

# CONDIȚIILE GENERALE DE PRESTARE A SERVICIILOR DE TELEFONIE MOBILĂ STANDARDUL CDMA

## 1. PREVEDERI GENERALE

1.1. "Moldtelecom" S.A., numită în continuare Operator, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, este autorizată pentru operarea unei rețele de telefonie mobilă în baza tehnologiei CDMA 2000 1X în banda de frecvență 450 MHz și pentru comercializarea serviciilor sale de telefonie mobilă și altor servicii adiționale, numite în continuare Servicii.

1.2. Relațiile contractuale între Operator și solicitantul conectării la Servicii, în continuare numit Client, sunt și vor fi reglementate de un Contract și Anexele acestuia, care vor include Condițiile Generale de Prestare a Serviciilor, precum și lista de prețuri oficială la Serviciile prestate.

1.3. Prezentele Condiții Generale sunt parte integrantă a Contractului și stabilesc drepturile și obligațiile Operatorului și Clientului cu privire la prestarea și utilizarea Serviciilor.

1.4. Unele servicii, cum ar fi serviciile cu valoarea adăugată, roaming-ul, și/sau conexiunea internațională vor fi oferite în condițiile speciale stabilite de Operator.

1.5. Obiectul Contractului îl constituie prestarea de către Operator a Serviciilor în interiorul ariei de acoperire a rețelei sale, în schimbul obligației Clientului de a plăti contravaloarea acestor Servicii conform condițiilor contractuale.

## 2. CONECTAREA LA SERVICIU ȘI DURATA CONTRACTULUI

### 2.1. INFORMAȚII SOLICITATE

Pentru a beneficia de Serviciile oferite de Operator și a deveni Client, solicitantul va încheia un Contract în scris la unul din punctele autorizate de Operator. Operatorul 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 statutul său, precum și să confirme împuternicirea de reprezentare. Clientul își asumă responsabilitatea să anunțe Operatorul 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, nume, prenume, domiciliu sau sediu, forma juridică sau denumirea societății/organizației, rechizitelor bancare.

### 2.2. MOTIVE DE REFUZ

Operatorul asigură accesul tuturor utilizatorilor la Serviciile sale dar își rezervă dreptul de a refuza o cerere de conectare sau de prestare a serviciilor adiționale din următoarele motive:

Clientul nu a furnizat integral informațiile solicitate de Operator conform Articolului 2.1.

Clientul are datorii neachitate față de Operator.

Clientul este în incapacitate de plată stabilită.

### 2.3. INTRAREA ÎN VIGOARE ȘI DURATA CONTRACTULUI

Contractul intră în vigoare și taxele de utilizare ale Serviciilor sunt calculate din data semnării acestuia și activării cartelei R-UIM. Contractul este încheiat pe o perioadă minimă inițială de 6 luni sau o altă perioadă mai mare indicată în Contract, la expirarea căreia Contractul se consideră prelungit automat pe o durată nelimitată de timp. La expirarea perioadei minime inițiale, Contractul va putea fi reziliat cu condiția respectării de către părți a prevederilor din Articolul 6.

## 3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE OPERATORULUI

3.1. Operatorul se obligă să furnizeze Clientului, la momentul semnării Contractului, toată informația necesară despre Serviciile prestate și să pună la dispoziție un Serviciu de Relații cu Clienții pentru a răspunde solicitărilor cu privire la Servicii.

3.2. Operatorul își asumă responsabilitatea să presteze Servicii calitative de telefonie mobilă CDMA, în conformitate cu Contractul. Operatorul își asumă responsabilitatea pentru asigurarea recepției semnalelor radio în cadrul ariei de acoperire definite, în concordanță cu licența. Rata de blocare a apelurilor, precum și rata de cădere a apelurilor în rețeaua CDMA 2000 în orele de vîrf, cauzate de rețeaua CDMA, nu va depăși 2 %.

3.2.1. Întârzierea sau nedeplinirea obligațiilor de către Operator din motiv de forță majoră nu va fi considerată ca o încălcare a prevederilor contractuale.

3.2.2. Operatorul nu poartă răspundere de calitatea Serviciilor în cazul stării defectuoase a terminalului.

3.3. Operatorul nu poartă răspundere pentru conținutul mesajelor și a apelurilor nici pentru daunele pe care acestea le-ar putea provoca, în caz dacă nu este autorul lor. Operatorul nu poartă răspundere pentru servicii și prețuri în cazul în care acestea sunt oferite de terțe părți, accesibile prin Serviciul său.

3.4. Operatorul se obligă să asigure confidențialitatea conținutului convorbirilor și a informațiilor referitoare la Serviciile prestate, care nu vor fi comunicate altor terțe părți, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.

3.4.1. Orice informație furnizată de către Client va fi utilizată de Operator numai în scopuri legate de executarea prezentului Contract, respectiv activare, facturare, relații cu clienții, recuperarea datoriilor, etc.

Dacă la momentul încheierii Contractului Clientul nu a depus o cerere scrisă contrară, Clientul autorizează Operatorul să facă disponibil numele și numărul său de telefon într-un directoriu sau carte de telefoane accesibilă publicului.

3.5. Operatorul se obligă să activeze cartela R-UIM, microprocesor care se va plasa în terminal cu scopul de a permite accesul la Serviciile Operatorului, în timp cât mai scurt posibil, în dependență de posibilitățile tehnice.

3.6. Operatorul își rezervă dreptul de a modifica conținutul Serviciilor sale, precum și de a modifica prestările comerciale ale acestor Servicii. Operatorul

este obligat să asigure informarea în prealabil cu 15 zile a Clientului despre modificări, servicii noi, condiții, modalități de activare și achitare, etc. În caz de micșorare a tarifelor și taxelor, sau stabilirii altor condiții mai favorabile pentru Client, acestea vor putea fi aplicate imediat, cu anunțarea ulterioară a Clientului.

3.6.1. Operatorul este obligat să informeze Clientul prin mijloacele stabilite în Art. 3.13 asupra modificărilor Condițiilor Generale de Prestare a Serviciilor sau altor condiții contractuale. Orice Client care nu este de acord cu noile condiții are dreptul de a rezilia Contractul conform Art. 6 al Condițiilor Generale. Lipsa obiecțiilor Clientului prezentate Operatorului în scris, în decurs de 30 zile din momentul în care a fost trimisă notificarea, va fi considerată drept acceptare integrală a modificărilor de către Client.

3.7. Operatorul este în drept să ofere Clientului spre vânzare terminale certificate conform regulamentului și compatibile cu rețeaua sa de telefonie mobilă CDMA. Clientul nu va avea dreptul la despăgubiri în cazul necesității de înlocuire a terminalului pentru a permite posibilitatea de acces la anumite servicii.

3.8. Perturbările în rețea cauzate de lucrările de modernizare nu pot fi considerate ca nerespectare a condițiilor Contractului, însă Operatorul își asumă responsabilitatea de a informa Clientul despre data și termenul de efectuare a lucrărilor în rețeaua CDMA.

3.9. Operatorul are dreptul de a rezilia Contractul în cazurile și conform procedurii prevăzute de Articolul 6.

3.10. Operatorul are dreptul să suspendeze Serviciile oferite Clientului fără preaviz și drept de compensare, în cazul neachitării totale sau parțiale de către Client a plăților prevăzute în Articolul 5 la data scadenței sau dacă Clientul nu-și respectă obligațiile prevăzute de Articolul 4 sau alte condiții contractuale, pînă la remedierea încălcării.

3.11. Operatorul va oferi Clientului un număr în momentul activării. Clientul este autorizat să ceară un număr special de telefon în condiții speciale. Cheltuielile vor fi facturate Clientului. Operatorul are dreptul de a schimba numărul de telefon alocat Clientului din motive operaționale. Operatorul va informa în prealabil Clientul despre aceasta.

3.12. Operatorul nu poartă răspundere pentru eventualele probleme tehnice originare de către operatorul străin în timpul utilizării Serviciului Roaming de către Client.

3.13. Toate notificările ce urmează a fi efectuate de către Operator în baza prezentului Contract, vor fi aduse la cunoștință Clientului prin unul sau mai multe din următoarele mijloace care sunt la dispoziția Operatorului: factura, web-site, SMS, e-mail, poșta, mass-media sau un alt mijloc care permite expedierea informației către Client.

3.14. În afara cazurilor de forță majoră, Operatorul are dreptul, ca urmare a unor probleme de ordin tehnic, să suspendeze Serviciile pe perioada necesară remedierii, anunțându-și abonații prin mijloacele de informare disponibile. Răspunderea totală a Operatorului pentru suspendarea Serviciului într-o anumită zonă geografică pe o durată prelungită se limitează la compensarea și recalcularea plății de abonament pentru perioada deranjamentului stabilit.

## 4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

4.1. Clientul este obligat să folosească Serviciile în conformitate cu termenii și condițiile contractuale, cu legislația și regulamentele în vigoare.

4.2. Clientul este obligat să nu admită utilizarea Serviciilor oferite de Operator pentru cauzarea premeditată a perturbării rețelei Operatorului, să nu creeze prejudicii altor abonați sau Operatorului, să nu utilizeze Serviciile în scopuri ce contravin intereselor Statului, ordinii publice și intereselor Operatorului.

4.3. Clientul este obligat să achite integral toate plățile și costurile cerute de Operator în baza prezentului Contract.

4.4. Clientul este obligat să nu utilizeze Serviciile în scopuri comerciale, inclusiv vânzarea, închirierea acestora către terți.

4.5. Clientul își asumă responsabilitatea să ofere Operatorului informația autentică cerută la semnarea Contractului.

4.6. Operatorul rămîne proprietarul cartelei R-UIM oferite Clientului după semnarea Contractului. Clientul este obligat să ia toate măsurile de precauție pentru a evita deteriorarea cartelei R-UIM, închirierea, transmiterea unei alte persoane, folosirea abuzivă. Orice tentativă de copiere a datelor tehnice de identificare înscrise pe cartela R-UIM este interzisă și sancționată conform legislației. Clientul este obligat să întoarcă cartela R-UIM Operatorului în cazul rezilierii Contractului sau la solicitarea Operatorului.

În caz de furt, pierdere sau deteriorare a cartelei R-UIM, Clientul va informa imediat Serviciul de Relații cu Clienții. Operatorul se obligă să deconecteze Clientul de la rețea cît mai repede posibil. Operatorul își rezervă dreptul de a elibera o cartelă de înlocuire contra unei plăți din partea Clientului. Suspendarea contului Clientului, indiferent de perioadă, în cazurile stipulate mai sus în acest Articol, nu eliberează clientul de la achitarea abonamentului lunar.

4.7. Clientul va utiliza doar terminale certificate, autorizate conform regulamentului în vigoare și compatibile cu rețeaua de telefonie mobilă CDMA. Este interzisă conectarea la terminal a oricărui accesorii care pot produce interferențe cu Serviciile.

4.8. Clientul are dreptul de a activa codul PIN (număr personal de identificare) ca parolă de acces la rețeaua mobilă CDMA. În scopul deblocării terminalului la o eventuală blocare, cauzată de introducerea greșită a codului PIN, Clientul furnizează Operatorului informații referitor la identitatea sa. Operatorul deblochează terminalul în cazul cînd informația este autentică.

4.9. Clientul are dreptul să apeleze la Serviciul de Relații cu Clienții, serviciile de informații ale Operatorului inclusiv consultarea contului, serviciile de urgență care sunt oferite gratuit de către Operator.

4.10. Clientul are dreptul de a-și schimba Pachetul de bază precum și Serviciile adiționale de care beneficiază. Clientul va depune o cerere cu cel puțin 15 zile înainte de ziua următoare de facturare unde va indica modificările solicitate.

4.11. În cazul în care Clientul solicită rezilierea Contractului, iar contul său indică o valoare negativă, Clientul este obligat să achite total suma datoriei.

4.12. Clientul își asumă responsabilitatea să nu transmită drepturile și obligațiile asupra Contractului unei terțe părți fără consimțământul Operatorului. Pentru a transfera drepturile și obligațiile Contractului unei alte persoane, Clientul depune cerere de schimb de titular la punctele autorizate de Operator. În cazul în care Operatorul își dă consimțământul pentru efectuarea schimbului de titular, noul proprietar își va asuma toate drepturile și obligațiile fostului titular.

4.13. Dacă Clientul are datorii neachitate față de Operator și intenționează să se aboneze la un nou număr de telefon, aceasta nu va fi posibil pînă la creditarea integrală a contului.

## 5. PREȚURILE ȘI ACHITĂRILE

5.1. Lista de prețuri oficială este parte integrantă a Contractului.

Clientul achită Serviciile conform listei curente de prețuri.

5.2. Pentru Serviciile de telefonie mobilă prestate Operatorul poate aplica diferite taxe afișate pentru serviciile de bază cît și pentru serviciile adiționale, alte costuri și plăți aferente contului.

5.3. Modalități de achitare pentru serviciile de telefonie mobilă:

a) în credit;

b) în avans;

5.4. Plata în credit:

Cu condiția respectării de către Client a cerințelor Operatorului, Clientul poate obține un credit pentru plăți, în limita de credit stabilită de Operator la activare sau pe parcursul executării Contractului în funcție de informațiile financiare disponibile, după depășirea acestei limite de către Client, Operatorul poate solicita garanții suplimentare.

Operatorul va emite lunar o factură pentru fiecare cont în care vor fi incluse costul abonamentului pentru luna curentă și serviciile prestate de Operator în luna precedentă:

~ costul abonamentului lunar pentru luna curentă;

~ costul serviciului prestat într-o unitate de timp;

~ numărul de unități de timp utilizate;

~ costul convorbirilor naționale;

~ costul convorbirilor internaționale;

~ costul serviciilor suplimentare, prestate de către Operator;

~ costul convorbirilor în cadrul roaming-ului;

~ costul terminalului și alte plăți aferente contului Clientului.

5.4.1. Clientul este obligat să achite în întregime plata pentru serviciile prestate de către Operator în luna precedentă conform facturii. Termenul-limită de achitare este indicat în factură. În cazul neachitării la timp a plății, Operatorul va suspenda prestarea Serviciilor.

5.4.2. Operatorul poate expedia facturi intermediare atunci cînd consideră că sumele curente pentru Serviciile prestate sunt considerabile. În caz de nerespectare a termenului de achitare, indicat în factură, Serviciul va fi suspendat.

5.4.3. Operatorul va expedia factura către Client prin intermediul serviciilor poștale, la adresa indicată în Contract.

5.5. Plata în avans:

Pe parcursul utilizării Serviciilor Clientul este limitat la suma depusă în contul său. În cazul epuizării sumei depuse în cont, efectuarea apelurilor nu va fi posibilă pînă la alimentarea contului. Clientul poate alimenta contul său prin achitare în numerar, transfer bancar sau alte modalități stabilite de Operator.

5.5.1. Clientul este obligat să achite plata pentru Serviciile prestate de către Operator în termenul-limită de achitare indicat în factură. În cazul neachitării la timp a plății, Operatorul va suspenda prestarea Serviciilor. Dacă contul Clientului a rămas în debit, Clientul cheltuind mai mult decît suma disponibilă pe contul său, Clientul este răspunzător pentru această datorie către Operator.

5.6. Condițiile de prestare, precum și taxele aplicate pentru serviciul roaming și apelurile internaționale sunt stabilite de către Operator. Operatorul are dreptul să utilizeze și alte taxe pentru diferite Servicii suplimentare.

5.7. Orice reclamație privind facturile vor fi expediate printr-o scrisoare cu aviz la Serviciul Relații cu Clienții pînă la emiterea următoarei facturi. Depunerea reclamației nu eliberează Clientul de obligațiunile sale de plată.

5.8. Clientul care susține că nu a primit factura este obligat să achite suma datorată în baza unei facturi eliberate repetat. Toate cheltuielile apărute pentru expedierea repetată a facturilor ca urmare a întârzierilor succesive în efectuarea plăților vor fi facturate Clientului.

5.9. Operatorul își rezervă dreptul de a cere oricărui Client potențial, să depună în cont un fond de garanție sau să prezinte o garanție bancară pentru a putea beneficia de anumite servicii. În cazul în care fondul de garanție nu este depus la data solicitată, serviciul va putea fi suspendat iar abonamentul anulat, Clientul nefiind îndreptățit la nici o compensație. Suma depusă ca garanție nu este purtătoare de dobînză și va fi returnată Clientului, la cerera scrisă a acestuia în cel mult o lună după expirarea Contractului, cu condiția lipsei unor datorii ale Clientului către Operator.

## 6. REZILIEREA CONTRACTULUI

6.1. Rezilierea Contractului de către Operator.

Operatorul este îndreptățit să rezilieze Contractul fără preaviz și drept de compensare, notificînd Clientul printr-o scrisoare cu aviz de primire în caz dacă:

- a) descoperă că la semnarea Contractului Clientul a prezentat o informație falsă, incorectă, incompletă, nu a informat despre schimbările survenite ulterior, sau
- b) Clientul a obținut neautorizat sau în mod fraudulos acces la serviciile Operatorului, inclusiv în conexiunea Roaming, sau
- c) Clientul a încălcat prevederile Contractului și ale Condițiilor Generale sau ale legislației în vigoare, sau

- d) Clientul este în incapacitate de plată stabilită, a fost acționat în judecată pentru datorii scadente, este în procedură de insolabilitate sau lichidare juridică.

6.2. Rezilierea Contractului de către Client.

6.2.1. Clientul poate rezilia Contractul la expirarea perioadei minime contractuale (specificate în Contract la conectare) cu un preaviz trimis printr-o scrisoare recomandată cu aviz de primire, fax, sau printr-o cerere depusă la punctele autorizate ale Operatorului, cu cel puțin 15 zile pînă la ziua următoare de facturare. Contractul va fi reziliat la sfîrșitul perioadei lunare tarifare.

6.2.2. În cazul în care Clientul a procurat de la Operator un terminal cu preț subvenționat și solicită rezilierea Contractului sau schimb de titular înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va achita Operatorului diferența dintre prețul de achiziție și prețul sponsorizat pentru terminalul achiziționat în dependență de perioada utilizării acestuia, precum și suma datorată în cazul achitării în rate a terminalului. Perioada minimă contractuală va fi calculată din data procurării terminalului la preț subvenționat. Dacă Clientul a beneficiat de o alocație suplimentară în bunuri sau servicii și solicită rezilierea Contractului înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va restitui Operatorului contravaloarea acestor bunuri sau servicii.

6.3. În cazul rezilierii Contractului, Clientul este obligat să întorcă cartela R-UIM Operatorului și să achite toate datoriile sale către Operator. În caz de nerespectare a acestor obligații, Operatorul își rezervă dreptul de a se adresa în instanțele de judecată.

6.4. Dacă Clientul a beneficiat de careva prețuri speciale la conectare, servicii, va fi stabilită o perioadă minimă obligatorie de păstrare a Contractului conform specificației ofertei corespunzătoare.

## 7. CONDIȚII SUPPLEMENTARE.

7.1. Clientul declară că a fost informat și a acceptat că Operatorul nu poartă nici un fel de răspundere pentru informația, reclama, produsele și ofertele pe care le primește pe Internet de la persoane terțe.

7.2. Viteza de transfer a datelor nu poate fi garantată de Operator, deoarece aceasta depinde de factori externi. Clientul declara că a fost informat și a acceptat faptul că viteza de transfer a datelor prin tehnologia CDMA 2000 1x EV-DO este pînă la 153,4 Kbps - upload și pînă la 2,4 Mbps - download.

7.3. Pentru a avea acces la Serviciile prestate de Operator, Clientul va folosi numai terminalele certificate în Republica Moldova, autorizate și compatibile cu sistemul de telecomunicații operat de „Moldtelecom” S.A.

7.4. În cazul în care Clientul folosește terminale (telefoane mobile CDMA), altele decît cele comercializate de către „Moldtelecom” S.A., Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru problemele de funcționare ale Serviciilor, datorate terminalelor utilizate.

## 8. RECLAMAȚII ȘI LITIGII

8.1. Pentru orice reclamație Clientul trebuie să se adreseze în scris, prin fax, prin e-mail, etc la Serviciul de Relații cu Clienții. Termenul de examinare a adresărilor Clientului nu va depăși 30 zile din ziua recepționării acestora. Rezultatul examinării va fi adus la cunoștința Clientului în scris sau oral cu acordul lui. Remedierea deficiențelor care nu sunt imputabile consumatorului, apărute la produs, serviciu în cadrul termenului de garanție sau valabilitate, va fi efectuată de către Operator în termen de 14 zile de la data înaintării reclamației de către consumator, sau în termenul stabilit printr-un acord adițional la Contract.

8.2. Orice litigiu, care nu poate fi negociat și soluționat amiabil, va fi înaintat instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

---

Semnătura vînzătorului  
L.Ș.

---

Semnătura Clientului  
L.Ș.