:
- numele și prenumele;
 - adresa (strada, numărul casei/locuinței, codul poștal, localitatea, regiunea);
 - adresa de email;
 - numărul de telefon de contact;
 - Produsul/Serviciul;
 - modelul și culoarea Produsului (după caz);
 - metoda de achiziție a Produsului;
 - regiunea și localitatea Clientului.
- 7.6. Prin plasarea Comenzii, Clientul garantează că toate datele furnizate îi aparțin, sunt complete, reale și corecte, în caz contrar suportând consecințele acestor erori, ca de ex. Comandă întârziată, livrată greșit sau nelivrată etc.
- 7.7. Prin finalizarea Comenzii, Clientul consimte ca Vânzătorul poate să îl contacteze, prin orice mijloc disponibil/agreat de Vânzător, în orice situație în care este necesară contactarea Clientului.
- 7.8. Comanda va fi recepționată de către unul din consultanții clienți ai Vânzătorului, care o va procesa în cel mai scurt timp posibil, în cadrul programului de lucru.
- 7.9. Întru validarea Comenzii, consultantul clienți al Vânzătorului va apela Clientul, va identifica Clientul, va confirma Comanda și o va înregistra în sistemele informaționale ale Vânzătorului/Furnizorului. În acest scop, consultantul clienți va solicita de la Client, informații detaliate suplimentare:
- numărul IDNP;
 - adresa concretă și metoda de livrare a Produsului;
 - modalitatea de plată aleasă*;
 - alte informații necesare.

* în funcție de metoda de plată aleasă, Clientul poate fi redirecționat către o pagină a unui prestator extern, care furnizează servicii de plată în scopul realizării plății Prețului.

- 7.10. Vânzătorul își rezervă dreptul de a solicita documentele necesare validării și procesării Comenzii, cum ar fi un act de identitate valabil al Clientului sau extrase din Registrul de stat al persoanelor juridice etc. (după caz).
- 7.11. Vânzătorul va procesa Comenzile clienților după principiul "primul venit – primul deservit".
- 7.12. Vânzătorul poate refuza procesarea Comenzii în eventualitatea în care:
- Clientul nu a furnizat integral informațiile solicitate de Vânzător în momentul validării Comenzii sau acestea sunt incorecte;
 - Clientul are datorii neachitate față de Vânzător,
 - Clientul achiziționează Produsul în scopul revinderii acestuia către terți,
 - Clientul contractează serviciile Furnizorului în scopul de a le furniza către terți,
 - Clientul nu oferă garanții financiare suficiente și/sau există suspiciuni de fraudă,
 - Clientul este în incapacitate de plată stabilită,
 - Tranzacția online a eșuat, a fost invalidată sau a fost neacceptată de banca emitentă a cardului clientului,
 - Activitatea Clientului poate produce daune Site-ului,
 - Pe numele Clientului au fost înregistrate livrări consecutive eșuate,
 - În alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.
- 7.13. Vânzătorul își rezervă dreptul de a anula Comenzile pentru Produse care sunt afișate pe Site ca urmare a unor erori tehnice sau care, din cauza unor erori tehnice sau umane, prezintă prețuri evident eronate/derizorii pentru Produse și pe care orice cumpărător cu un nivel elementar de pregătire le poate aprecia ca fiind eronate.

8. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI LA DISTANȚĂ

- 8.1. Contractul la Distanță se consideră a fi încheiat în momentul în care Vânzătorul confirmă (prin apel telefonic, email sau altă metodă disponibilă) plasarea Comenzii de către Client și disponibilitatea Produsului/Produselor, prin acceptarea ofertei acestuia privind achiziționarea Produsului/Produselor menționată în Comandă.
- 8.2. În cazul vânzării concomitente a unui Produs cu unul sau mai multe servicii de comunicații electronice (fixe, mobile) și care sunt parte a unei oferte comerciale, adițional la criteriile menționate în p. 8.1. Contractul la Distanță se consideră a fi încheiat în momentul în care Vânzătorul confirmă și existența posibilităților tehnice de prestare a serviciilor în locația Clientului.
- 8.3. Contractul la Distanță denumeste în special Produsul, caracteristicile sale principale, Prețul, costurile de expediere și alte condiții relevante, conținutul acestuia completându-se cu Termenii și Condițiile Moldtelecom.md.
- 8.4. Vânzătorul se străduiește să asigure disponibilitatea tuturor Produselor și să realizeze obiectul Contractului la Distanță. Dacă livrarea Produselor nu este posibilă din motive independente de Moldtelecom.md, Clientul are dreptul la rezoluțiunea Contractului la Distanță și restituirea tuturor sumelor achitate, după caz. Clientul nu poate solicita plata unor prejudicii morale.

9. LIVRAREA COMENZII

- 9.1. Livrarea Produselor este asigurată de Vânzător direct, prin intermediul curierilor proprii sau prin intermediul unei companii de curierat terță.
- 9.2. Conectare/Activarea Serviciilor va fi efectuată de echipa tehnică a Furnizorului.
- 9.3. Clientul va fi contactat telefonic de către Curier/echipa tehnică în prealabil pentru a obține confirmarea prezentei acestuia la adresa aleasă pentru livrarea Comenzii și/sau conectarea Serviciilor.
- 9.4. Clientul se obligă să fie prezent la adresa de livrare indicată, în intervalul orar în care Curierul îl anunță că livrează Comanda, în caz contrar urmând a suporta taxa de transport aferentă unei posibile noi livrări. Intervalul orar în care se livrează Comanda va putea fi modificat doar cu acordul Curierului.
- 9.5. Livrarea Produselor se face doar pe teritoriul Republicii Moldova (excepție regiunea transnistreană).
- 9.6. Livrarea Produsului poate fi efectuată prin una din următoarele metode:
- expediere prin curier în locația Clientului (oricare adresă convenabilă Clientului ca de ex. domiciliu, loc de muncă),
 - ridicare personală din Punct de ridicare (unul din magazinele proprii ale Vânzătorului),
 - ridicare personală din unul din magazinele partenere ale Vânzătorului.
- 9.7. Livrarea, respectiv, conectarea Serviciilor este gratuită pentru Comenzile:
- cu Contract (este stabilită o perioadă minimă contractuală):
 - conectare Serviciu + Produs (indiferent de metoda de vânzare),

- conectare Serviciu;
 - cu preț standard, cu o valoare de minim 500 lei;
 - pentru Produsele livrate în Punctul de ridicare al Vânzătorului.
- 9.8. Pentru Comenzile cu o valoare mai mică de 500 lei, Vânzătorul va percepe un tarif pentru serviciul de livrare, care va depinde de localitatea în care va fi livrat Produsul (mun. Chișinău, mun. Bălți, alte localități).
- 9.9. Costul livrării va fi comunicat Clientului în momentul validării Comenzii și va fi inclus în factura finală pentru coletul livrat.
- 9.10. Pentru o Comandă se acceptă doar o singură adresă de livrare.
- 9.11. Procesarea Comenzii va fi efectuată în modalitatea optimă aleasă de Vânzător, iar livrarea va putea fi efectuată printr-o etapă sau mai multe, în dependență de tipul Produsului/Serviciului achiziționat.
- Astfel:
- **Pentru achiziția de Produs** – livrarea acestuia va fi efectuată în cel mai scurt timp posibil, la data și locația convenită cu Clientul;
 - **Pentru achiziția de Serviciu:**
 - **Serviciul Acces la Internet Fix/Serviciul de televiziune IPTV/Serviciul de telefonie fixă** - conectarea acestuia/acestora va fi efectuată de către echipa tehnică a Furnizorului la adresa solicitată de Client, în data convenită cu acesta;
 - **Serviciul de Telefonie Mobilă Moldtelecom** – conectarea acestuia va fi efectuată după cum urmează:
 - 1) **Conectare Serviciu cu sau fără achiziția de Produs** – conectare și livrarea acestuia, împreună cu setul de acte, va fi efectuată în cel mai scurt timp posibil, la data și locația convenită cu Clientul;
 - 2) **Conectare Serviciu cu portarea numărului Clientului de la alt operator fără achiziția de Produs** – conectare și livrarea cartelei USIM, împreună cu setul de acte, va fi efectuată în cel mai scurt timp posibil, la data și locația convenită cu Clientul;
 - 3) **Conectare Serviciu cu portarea numărului Clientului de la alt operator și achiziția de Produs** – conectarea și livrarea acestuia va fi efectuată în două etape:
 - i. Perfectarea actelor privind portarea numărului de telefon în rețeaua Furnizorului și livrarea acestora împreună cu cartela USIM la data și locația convenită cu Clientul,
 - ii. Livrarea Produsului va fi efectuată în termen de 24 ore după portarea efectivă a numărului de telefon în rețeaua Furnizorului și activarea Serviciului, conform programului de lucru.
 - **Pentru achiziția de oferte combinate: Serviciu Acces la Internet Fix/Serviciul de televiziune IPTV/Serviciul de telefonie fixă + Servici de Telefonie Mobilă Moldtelecom**, cu sau fără achiziția de Produse – conectarea Serviciilor și livrarea Produselor va fi efectuată în câteva etape, de echipe diferite ale Furnizorului, în dependență de tipul Serviciului/Produsului comandat, conform specificației descrise pentru fiecare tip de Serviciu.
- 9.12. Livrarea se va efectua în termen de 3 zile lucrătoare, calculate din momentul confirmării telefonice a Comenzii. După posibilități și/sau în cazul unor promoții speciale, livrarea Comenzii va putea fi efectuată și în termen de 24 ore din momentul confirmării telefonice a Comenzii.
- 9.13. Programul de livrare este următorul:
- luni-vineri: 11:00 – 18:00,
 - sâmbătă: 10:00 – 15:00,
- cu excepția zilelor de sărbători legale.
- 9.14. Având în vedere numărul mare de Comenzi ce se pot înregistra pe perioada Campaniilor promoționale desfășurate de către Vânzător, există posibilitatea ca termenul de livrare al Produselor estimat pe Site la momentul vizualizării Produsului/plasării Comenzii să poată suferi modificări. Vânzătorul va întreprinde toate acțiunile necesare pentru a livra Produsele comandate în termenul anunțat pe Site, dar nu mai mult de 5 zile lucrătoare de la încheierea Contractului la Distanță.
- 9.15. Dacă Produsul nu a fost livrat în termenul indicat, Clientul poate solicita livrarea într-un termen suplimentar de 5 zile lucrătoare. Dacă nici în termenul suplimentar Produsul nu a fost livrat, Clientul poate solicita rezoluțiunea Contractului la Distanță, respectiv, anularea Comenzii.
- 9.16. În cazul livrării la locul de muncă al Clientului, dacă Curierul nu poate avea acces în incinta imobilului respectiv, Clientul este obligat să se asigure că poate recepționa Comanda.
- 9.17. Deoarece, în cazul vânzării la distanță Clientul nu are posibilitatea de a verifica Produsul și/sau funcționalitatea Serviciului înainte de încheierea contractului, acesta are dreptul să testeze și să verifice Produsul/Serviciul furnizat, pe care le-a cumpărat, în măsura în care este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a acestuia.
- 9.18. Indiferent de metoda de livrare aleasă, la înmânarea Produsului/instalarea Serviciului, Clientul este necesar să prezinte a unui act de identitate valabil și o copie a acestuia pe suport de hârtie, după caz.
- 9.19. Vânzătorul își rezervă dreptul să întârzie sau să anuleze livrarea unor Produse comandate, dacă acestea nu pot fi onorate din motive independente de Vânzător, așa cum ar fi: impedimente de circumstanțe care justifică neexecutarea obligațiilor contractuale, acțiuni guvernamentale, războaie, acte de terorism, proteste, războaie, tulburări civile, calamități/dezastre naturale, epidemii, greve etc.
- 9.20. Livrarea se consideră a fi îndeplinită de către Vânzător la momentul predării Produsului comandat către Client sau a ridicării acestuia personal (din Punctul de ridicare sau magazinul partenerului Vânzătorului). În cazul conectării Serviciilor, Comanda se consideră onorată în momentul conformării recepției lucrărilor de conectare a acestora (și confirmării prin semnarea actului de recepție a lucrărilor și/sau a Contactului).
- 9.21. În cazul nelivrării Comenzii sau a livrării necorespunzătoare, valoarea maximă a obligațiilor/răspunderii Vânzătorului față de Client este valoarea sumelor încasate de Vânzător de la acest client, pentru Comanda respectivă.

10. FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA PLĂȚILOR

- 10.1. Pentru Produsele/Serviciile comandate, Vânzătorul va pune la dispoziția Clientului una sau mai multe metode de plată, după cum urmează:
- plata în numerar la livrare,
 - plata cu card bancar la livrare,
 - plata cu card bancar online, în avans, în momentul plasării Comenzii,
 - plata prin transfer bancar (pentru persoane juridice),
 - plata post livrare, în baza facturii.
 - plata post livrare, în baza Contractului de credit.
- 10.2. În cazul plății cu card bancar, datele cardului de plată al Clientului nu vor fi accesibile Vânzătorului și nici nu vor fi stocate de către acesta sau de către procesorul de plăți integrat în platforma [Moldtelecom.md](https://www.moldtelecom.md), ci doar de către instituția de autorizare a Tranzacției sau de o altă entitate autorizată să presteze servicii de stocare date de identificare a cardului folosit de Client/Utilizator la perfectarea tranzacției, despre a cărei identitate Clientul va fi informat, anterior introducerii datelor. Pentru procesarea plății, Clientul va fi redirecționat către o secțiune web securizată de pe serverul băncii care deservește sistemul de plăți online, fiind necesar ca Clientul să completeze un formular corespunzător cu informații privind cardul bancar/tranzacție, solicitate de banca respectivă.
- 10.3. În cazul Produselor achitate în credit, inclusiv prin intermediul instituțiilor financiare de creditare, pentru Produsele livrate, Clientul va efectua achitarea plăților prin metoda/metodele puse la dispoziție de instituția de credit contractată și în termenele și graficul stabilite în Contractul de creditare (împrumut).
- 10.4. În cazul contractării Serviciilor, condițiile de facturare și încasare a plăților vor fi descrise detaliat în Contract.

11. GARANȚIA PRODUSELOR

- 11.1. Produsele achiziționate prin intermediul site-ului [Moldtelecom.md](https://www.moldtelecom.md), dacă este aplicabil, beneficiază de garanția producătorului/distribuitoarelor, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Produsul relevant va fi însoțit de certificatul de garanție, în baza căruia va asigurată deservirea în termenul de garanție.
- 11.2. Pentru a beneficia de garanție, Produsul defect în perioada de garanție va fi prezentat la Service Centrul autorizat împreună cu certificatul de garanție, a facturii de cumpărare și/sau a bonului de casă.
- 11.3. Locul prezentării pentru a putea beneficia de garanție (adresa Service Centrului autorizat) este cel specificat pe certificatul de garanție, care însoțește Produsul livrat.
- 11.4. În cazul unui Produs defectat în perioada de garanție, Clientul se va prezenta personal Produsul defectat la Service Centrul autorizat pentru diagnosticare și reparare. În anumite condiții stabilite de Vânzător, Clientul are dreptul de a prezenta Produsul defectat la unul din Punctele de ridicare ale Vânzătorului, pentru transportarea centralizată a acestuia către Service Centrul autorizat. În acest caz, înlăturarea defecțiunii Produsului ar putea dura ceva mai mult decât în cazul prezentării personale a Clientului la sediul Service Centrului autorizat.
- 11.5. Remedierea gratuită a deficiențelor apărute la Produs, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii Produsului necorespunzător în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, deficiențe care nu sunt imputabile Consumatorului, se face necondiționat de către Vânzător/Furnizor într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către Client/Consumator sau în termenul stabilit prin Contract.
- 11.6. În toate cazurile, un Produs beneficiază de garanție în următoarele condiții:

- 1) Clientul a achiziționat Produsul de la Moldtelecom.md;
 - 2) Clientul a respectat instrucțiunile de folosire și întreținere ale Produsului, acesta fiind utilizat conform instrucțiunilor impuse de producător sau distribuitor;
 - 3) Clientul a păstrat certificatul de garanție și documentul fiscal (i.e. factură sau bon de casă) și/sau Contractul care atestă achiziționarea Produsului.
- 11.7. Cazuri de pierdere a garanției:
- 1) avarii/deteriorări mecanice ale Produsului, expunere excesivă la radiații solare a Produsului sau modificări fizice neautorizate ale acestuia;
 - 2) defectarea Produsului, ocazionată de nerespectarea instrucțiunilor de utilizare, întreținere, transport, manipulare și instalare ale acestuia, prevăzute în manualul de utilizare;
 - 3) deteriorarea mecanică provocată prin lovirea Produsului sau deteriorarea marcajului cu modelul și seria acestuia;
 - 4) inundarea, incendierea, expunerea la soare sau la descărcări electrice a Produsului, modificări sau instalări necorespunzătoare, intervenții neautorizate;
 - 5) distrugerea circuitelor interne ale produsului, generate de șocurile rezultate în urma manipulării necorespunzătoare a acestuia.
- 11.8. Garanția Produselor este oferită de producătorul/distribuitorul Produselor.

12. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII DE BAZĂ ALE VÂNZĂTORULUI/FURNIZORULUI

- 12.1. Vânzătorul/Furnizorul va asigura accesul Clientului/Abonatului 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, obstrucționări fizice locale, lucrări temporare de mentenanță, dezvoltare, modificare sau extindere a rețelelor de telecomunicații, condiții atmosferice, interferențe radio etc.
- 12.2. Furnizorul se obligă să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea furnizării Serviciilor în termen maxim de 8 ore consecutive din programul de lucru al Furnizorului pentru incidente minore, în termen maxim de 24 de ore consecutive pentru incidente majore și în termen maxim de 72 de ore consecutive pentru incidente critice. Soluționarea deranjamentelor prin deplasare la Abonat se efectuează conform următorului program: luni – vineri de la 8.00 până la 17.00; sâmbătă de la 8.00 până la 16.00; duminică și în zilele de sărbători oficiale – se transferă pe următoarea zi lucrătoare. Deranjamentele parvenite luni – vineri după ora 17.00 și cele parvenite sâmbătă după ora 16.00 se transferă pentru următoarea zi lucrătoare. Furnizorul are dreptul să comunice Abonaților termenul de repunere în funcție a liniei telefonice, în cazul deranjamentelor majore ce afectează grupe de abonați. Termenele de remediere a deranjamentelor vor curge din momentul primei raportări a deranjamentului de către Abonat sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către Serviciul Asistență Clienți al Furnizorului.
- 12.3. Alte drepturi și obligații ale Furnizorului privind prestarea Serviciilor sunt detaliate în Compartimentul 6 "DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI" din "Condițiile generale de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice".

13. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII DE BAZĂ ALE CLIENTULUI/ABONATULUI

- 13.1. Clientul beneficiază de toate drepturile prevăzute de legislația în vigoare, relevante.
- 13.2. Neformularea unei reclamații de către Client/Abonat cu privire la lipsa semnului 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.
- 13.3. Clientul/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.
- 13.4. Clientul/Abonatul este obligat să nu utilizeze Serviciile în scopuri comerciale, inclusiv vânzarea, închirierea acestora către terți.
- 13.5. Clientul/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 email indicată de abonat. În scopul asigurării recepționării mesajelor, Abonatul va verifica, lunar, mesajele din căsuța poștală electronică, inclusiv cele nesolicitate (SPAM).
- 13.6. Alte drepturi și obligații ale Clientului/Abonatului sunt detaliate în Compartimentul 7 "DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ABONATULUI" din "Condițiile generale de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice".

14. VALABILITATEA CONTRACTULUI LA DISTANȚĂ/CONTRACTULUI

- 14.1. Contractul la distanță intră în vigoare în momentul în care Clientul a înregistrat o Comandă și a fost identificat și validat de către Vânzător.
- 14.2. Contractul privind prestarea serviciilor publice de comunicații electronice intră în vigoare la data semnării lui de către ambele părți (Abonat, Furnizor) 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/Anexele la Contract.
- 14.3. Alte condiții privind termenul Contractului sunt definiți în Compartimentul 10 "TERMENUL CONTRACTULUI" din Condițiile generale de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice".

15. REZOLUȚIUNEA CONTRACTULUI LA DISTANȚĂ/CONTRACTULUI

- 15.1. Clientul are dreptul de a se retrage din Contractul la distanță înainte de livrarea Produsului, fără a preciza motivele și fără să suporte orice fel de cheltuieli, altele decât cele prevăzute de lege. Pentru exercitarea dreptului de retragere în termenul prevăzut de lege, Clientul este obligat să informeze Vânzătorul cu privire la dreptul de a se retrage, utilizând o declarație neechivocă, care poate fi trimisă prin email la adresa: online@moldtelecom.md sau, direct, prin apel telefonic la numărul **022 700700**.
- 15.2. Clientul beneficiază de dreptul de revocare a Contractului la distanță în termen de cel mult 14 zile de la încheierea acestuia (livrarea/recepția Produsului), fără a fi nevoit să justifice decizia de revocare, dacă legea nu prevede altfel, prin depunerea unei notificări de revocare la adresa juridică a Vânzătorului (bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 10, mun. Chișinău) sau la adresa de email: online@moldtelecom.md. La depunerea notificării, Clientul va prezenta în mod obligatoriu bonul de casă pentru Produsul achiziționat împreună cu formularul standard de revocare care poate fi descărcat de pe pagina www.moldtelecom.md. Totodată, legislația în vigoare prevede că Produsele de folosință îndelungată, precum sunt definite de prezentele Termeni și Condiții, inclusiv echipamentele terminale mobile (ex. smartphone), fac parte din lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar, deoarece sunt produse pentru care este stabilit termen minim de garanție și asupra cărora se pot efectua reparații sau activități de întreținere. Astfel, returnarea neîntemeiată a produselor din această categorie în termen de 14 zile de la achiziție nu va fi posibilă și rămâne la discreția Vânzătorului să decidă dacă va da curs solicitării Clientului sau nu.
- 15.3. În cazul întrunirii condițiilor de revocare a Contractului la distanță, Clientul este obligat să returneze Produsul în aceeași condiție în care a fost primit, în ambalajul original, nedeteriorat și cu toate accesoriile incluse, inclusiv cu toate conturile personale dezactivate, după caz (ex: Apple iCloud, Find my iPhone, Cont Google, Samsung Android Factory Reset Protection etc.), întrucât având aceste setări active produsele respective nu mai pot fi folosite.
- 15.4. Clientul va suporta toate costurile directe legate de returnarea Produsului, iar Vânzătorul va suporta costurile aferente returnării sumelor datorate Clientului.
- 15.5. Clientul nu are dreptul la revocare a Contractului în cazurile menționate la art. 1018 și art. 1065 din Codul civil.
- 15.6. Clientul are dreptul de rezoluțiune anticipată a Contractului privind prestarea serviciilor publice de comunicații electronice, respectând condițiile de rezoluțiune specificate în acesta și a cerințelor legislației în vigoare.
- 15.7. În cazul rezoluțiunii anticipate a Contractului la distanță/Contractului, Vânzătorul va returna Prețul achitat pentru Produs, respectiv suma de bani achitată în avans pentru Serviciu, folosind aceeași metodă de plată pe care a folosit-o Clientul, după cum urmează:
 - pentru Comenzile achitate cu card bancar – prin restituire în contul din care a fost efectuată plata;
 - pentru Comenzile achitate în numerar – prin restituirea în numerar din casieria Punctului de ridicare al Vânzătorului, de unde a fost ridicat produsul și depusă cererea de rambursare a Prețului.
- 15.8. Rambursarea Prețului va fi efectuată în termen de 30 zile din data depunerii cererii și returnării Produsului/rezoluțiunii Contractului privind prestarea Serviciului, după caz.
- 15.9. Clientul/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.
- 15.10. 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 rezoluțiunează din vina Abonatului până la expirarea perioadei minime contractuale, Abonatul va achita Furnizorului anumite prejudicii stabilite în Contract și/sau Anexele la Contract.
- 15.11. Rezoluțiunea Contractului poate fi inițiată atât de Furnizor, cât și de Abonat în cazurile și conform cerințelor prevăzute în Compartimentul 11 "REZOLUȚIUNEA CONTRACTULUI" din "Condițiile generale de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice".

16. CIRCUMSTAŢE CARE JUSTIFICĂ NEEEXECUTAREA OBLIGAŢIUNILOR CONTRACTUALE

- 16.1. Neexecutarea obligaţiei de către o Parte este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului acesteia şi dacă părţii nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depăşească impedimentul ori consecinţele acestuia.
- 16.2. Partea care invocă impedimentul în afara controlului are obligaţia să aducă la cunoştinţă celeilalte Părţi, în scris în maxim 3 (trei) zile de la apariţie, iar avertizarea asupra efectelor şi întinderii posibile a impedimentul în afara controlului, se va comunica conform legislaţiei Republicii Moldova.
- 16.3. În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenţei impedimentului. Totuşi, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esenţiale, cealaltă parte poate să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare.
- 16.4. În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligaţia se stinge. Obligaţia corelativă de asemenea se stinge. În cazul obligaţiilor contractuale, efectele restitutive ale acestei stingeri sunt reglementate prin dispoziţiile art.926-932 Cod Civil al Republicii Moldova, care se aplică în mod corespunzător.
- 16.5. Partea care invocă neexecutarea are obligaţia de a asigura ca cealaltă parte să primească o notificare despre impediment şi efectele lui asupra capacităţii de a executa, într-un termen rezonabil după ce prima parte a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanţe. Partea informată despre neexecutare are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări.
- 16.6. 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, anunţându-şi abonaţii prin mijloacele de informare disponibile.

17. ALTE CONDIŢII

- 17.1. Toate clauzele din prezentul document sau condiţiile specifice ale ofertelor comerciale afişate pe Site sunt reglementate de legislaţia Republicii Moldova.
- 17.2. Orice reclamaţie depusă de Client, Vânzătorul o va examina şi soluţiona în termenele stabilit conform legislaţiei în vigoare. Litigiile care decurg din interpretarea sau executarea Contractului la Distanţă şi/sau a Contractului, ce nu pot fi negociate pe cale amiabilă, vor fi înaintate spre soluţionare instanţelor de judecată competente din Republica Moldova.
- 17.3. Vânzătorul nu poate fi responsabil pentru daune de orice fel pe care Clientul sau oricare terţă parte o poate suferi ca rezultat al îndeplinirii de către Vânzător a oricărei din obligaţiile sale conform Comenzii şi pentru daune care rezultă din utilizarea Bunurilor şi Serviciilor după livrare şi, în special pentru pierderea acestora.
- 17.4. Vânzătorul îşi rezervă dreptul de a actualiza şi modifica periodic Termenii şi Condiţiile Site-ului pentru a reflecta orice modificări ale modului si condiţiilor de funcţionare a Site-ului sau orice modificări ale cerinţelor legale. Documentul este opozabil Clienţilor de la momentul afişării pe Site. În cazul oricărei astfel de modificări, pe Site se va afişa versiunea modificată a Documentului.