

## CONDIȚII GENERALE DE PRESTARE ȘI UTILIZARE A SERVICIILOR PUBLICE DE COMUNICAȚII ELECTRONICE MOBILE „UNITÉ”

### 1. DEFINIȚII ȘI ABBREVIERI

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

*Abonat* – persoană fizică sau 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;

*Servicii* – reprezintă servicii publice de comunicații electronice mobile ”Unité” în standardele CDMA/UMTS (W-CDMA)/LTE (voce, transport date și SMS) destinate utilizatorului și prestate contra plată de către Furnizor;

*Servicii administrative* – reprezintă servicii publice de comunicații electronice cu caracter operațional: reactivări, suspendări, înlocuiri de bunuri și servicii etc.;

*Contract* - reprezintă Condițiile de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice mobile ”Unité”, Contractul și Anexele semnate între Furnizor și Abonat;

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

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

*Perioada de facturare* – perioada dintre două date de facturare consecutive;

*Limita de credit* – suma maximă stabilită de S.A. „Moldtelecom” pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Abonatul poate beneficia de Serviciile prestate de S.A. „Moldtelecom” după consumarea integrală a minutelor, SMS-urilor, traficului internet incluse în Abonament, a bonusurilor, minutelor de Fidelitate și a soldului bănesc disponibil din Contul Abonatului, și care poate fi modificată în funcție de istoricul Abonatului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale;

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

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

*Rețea CDMA/UMTS (W-CDMA)/LTE* – totalitatea echipamentelor de comunicații electronice instalate și operate conform Recomandărilor UIT (Uniunea Internațională de Telecomunicații) și standardelor CDMA2000 (Code Division Multiple Access)/tehnologiei de radioacces terestru IMT- 2000 cu interfața radio UMTS (W-CDMA) (Wideband Code Division Multiple Access)/LTE (Long-Term Evolution);

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

*Terminal* – reprezintă echipamentul prin intermediul căruia Abonatul accesează cu ajutorul cartelei R-UIM/U-SIM Serviciile prestate de către Furnizor.

### 2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice mobile ”Unité” reglementează relațiile între S.A. „Moldtelecom”, în calitate de furnizor de Servicii, denumită în continuare Furnizor, și utilizatorul final, numit în continuare Abonat.

2.2. Furnizorul se obligă să presteze Serviciile solicitate de către Abonat, conform Contractului, prezentelor Condiții generale de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice mobile ”Unité” (în continuare, Condiții generale, la cazul gramatical corespunzător) și Anexelor la Contract, în interiorul ariei de acoperire a rețelei sale, iar Abonatul se obligă să le achite, conform prevederilor acestui Contract.

### 3. CONDIȚII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIILOR

3.1. Pentru a beneficia de Serviciile oferite de Furnizor și a deveni Abonat, solicitantul va încheia un Contract la unul din punctele autorizate de Furnizor. Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita documente, care să confirme identitatea și adresa solicitantului. Orice persoană împuternicită a unei alte persoane fizice sau juridice, are obligația să confirme identitatea și împuternicirea de reprezentare, iar în cazul persoanei juridice și statutul acesteia. Abonatul își asumă responsabilitatea să anunțe Furnizorul în termen de 15 zile despre orice schimbare a informației furnizate la momentul semnării Contractului, survenită după, în special modificările referitoare la actele de identitate oficiale.

3.2. Serviciile se prestează prin tehnologia CDMA2000 în banda de frecvență 450 MHz, tehnologia UMTS (W-CDMA) în benzile de frecvență 900/2100 MHz și tehnologia LTE în banda de frecvență 1800 MHz.

### 4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI

4.1. Furnizorul este obligat să presteze Servicii calitative de telefonie mobilă CDMA/UMTS (W-CDMA)/LTE, în conformitate cu Contractul. Furnizorul își asumă responsabilitatea pentru asigurarea recepției semnalelor radio în cadrul ariei de acoperire definite.

4.2. Furnizorul se obligă să furnizeze Abonatului, la momentul semnării Contractului, toată informația necesară despre Serviciile prestate și să pună la dispoziție Serviciul Suport Clienți (200 de pe telefonul mobil sau 022-200-200 de pe telefonul fix) pentru a răspunde solicitărilor cu privire la Servicii.

4.3. Furnizorul asigură accesul Abonatului la Serviciile sale, dar își rezervă dreptul de a refuza o cerere de conectare sau de prestare a serviciilor adiționale din următoarele motive: Abonatul nu a furnizat integral informațiile solicitate de Furnizor conform punctului 3.1; Abonatul are datorii neachitate față de Furnizor; Abonatul este în incapacitate de plată stabilită.

4.4. Furnizorul va oferi Abonatului un număr în momentul activării. Furnizorul este în drept să ofere, la solicitarea Abonatului, un număr special de telefon în condiții distincte. Cheltuielile vor fi facturate Abonatului. Furnizorul are dreptul de a schimba numărul de telefon alocat Abonatului din motive operaționale. Furnizorul va informa în prealabil Abonatul despre aceasta cu 30 de zile înainte de data efectuării schimbării.

4.5. Furnizorul se obligă să activeze contul Abonatului în timp cât mai scurt posibil, în dependență de posibilitățile tehnice, dar nu mai târziu de 48 ore din momentul semnării Contractului și încasării mijloacelor bănești în contul bancar al Furnizorului sau în casieria acestuia. În cazul portării, activarea contului Abonatului se va efectua în maxim 24 ore calculate de la termenul indicat în cererea de portare a numărului mobil.

4.6. Furnizorul este în drept să refuze executarea cererilor de portare către alți operatori a numerelor de telefon care sunt destinate exclusiv ofertelor corporative ale Furnizorului (numerele telefon din diapazoanele: 067198000-067199999 și 067398000-067399999).

4.7. Furnizorul se obligă să asigure confidențialitatea conținutului convorbirilor telefonice și a altor comunicări efectuate prin rețele de comunicații electronice, precum și să nu divulge altor persoane, decât expeditorului sau destinatarului, informațiile privind serviciile furnizate.

4.8. Orice informație furnizată de către Abonat va fi utilizată de Furnizor numai în scopuri legate de executarea a Contractului, respectiv activare, facturare, relații cu clienții, recuperare a datoriilor etc. Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Abonatului va fi efectuată de către Furnizor, în calitate sa de operator de date cu caracter personal, conform legislației în vigoare.

4.9. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica conținutul Serviciilor sale, precum și de a modifica prestările comerciale ale acestor Servicii, în cazul survenirii unor modificări de ordin obiectiv ce condiționează prestarea serviciilor, inclusiv modificarea cadrului regulator, modificarea conjuncturii pieței sau în cazul în care condițiile economice fac ca neoperarea modificărilor să fie inechitabilă. Furnizorul este obligat să informeze în scris Abonatul, prin mijloacele stabilite în punctul 4.18, asupra modificărilor condițiilor contractuale, cu 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a acestora. Abonatul, care nu este de acord cu noile condiții, are dreptul de a rezilia Contractul conform punctului 9.1 al prezentelor Condiții generale. Lipsa obiecțiilor Abonatului, prezentate Furnizorului în scris cu 5 zile înainte de intrarea în vigoare a noilor condiții, va fi considerată drept acceptare integrală a modificărilor de către Abonat.

În caz de micșorare a tarifelor și taxelor, sau stabilirii altor condiții mai favorabile pentru Abonat, acestea vor putea fi aplicate imediat, Furnizorul având dreptul de a anunța ulterior abonatul despre modificările efectuate.

- 4.10. Furnizorul este în drept de a prezenta, pe parcursul lunii, informația operativă privind starea contului Abonatului, cu posibilitatea efectuării recalculărilor la sfârșitul perioadei de facturare.
- 4.11. Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita achitarea integrală a datoriilor, inclusiv și a abonamentului pentru luna curentă, la momentul Recepționării, în forma stabilită de Furnizor, din partea Abonatului, a cererii de activare a serviciilor adiționale și schimb de bunuri, precum și a cererii de dezactivare a serviciilor adiționale din motive ce nu-i pot fi imputabile Furnizorului.
- 4.12. Furnizorul își rezervă dreptul de a refuza, fără preaviz, cererile referitoare la schimbările în cont, depuse de Abonat, în cazul în care acesta nu a achitat integral factura/contul de plată în termenul limită indicat. Pentru procesarea modificărilor solicitate, Abonatul urmează să depună cererea în mod repetat după achitarea datoriilor.
- 4.13. Furnizorul este în drept să comercializeze, Abonatului, terminale blocate în rețeaua proprie ce nu vor putea fi utilizate în alte rețele, certificate și compatibile cu rețeaua sa de telefonie mobilă CDMA/UMTS (W-CDMA)/LTE.
- 4.14. Perturbările în rețea, cauzate de lucrările de modernizare, reparare, înlăturare a deteriorărilor rețelelor de comunicații electronice nu pot fi considerate ca nerespectare a condițiilor Contractului.
- 4.15. Furnizorul are dreptul de a rezilia Contractul în cazurile și conform procedurii prevăzute în compartimentul 9.
- 4.16. Furnizorul va specifica în contul de plată lunar termenul limită de achitare a serviciilor prestate și va preaviza Abonatul despre suspendarea serviciilor în cazul neachitării plății la data scadentă. În cazul în care la data indicată în contul de plată Abonatul nu va efectua achitarea, Furnizorul își rezervă dreptul de a suspenda serviciile până la momentul achitării datoriei.
- 4.17. În cazul încălcării de către Abonat a obligațiilor stipulate în punctele 5.5, 5.8, 5.10 ale prezentelor Condiții generale, acesta va fi notificat despre suspendarea serviciilor în termen de 10 zile, în situația în care, în acest termen, Abonatul nu va înlătura încălcările.
- 4.18. În cazul neonorării obligației de achitare de către Abonat, Furnizorul este în drept a transmite dosarul companiilor de colectare a datoriilor, în vederea rambursării datoriei.
- 4.19. Toate notificările ce urmează a fi efectuate de către Furnizor în baza prezentelor Condiții generale, vor fi aduse la cunoștință Abonatului prin unul sau mai multe din următoarele mijloace care sunt la dispoziția Furnizorului: informație scrisă în factură/cont de plată, mesaj transmis prin SMS, scrisoare electronică transmisă prin e-mail, scrisoare transmisă prin poșta, complementat(e) prin informație plasată pe web-site și/sau anunț adus la cunoștință prin mass-media. Scrisorile personalizate expediate pe suport de hârtie, prin fax, prin poșta electronică, mesajele SMS și informația publicată pe facturile de plată, inclusiv pe verso-ul acestora, constituie forma scrisă a informării Abonatului.

## **5. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ABONATULUI**

- 5.1. Abonatul este obligat, înainte de semnarea Contractului, să ia cunoștință de condițiile Contractului, de prezentele Condiții generale, de condițiile Anexelor la Contract, de lista oficială de prețuri, de aria de acoperire, care sunt disponibile la orice punct autorizat al Furnizorului sau pe pagina web [www.unite.md](http://www.unite.md).
- 5.2. În cazul neonorării obligației de plată a serviciilor furnizate și a echipamentului primit, Abonatul acordă dreptul Furnizorului de transmitere a datelor personale terțelor persoane în vederea rambursării datoriei formate, inclusiv companiilor de colectare a datoriilor.
- 5.3. Abonatul este obligat să monitorizeze starea contului pentru a fi la curent cu minutele, traficul Internet/Intranet și SMS-urile consumate.
- 5.4. Abonatul este obligat să folosească Serviciile în conformitate cu termenele și condițiile contractuale.
- 5.5. Abonatul este obligat să nu admită utilizarea Serviciilor oferite de Furnizor pentru cauzarea premeditată a perturbării rețelei Furnizorului, să nu creeze prejudicii altor abonați (utilizatori finali) sau Furnizorului, să nu utilizeze Serviciile în scopuri ce contravin intereselor Statului, ordinii publice și intereselor Furnizorului.
- 5.6. Abonatul este obligat să achite integral toate plățile și costurile cerute de Furnizor în baza Contractului.
- 5.7. În cazul în care Abonatul solicită, prin depunerea unei cereri, să nu i se expedieze factura/contul de plată, acesta este obligat să verifice periodic informațiile plasate de Furnizor pe pagina web [www.unite.md](http://www.unite.md).
- 5.8. Abonatul este obligat să nu utilizeze Serviciile în scopuri comerciale, inclusiv vânzarea, închirierea acestora către terți.
- 5.9. Abonatul este obligat să ia toate măsurile de precauție pentru a evita deteriorarea cartelei R-UIM/U-SIM, închirierea, transmiterea unei alte persoane, utilizarea abuzivă a acesteia. Orice tentativă de copiere a datelor tehnice de identificare înscrise pe cartela R-UIM/U-SIM este interzisă și sancționată conform legislației. În caz de furt, pierdere sau deteriorare a cartelei R-UIM/U-SIM, Abonatul va informa imediat Serviciul Suport Clienți. Furnizorul se obligă să suspende prestarea Serviciilor către Abonat în termen cât mai restrâns. Abonatul este obligat să solicite eliberarea altei cartele R-UIM/U-SIM timp de 72 ore din data informării Furnizorului. Furnizorul va elibera o cartelă de înlocuire Abonatului, conform serviciilor administrative. În cazul în care cartela R-UIM/U-SIM nu a fost înlocuită, Abonatul își asumă responsabilitatea pentru utilizarea serviciilor prin intermediul acestei cartele. Suspendarea contului Abonatului, indiferent de perioadă, în cazurile stipulate mai sus în acest punct, nu eliberează Abonatul de la achitarea abonamentului lunar.
- 5.10. Abonatul va utiliza doar terminale certificate, autorizate conform legislației în vigoare și compatibile cu rețeaua de telefonie mobilă CDMA/UMTS (W-CDMA)/LTE. Este interzisă conectarea la terminal a oricărui accesoriu, care pot produce interferențe cu Serviciile prestate de Furnizor.
- 5.11. Abonatul are dreptul de a activa codul PIN (număr personal de identificare) ca parolă de acces la rețeaua mobilă CDMA/UMTS (W-CDMA)/LTE. În scopul deblocării cartelei R-UIM/U-SIM la o eventuală blocare, cauzată de introducerea greșită a codului PIN, Abonatul furnizează, Furnizorului, informații referitoare la identitatea sa. Furnizorul va oferi codul PUK al cartelei R-UIM/U-SIM în cazul când informația este autentică.
- 5.12. Abonatul are dreptul să apeleze la Serviciul Suport Clienți la numerele de telefon specificate în punctul 4.2, Serviciile de informații ale Furnizorului, inclusiv consultarea contului, serviciile de urgență care sunt oferite gratuit de către Furnizor.
- 5.13. Abonatul are dreptul de a-și schimba Pachetul de bază, precum și serviciile adiționale de care beneficiază. Abonatul va depune o cerere cu cel puțin 15 zile înainte de ziua următoare de facturare, unde va indica modificările solicitate. Migrarea de la un pachet la altul se efectuează în baza serviciilor administrative, stabilite de către Furnizor, plasate pe pagina web [www.unite.md](http://www.unite.md).
- 5.14. În cazul în care Abonatul solicită schimb de titular înainte de expirarea perioadei minime contractuale și a procurat de la Furnizor un terminal la preț promoțional și/sau a beneficiat de bonus în servicii, noul titular va prelua toate drepturile și obligațiile fostului titular pe perioada minimă contractuală restantă. În același timp, noul titular își asumă orice risc în cazul defecțiunii terminalului preluat prin schimb de titular, în cazul în care defecțiunea nu-i poate fi imputată Furnizorului.
- 5.15. Dacă Abonatul are datorii neachitate față de Furnizor și intenționează să se aboneze la un nou număr de telefon, aceasta nu va fi posibil până la achitarea integrală a datoriilor.
- 5.16. Abonatul are dreptul de a rezilia Contractul conform compartimentului 9.
- 5.17. În cazul anulării solicitării de portare a numărului de telefon mobil sau în cazul nevalidării cererii de portare, Abonatul este obligat să respecte clauzele de reziliere, prevăzute în compartimentul 9.

## **6. COSTUL SERVICIILOR ȘI ORDINEA ACHITĂRII**

- 6.1. Abonatul achită Serviciile conform Anexelor la Contract și a listei oficiale de prețuri valabile la momentul semnării Contractului. Lista oficială de prețuri este disponibilă la orice punct autorizat al Furnizorului și pe pagina web [www.unite.md](http://www.unite.md).
- 6.2. Modalități de achitare pentru Serviciile publice de comunicații electronice mobile „Unite”: a) în credit; b) în avans.
- 6.3. Plata în credit se efectuează cu condiția respectării de către Abonat a cerințelor Furnizorului. Abonatul poate obține un credit pentru plăți, în limita de credit stabilită de Furnizor la activare sau pe parcursul executării Contractului în funcție de informațiile financiare disponibile. După depășirea acestor limite de către Abonat, Furnizorul poate solicita garanții suplimentare.
- 6.4. În cazul atingerii Limitei de credit, Furnizorul este în drept de a suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate. Totuși, reflectarea datelor despre consum în Contul Abonatului și, respectiv, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit poate avea loc cu o anumită întârziere, datorită

faptului că taxarea Abonatului are loc aproape în timp real și doar după încheierea apelului sau sesiunii de Internet, dar nu mai mult de 2 ore, pentru serviciile prestate local, și 48 ore, pentru serviciile prestate în Roaming. Totodată, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit nu poate fi garantată absolut, datorită limitărilor tehnice. În cazul depășirii Limitei de credit, Abonatul rămâne a fi răspunzător pentru întreaga datorie creată. Serviciile vor fi suspendate până la momentul în care Abonatul își va suplini contul, astfel încât soldul bănesc din cont să devină egal sau mai mare ca 0 (zero).

- 6.5. Pe parcursul utilizării Serviciilor cu achitare în avans, Abonatul este limitat în utilizarea serviciilor de suma depusă în contul său, beneficierea de servicii fiind posibilă după alimentarea contului de către Abonat.
- 6.6. Furnizorul va emite lunar o factură/cont de plată, pe care abonatul este obligat să o achite integral în termenul limită de achitare specificat în aceasta.
- 6.7. Perioada de facturare se consideră perioada dintre prima și ultima zi a lunii calendaristice. Dacă planul tarifar ales nu prevede altă modalitate de calcul, abonamentul lunar este inclus integral în factură/cont de plată pentru întreaga perioadă de facturare, indiferent de ziua semnării Contractului.
- 6.8. Pentru Serviciile publice de comunicații electronice mobile „Unité”, Furnizorul poate aplica diferite taxe atât pentru Serviciile de bază, cât și pentru serviciile adiționale, alte costuri și plăți aferente contului, plasate pe pagina web [www.unite.md](http://www.unite.md).
- 6.9. Furnizorul va expedia lunar factura/contul de plată către Abonat la adresa indicată de către acesta. Cu acordul Abonatului, Furnizorul are dreptul de a nu expedia Abonatului facturile/conturile de plată lunare. În acest caz, Abonatul va achita plata pentru serviciile prestate direct la punctele autorizate ale Furnizorului sau la entitățile împuternicite de către Furnizor de a recepționa plățile în cauză, până la termenul limită indicat în factură.
- 6.10. Furnizorul nu poartă răspundere pentru corectitudinea și promptitudinea expedierii facturilor/conturilor de plată. Abonatul, care nu a primit factura/contul de plată din motive ce nu depind de Furnizor, este obligat să se intereseze despre sumele de plată și să achite suma datorată utilizând una sau mai multe din modalitățile de achitare puse la dispoziție și descrise în p.6.12.
- 6.11. Furnizorul nu este obligat, dar poate solicita achitarea unor facturi/conturi de plată intermediare atunci când sumele curente pentru Serviciile prestate extra-pachet înregistrează valoare mai mare decât suma unui Abonament lunar.
- 6.12. Abonatul poate suplini contul său prin achitare în numerar (la punctele autorizate de Furnizor, la reprezentanțele băncilor comerciale indicate pe pagina web [www.unite.md](http://www.unite.md), la oficiile poștale), prin transfer bancar, cartele preplătite sau alte modalități stabilite de Furnizor.
- 6.13. Se consideră că Abonatul și-a onorat obligația de achitare, conform Contractului, din momentul încasării mijloacelor bănești în contul bancar al Furnizorului sau în casieria acestuia.
- 6.14. Orice reclamație privind facturile/conturile de plată poate fi adresată în conformitate cu punctul 11.1 până la emiterea următoarei facturi/cont de plată. Depunerea reclamației nu eliberează Abonatul de obligațiile sale de plată.
- 6.15. Furnizorul își rezervă dreptul de a cere, Abonatului, să depună în cont suma avansului necesar pentru a putea beneficia de anumite Servicii. În cazul în care avansul necesar nu este depus la data solicitată, Serviciul nu va fi prestat, Abonatul nefiind îndreptățit la nici o compensație.

## 7. RĂSPUNDEREA/RESPONSABILITATEA PĂRȚILOR

- 7.1. Furnizorul își asumă responsabilitatea să presteze, calitativ, Servicii publice de comunicații electronice mobile „Unité” CDMA/UMTS (W-CDMA)/LTE, în conformitate cu actele normative în vigoare din domeniu. Furnizorul își asumă responsabilitatea pentru asigurarea recepției semnalelor radio în cadrul ariei de acoperire. Rata de blocare a apelurilor, precum și rata de cădere a apelurilor în rețeaua CDMA2000/UMTS (W-CDMA)/LTE în orele de vârf, cauzate de rețeaua CDMA/UTMS (W-CDMA)/LTE, nu va depăși 2 %.
- 7.2. În cazul în care nu se atinge nivelul de calitate a Serviciilor, prevăzut în punctul 7.1, Furnizorul va compensa, la solicitarea Abonatului, prejudiciul cauzat Abonatului pe perioada deranjamentului stabilit prin acordarea de servicii suplimentare, ceia ce însă nu îl limitează pe Abonat de exercitarea drepturilor sale prevăzute de legislația în vigoare pentru asemenea situații.
- 7.3. Furnizorul își asumă responsabilitatea de a întreprinde măsuri de remediere a deficiențelor tehnice și protejare a datelor în vederea excluderii vulnerabilității și integrității rețelei și/sau serviciilor ca rezultat al eventualelor incidente sau amenințări (atacuri).
- 7.4. Furnizorul nu poartă răspundere de calitate a Serviciilor în cazul stării defectuoase a terminalului.
- 7.5. Furnizorul nu poartă răspundere pentru conținutul mesajelor și al apelurilor, nici pentru daunele pe care acestea le-ar putea provoca, în caz dacă nu este autorul lor. Furnizorul nu poartă răspundere pentru Servicii și prețuri în cazul în care acestea sunt oferite de terțe părți, accesibile prin Serviciul său.
- 7.6. În cazul utilizării Serviciului transport date (acces la rețeaua Internet), Furnizorul nu poartă răspundere pentru eventualele pierderi de informație, atacuri de rețea, „conexiuni nedorite” ([www.unite.md/faq](http://www.unite.md/faq)), SPAM etc.. Abonatul este singurul responsabil pentru instalarea și actualizarea programelor de protecție pe echipamentele folosite.
- 7.7. Furnizorul nu poartă răspundere pentru eventualele probleme tehnice generate de către furnizorul străin în timpul utilizării Serviciului Roaming de către Abonat.
- 7.8. Abonatul își asumă responsabilitatea să ofere, Furnizorului, informația veridică cerută la semnarea Contractului, conform punctului 3.1.
- 7.9. În cazul neachitării, în termen, a costului Serviciilor furnizate și a echipamentului primit de către Abonat, Furnizorul este în drept a transmite dosarul acestuia companiilor de colectare a datoriilor, iar Abonatul va fi obligat a achita datoria formată și costul serviciilor companiei de colectare a datoriilor. În cazul înaintării acțiunii în instanța de judecată în vederea încasării datoriei, Abonatul este obligat să achite taxa de stat, cheltuielile de reprezentare în instanțele de judecată, taxele și spezele avansate în cadrul procedurii de executare silită.
- 7.10. Abonatul își asumă responsabilitatea să nu transmită drepturile și obligațiile asupra Contractului unei terțe părți fără consimțământul Furnizorului. Pentru a transfera drepturile și obligațiile Contractului unei alte persoane, Abonatul depune cerere de schimb de titular la punctele autorizate de Furnizor. În cazul în care Furnizorul își dă consimțământul pentru efectuarea schimbului de titular, noul abonat își va asuma toate drepturile și obligațiile fostului titular.
- 7.11. În cazul în care Abonatul folosește terminale, altele decât cele comercializate de către Furnizor, Abonatul își asumă întreaga responsabilitate pentru problemele de funcționare a Serviciilor, datorate terminalelor utilizate.

## 8. TERMENUL CONTRACTULUI

- 8.1. Contractul intră în vigoare din momentul semnării de către Părți.
- 8.2. Termenul de valabilitate al Contractului este indicat în Anexa nr. 1 la Contract.
- 8.3. Dacă Abonatul beneficiază de careva prețuri speciale ale terminalelor și/sau serviciilor, atunci, la momentul încheierii Contractului, se stabilește o Perioadă minimă contractuală, durata căreia se determină în dependență de oferta corespunzătoare și se indică în Anexa nr. 1 la Contract, care va constitui parte integrantă a Contractului. La expirarea perioadei minime contractuale, Contractul se consideră prelungit pe o durată nelimitată de timp, dacă Părțile nu vor notifica în scris despre refuzul de a-l prelunge în termen de 15 zile până la expirarea acestuia.
- 8.4. Din data semnării Contractului, contractul(e) de prestare a Serviciilor semnat(e) anterior își încetează acțiunea. Toate obligațiile nestinse din contractul(e) precedent(e) sunt incluse în noul Contract și în Anexa nr. 1 acestuia.

## 9. REZILIEREA CONTRACTULUI

- 9.1. Contractul care nu prevede o Perioadă minimă contractuală poate fi reziliat din inițiativa Abonatului oricând, cu condiția preavizării Furnizorului despre aceasta printr-o scrisoare recomandată cu aviz de recepție, fax sau printr-o cerere depusă personal la punctele autorizate ale Furnizorului cu cel puțin 15 zile până la încheierea perioadei de facturare.
- 9.2. Contractul care prevede o Perioadă minimă contractuală, poate fi reziliat din inițiativa Abonatului până la expirarea Perioadei minime contractuale, din motive care nu țin de nerespectarea condițiilor Contractului de către Furnizor, doar în conformitate cu punctul 9.5 al prezentelor Condiții generale. În cazul, în care Perioada minimă contractuală a expirat, Contractul poate fi reziliat din inițiativa Abonatului conform procedurii stabilite în punctul 9.1 al prezentelor Condiții generale.
- 9.3. Rezilierea Contractului se efectuează la cererea Abonatului sau de către Furnizor, acesta fiind considerat reziliat la sfârșitul perioadei lunare tarifare. Rezilierea Contractului nu îl exonerează, pe Abonat, de obligațiunea de a achita serviciile prestate până la data rezilierii, în cazul în care rezilierea se va solicita din motive care nu țin de nerespectarea condițiilor Contractului de către Furnizor. În cazul solicitării portării numărului de telefon al Abonatului, Contractul va înceta la data finalizării procesului de portare.

- 9.4. Furnizorul are dreptul să rezilieze Contractul fără drept de compensare, notificând Abonatul prin una sau mai multe din metodele de informare stabilite în p.4.18, cu indicarea termenului de grație în caz dacă:
- descoperă că, la semnarea Contractului, Abonatul nu a prezentat informație veridică, completă, nu a informat despre schimbările survenite ulterior sau
  - Abonatul a obținut neautorizat sau în mod fraudulos acces la Serviciile Furnizorului, inclusiv în conexiunea Roaming, sau
  - Abonatul a încălcat prevederile Contractului sau ale legislației în vigoare, sau
  - Abonatul este în incapacitate de plată stabilită, a fost acționat în judecată pentru datoriile scadente, este în procedură de insolvență sau lichidare juridică.
  - Abonatul a folosit conexiunea în scopul prestării de servicii către terți sau a generat apeluri sau trafic internet/intranet prin sisteme și softuri automatizate astfel suprasolicitând conexiunea acordată.
  - Abonatul a utilizat serviciile oferite în scop de fraudă, a încălcat securitatea rețelei și a serviciilor.
  - Abonatul a admis neachitarea integrală a datoriilor sale față de Furnizor, serviciile fiindu-i suspendate total sau parțial mai mult de 30 zile calendaristice.
- 9.5. În cazul în care Abonatul a procurat, de la Furnizor, un terminal la preț promoțional și/sau a beneficiat de anumite reduceri/bonus în servicii/bunuri și solicită rezilierea 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 reziliază din vina Abonatului până la expirarea perioadei minime contractuale, Abonatul va achita Furnizorului:
- diferența dintre prețul integral și prețul promoțional pentru terminalul achiziționat, precum și diferența dintre prețul integral și suma achitată în cazul achitării în rate a terminalului, în dependență de perioada utilizării acestuia;
  - plata cu titlu de prejudiciu pentru bonusul în servicii/bunuri/reduceri acordate, indicate în Anexa la Contract.
- Perioada minimă contractuală va fi calculată din data procurării terminalului la preț promoțional și/sau acordării reducerii/ bonusului în servicii. Dacă Abonatul a beneficiat de o alocație/reducere suplimentară în bunuri sau servicii/ reduceri la plata de abonament și solicită rezilierea Contractului înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Abonatul va restitui Furnizorului contravaloarea acestor bunuri sau servicii/ reduceri.
- diferența dintre prețul integral și suma achitată în cazul achitării în rate a prețului promoțional al terminalului, în dependență de perioada utilizării acestuia, precum și suma reducerii acordate.
- 9.6. În cazul rezilierii Contractului, Abonatul este obligat să achite toate datoriile sale către Furnizor. Dacă la încetarea Contractului, contul Abonatului a rămas în credit, la cererea acestuia, suma poate fi transferată în contul altui serviciu prestat de Furnizor și contractat de Abonat sau în contul altui abonat ce are încheiat contract cu Furnizorul. În cazul persoanelor juridice și persoanelor fizice care desfășoară activitatea individuală de întreprinzător sau activitate profesională supusă înregistrării sau autorizării de stat, suma poate fi transferată în contul de decontare al acestora. Restituirea sau transferul sumelor va avea loc după încheierea perioadei de facturare în maxim 30 de zile calendaristice.

## **10. FORȚĂ MAJORĂ**

- 10.1. Părțile nu poartă răspundere de nerespectarea obligațiilor stipulate în Contract (Anexe), dacă vor prezenta dovezi că aceasta a fost cauzată de circumstanțele de forță majoră. Astfel de evenimente (calamități naturale, incendii, acțiuni militare, greve, acte normative ale organelor de stat, locale care împiedică Părțile de a îndeplini obligațiile) pot apărea după semnarea Contractului în condiții și circumstanțe care sunt în afara controlului Furnizorului sau/și Abonatului.
- 10.2. Partea care a avut de suferit în urma evenimentelor de forță majoră este obligată în termen de 10 zile de la stabilirea acesteia să informeze în formă scrisă cealaltă Parte despre situația de forță majoră și consecințele acesteia (care au avut loc sau pot avea loc în viitor) cu prezentarea documentului ce confirmă producerea evenimentului de forță majoră, eliberat de organul competent. Partea care nu a informat în scris cealaltă parte în termenele stabilite poartă răspundere pentru neonorarea obligațiilor contractuale.
- 10.3. Întârzierea sau neîndeplinirea obligațiilor de către Furnizor din motiv de forță majoră nu va fi considerată ca o încălcare a prevederilor contractuale.
- 10.4. În afara cazurilor de forță majoră, Furnizorul are dreptul, ca urmare a unor probleme de ordin tehnic, să suspende Serviciile pe perioada necesară remedierii, anunțându-și abonații prin mijloacele de informare disponibile.

## **11. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚILOR ȘI LITIGIILOR**

- 11.1. Pentru orice reclamație, Abonatul trebuie să se adreseze în scris, prin fax, prin e-mail la Furnizor. În reclamație, Abonatul, obligatoriu, va indica numărul de telefon, iar în cazul dezacordului cu factura/contul de plată inclusiv și numărul facturii/contului de plată, suma contestată și motivul dezacordului. Termenul de examinare a adresărilor Abonatului nu va depăși 30 zile din ziua recepționării acestora. Rezultatul examinării va fi adus la cunoștința Abonatului în scris sau verbal cu acordul lui. Remedierea deficiențelor care nu sunt imputabile consumatorului, apărute la produs, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în cadrul termenului de garanție sau valabilitate, va fi efectuată de Furnizor, în termen de 14 zile de la data înaintării reclamației de către Abonat, sau printr-un acord adițional la Contract.
- 11.2. Litigiile care decurg din interpretarea sau executarea Contractului, prezentelor Condiții generale și Anexelor, ce nu pot fi negociate pe cale amiabilă, vor fi înaintate spre soluționare instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

## **12. ALTE CONDIȚII**

- 12.1. Abonatul declară că a fost informat și a acceptat că Furnizorul nu poartă nici un fel de răspundere pentru informația, reclama, produsele și ofertele pe care le primește pe Internet, prin mesaje scurte sau voce de la persoane terțe.
- 12.2. Abonatul a luat cunoștință și a acceptat Aria de acoperire, astfel cum aceasta a fost prezentată la punctele autorizate ale Furnizorului sau pe Internet la adresa [www.unite.md](http://www.unite.md), pentru fiecare tip de Serviciu furnizat în parte. Ne-formularea unei reclamații de către Abonat cu privire la lipsa semnalului în Aria de Acoperire în termen de 48 de ore de la data intrării în vigoare a Contractului, va fi considerată o acceptare tacită a calității Serviciului.
- 12.3. Viteza de transfer a datelor nu este o valoare stabilă, deoarece aceasta depinde de factori externi: condițiile de propagare a undelor radio, configurarea și starea calculatorului utilizatorului, numărul de utilizatori conectați simultan la aceeași celulă etc. Abonatul declară că a fost informat și a acceptat faptul că viteza de transfer a datelor prin tehnologia CDMA 2000 1x este de până la 153,4 Kbps upload și download, pentru CDMA 2000 1x EV-DO este de până la 153,4 Kbps upload și până la 2,4 Mbps download, pentru CDMA 2000 1x EV-DO Rev.A este de până la 1,8 Mbps upload și până la 3,1 Mbps download, prin tehnologia UMTS (W-CDMA) este de până la 5,6 Mbps upload și până la 42 Mbps download, iar prin tehnologia LTE viteza de transfer a datelor este de până la 50 Mbps upload și până la 175 Mbps download. Furnizorul poate oferi o viteză de transfer a datelor mai mare decât cea stabilită în prezentele Condiții generale, în dependență de posibilitățile tehnice și de specificațiile planului tarifar.
- 12.4. Unele Servicii, cum ar fi serviciile cu valoare adăugată, Roaming-ul și/sau conexiunea internațională, vor fi oferite în condiții speciale stabilite de Furnizor.
- 12.5. Furnizorul este în drept să refuze cererea Abonatului de a înlocui produsul de calitate corespunzătoare cu unul similar în punctul de vânzare al Furnizorului unde a fost procurat, dacă produsul nu i s-a potrivit după formă, model, culoare, mărime sau nu poate fi utilizat conform destinației din alte motive.
- 12.6. Modificările sau completările prezentelor Condiții generale pot fi efectuate în baza unui acord adițional semnat de ambele Părți.
- 12.7. Contractul, Anexele și prezentele Condiții generale sunt perfectate și semnate în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte cu putere juridică egală.

\_\_\_\_\_  
Semnătură a Reprezentantului Furnizorului/ Persoanei  
Împuternicite de către Furnizor

\_\_\_\_\_  
Nume, Prenume ale Abonatului/ Reprezentantului legal

\_\_\_\_\_  
Semnătură a Abonatului/ Reprezentantului legal

L.Ș.

L.Ș.