

Contract nr. XXXXXXXXX

Privind prestarea serviciilor de telefonie fixă

Data semnării:

Locul semnării: mun. Chisinau

Compania «Arax-Impex» SRL furnizează servicii publice de comunicații electronice în baza Declarației Informativ nr.27 din 11.11.2008 eliberată de Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a RM, ca Autoritate de Reglementare, abilitată cu acest drept prin Legea № 241 –XVI din 15.11.2007.

Prezentul Contract reprezintă acordul părților contractante în baza căruia este oferit serviciul de telefonie fixă în conformitate cu Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr.48 din 10 septembrie 2013.

PĂRȚILE CONTRACTANTE:

Compania «ARAX-IMPEX» SRL, cu sediul în mun. Chișinău, str. Dosoftei 118, înregistrată la Camera Înregistrării de Stat la data de 28.12.1992, IDNO 1002600041697, în calitate de «FURNIZOR», care prestează servicii de telefonie fixă în persoana directorului Armen Tsitsinovskii, pe de o parte, și dl (dna) **XXXXXXXXXX**, IDNP **XXXXXXXXXXXXXX** în calitate de «ABONAT», pe de altă parte, au încheiat prezentul Contract privind prestarea serviciilor de telefonie fixă, pe adresa **str. XXXXXXXXXXXX, nr.XXX, ap.xx.**

INFORMAȚII PRIVIND SERVICIUL DE TELEFONIE FIXĂ:

Codul Abonatului – **XXXXX**

Cont personal - **XXXX/XXXXX**

Categoria rețelei – automată – cu ieșire directă la rețeaua internațională.

Categoria liniei telefonice - individuală.

Fiecareia linii telefonice sau grup de linii telefonice i se atribuie un Numar de telefon fix, care se indică în anexele la Contract. Numărul fix poate fi utilizat doar în limitele teritoriului național, eventual utilizând pentru conectare adrese IP exclusiv din R.Moldova. Numărul fix este dat în folosința Abonatului pe perioada de valabilitate a Contractului, acesta rămânând sub controlul Furnizorului, iar nerespectarea condițiilor de utilizare a numărului alocat poate atrage după sine deconectarea acestuia și încetarea furnizării Serviciului. Abonatul nu dobândește și nu poate dobândi proprietatea asupra Numărului de telefon fix. Scoaterea la vânzare de către Abonat, a numărului fix ce i-a fost alocat, este interzisă, Furnizorul fiind îndreptățit să ia, după caz, o serie de măsuri precum: sistarea oricărei modificări solicitate, suspendarea furnizării Serviciului, rezilierea Contractului etc.

1. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Obiectul prezentului Contract îl constituie prestarea către Abonat a serviciilor de telefonie fixă, care să permită efectuarea de comunicații locale, naționale și internaționale prin telefon, precum și asigurarea funcționării acestuia, în condițiile prezentului Contract (în continuare - Servicii).

1.2. Prestarea Serviciilor începe nu mai târziu de 5 zile lucrătoare sau alt termen convenit de Părți. Termenul dat nu include perioada în care efectuarea lucrărilor nu este posibilă din cauza condițiilor climatice nefavorabile sau perioada de întârziere determinată de indisponibilitatea Abonatului.

1.3. Condițiile promoționale și durata derulării acestora sunt indicate în Anexa/Formular.

1.4. Furnizarea serviciilor ce formează obiectul contractului este condiționată de plata contravalorii abonamentului lunar aferent fiecărui serviciu contractat, a tarifelor altor servicii prestate, a tarifelor oricăror servicii suplimentare selectate, serviciilor adiționale, precum și a apelurilor realizate prin utilizarea serviciului de telefonie fixă, care depășește durata apelurilor incluse în pachete.

2. DURATA CONTRACTULUI

2.1. Prezentul Contract intra în vigoare la data semnării sale de către ambele părți și are o Durată inițială minimă de 1 (unu) an.

2.2. Contractul va fi prelungit automat pentru o perioadă nedeterminată, exceptând cazul în care Abonatul va notifica în scris Furnizorul cu 30 (treizeci) de zile înainte de expirarea duratei contractuale inițiale intenția sa de încetare a contractului.

2.3. Partile convin că lipsa acestei notificări prealabile are valoarea juridică a consimțământului tacit al Abonatului privind prelungirea duratei contractuale.

2.4. Durata inițială prevăzută la pct.2.1. a prezentului Contract se va prelungi proporțional perioadei pentru care acțiunea contractului a fost suspendată la cererea sau din motive imputabile Abonatului.

3. PREȚUL SERVICIILOR PRESTATE. ORDINEA ACHITĂRILOR

3.1. Costul abonamentului și prețul Serviciilor prestate sunt stabilite în Anexa/Formular și Lista tarifelor care sunt părți integrante a prezentului Contract. Lista completă a tarifelor și serviciilor prestate de Furnizor poate fi consultată la sediile acestuia, precum și la adresa internet www.arax.md. Tarifele sunt exprimate în lei moldovenești și includ TVA.

3.2. Serviciile sunt facturate lunar. Factura conține contravaloarea Serviciilor furnizate în perioada de facturare anterioară și abonamentul pentru luna în curs. Abonamentul se achită în avans. Factura de plată pentru serviciile prestate Abonatului în prima lună va include plata lunară de abonament pentru luna curentă.

3.3. Furnizorul va emite în adresa Abonatului factura spre plată pentru serviciile prestate în luna precedentă până la data de 10 a lunii care urmează după luna de referință. Factura va fi livrată, fără confirmarea de primire, la adresa poștală sau adresa de email declarată de Abonat. În cazul în care Abonatul a optat pentru recepționarea facturii prin mijloace electronice (email) Furnizorul nu mai este obligat să expedieze în adresa Abonatului factura lunară pe hârtie. Furnizorul nu poartă răspundere pentru nerecepționarea facturii de către Abonat, din motive ce nu depind de Furnizor.

3.4. Abonatul care reclamă că nu a primit factura sau refuză să o primească, nu este exonerat de la plata sumelor datorate, având obligația de a se interesa de la biroul comercial al Furnizorului, aflat pe adresa: MD-2004, Chișinău, str. Dosoftei 118, tel:022-838-000, cu privire la sumele de plată.

3.5. Achitarea de către Abonat a Serviciilor Furnizorului se efectuează până la data de 25 a lunii următoare lunii de referință prin transfer bancar la contul Furnizorului sau în numerar prin depunerea mijloacelor bănești la oficiul comercial al Furnizorului. Furnizorul nu percepe tarife pentru modalitatea de plată.

Mijloacele bănești, primite de la Beneficiar, precum și alte informații despre serviciile consumate, sunt înregistrate în Contul Personal al utilizatorului.

3.6. Pentru factura neachitată în termen, Furnizorul este în drept de a calcula penalități de întârziere până la data achitării integrale a sumelor datorate, în valoare de 0,5% din suma neachitată, pentru fiecare zi de întârziere.

3.7. Neplata totală sau plata parțială a facturii peste termenul scadent dă dreptul Furnizorului să suspende furnizarea Serviciilor, fara a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, până la plata integrala a facturii (sumei facturate).

Pentru reconectare, Abonatul va fi obligat să achite contravaloarea facturii și, dacă este aplicabil, tariful de reconectare.

3.8. Încetarea prestării serviciilor nu exonerează pe Abonat de obligația de plată a sumelor datorate și eventualelor penalități calculate în conformitate cu prezentul Contract.

3.9. Dacă Furnizorul a prestat serviciile, iar Abonatul nu le-a utilizat, aceasta nu scutește Abonatul de plata integrală a serviciile prestate.

3.10. În cazul întârzierii achitării Serviciilor cu peste 90 (nouăzeci) zile calendaristice de la data scadență, Furnizorul este în drept, fără notificarea scrisă a Abonatului, să transmită creanța Abonatului către companiile de colectare a debitelor.

3.11. Sumele facturate pot fi contestate de Abonat conform prevederilor Regulamentului privind procedura de depunere și soluționare a reclamațiilor care poate fi consultat pe pagina web www.arax.md. Necontestarea facturii implica acceptarea sumelor facturate, respectiv acceptarea prestării Serviciului de către Abonat.

3.12. Abonatul va determina de sine stătător și pe propriul risc limita convorbirilor telefonice. Limita pînă la care se prestează serviciile este specificată în Anexa nr. 1 și are valoare bănească.

3.13. În cazul depășirii limitei, determinate de Abonat în conformitate cu p.3.12., Furnizorul este în drept să suspende prestarea serviciilor Abonatului pînă la momentul achitării depline a datoriei ce depășește limita prestabilită și/sau pînă la momentul convenirii de către Părți asupra măjorării limitei prestării serviciilor.

4. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

4.1. Furnizorul se obligă:

4.1.1. Sa asigure Abonatului prestarea unor servicii calitative conform parametrilor de calitate stabiliți prin actele normative în vigoare, 24 de ore din 24, 7 zile pe saptamina în condițiile și termenii din contract. Buna funcționare a Serviciilor furnizate este condiționată de utilizarea de către Abonat a echipamentelor recomandate de Furnizor.

4.1.2. Să asigure serviciul relații cu clienții și suport tehnic în intervalul programului de lucru: de luni pînă vineri de la orele 8 pana la 19, sîmbăta de la orele 10 pana la 18. In zilele de duminica si sîrbători oficiale se efectueaza doar primirea reclamatilor. Serviciul relații cu clienții este asigurat la numerele de telefon 022-838-000, fax 022-838-001, email info@arax.md. Serviciul suport tehnic este asigurat la numerele de telefon 022-838-000, fax 838-001, email support@arax.md.

4.1.3. Sa asigure pe întreaga durată a contractului deservirea curentă corespunzătoare a echipamentului, cablului si materialelor folosite pentru prestarea serviciului. În cazul în care deteriorarea echipamentului nu este imputabilă Abonatului, Furnizorul garantează substituirea sau repararea acestuia cu condiția onorării depline a obligațiilor contractuale de către Abonat.

4.1.4. Sa remedieze deranjamentele tehnice de functionare, astfel incit sa restabileasca serviciul de telefonie fixa in termen de 8-24 ore, iar in cazul unor defectiuni majore ale cablului cu capacitate mai mare de 600 linii - 72 de ore din momentul reclamarii defectiunii de catre Abonat la serviciile de suport tehnic ale Furnizorului. Furnizorul va recalcula plata de abonament pentru perioada care depășește limita maximă de remediere a deranjamentelor indicată în prezentul punct. Restituirea sumelor se face prin creditare, cu evidentiere in factura telefonica.

4.1.5. Sa comunice Abonatului termenul de repunere in functie a liniei telefonice.

4.1.6. Cheltuielile Furnizorului pentru înlăturarea deranjamentelor survenite ca rezultat al acțiunilor sau inacțiunilor Abonatului sau a unei părți terțe la care a apelat Abonatul, sau a disfuncționalității echipamentului său vor fi suportate de către Abonat.

4.1.7. Să asigure securitatea rețelei și confidențialitatea comunicărilor, cu excepția situației în care legea/autoritățile/instantele judecatoresti ar prevedea/solicita altfel, ori legea ar impune divulgarea informației date sau o alta conduita din partea Furnizorului; in aceste cazuri Furnizorul este exonerat de orice raspundere fata de Abonat.

4.1.8. Să restituie sumele, încasate de la abonați datorită unor erori de calcul, în perioada stabilită de lege;

4.1.9. Sa elibereze factura detaliata privind convorbirile telefonice de plecare locale interurbane, internationale si privind serviciile cu valoare adaugata (Audiotex, Internet, etc.) utilizate de Abonat, pentru ultimele 3 (trei) luni, la cererea Abonatului si la prezentarea de catre acesta a actului de identitate, cu păstrarea confidențialității informației apelantului.

4.1.10. Sa efectueze taxarea convorbirilor Abonatului din momentul ridicării receptorului de adresatul apelului, includerii și conectării indicatorului automat al numărului, faxului sau robotului, si pina la intreruperea conectarii, prin punerea receptorului de oricare parte.

4.1.11. Să deschidă Abonatului un cont personal (CP) pentru evidența mijloacelor bănești primite de la Abonat și a consumului de către Abonat a serviciilor Furnizorului. Accesul Abonatului la Contul personal se efectuează pe adresa stats.arax.md.

4.1.12. Să notifice Abonatul prin poșta electronică, telefon sau prin pagina web oficială a Furnizorului www.arax.md, despre lucrările regulamentare și de profilaxie planificate, nu mai tîrziu de 24 de ore pînă la începerea lucrărilor.

4.1.13. La atingerea de către Abonat a 80% de consum a limitei stabilite de Abonat în conformitate cu p. 3.12., Abonatul va fi notificat despre posibila depășire în curînd a limitei, prin mesaj vocal, în timpul prestării serviciilor către Abonat.

4.1.14. Să asigure serviciul de Portabilitate a numerelor în conformitate cu condițiile, termenii și procedurile prevăzute de Regulamentul cu privire la portabilitatea numerelor și alte acte normative relevante.

4.2. Abonatul se obliga:

4.1.1. Să folosească Serviciile, linia telefonică și numărul de telefon doar în scopuri personale, cu respectarea condițiilor generale de furnizare a serviciilor de telefonie ale Furnizorului și legislația în vigoare.

4.1.2. Să utilizeze numai echipament terminal ce corespunde standardelor și sînt certificate corespunzător, să nu efectueze modificări în echipamentul terminal pus la dispoziția sa, asigurînd folosirea și protecția corespunzătoare a acestora pe toată durata contractului.

4.1.3. Să achite echivalentul valorii Serviciilor, incluse în factură, în termenul limită prevăzut de pct.3.5. a prezentului Contract, dar nu mai tîrziu de termenul indicat în factură.

4.1.4. Sa nu admita utilizarea liniei telefonice pentru cauzarea premeditata a prejudiciilor Furnizorului și/sau altor abonati, sa nu utilizeze linia telefonica in scopuri de fraudare sau alte acțiuni ce contravin legislatiei in vigoare, care vor fi tratate conform cap.5 a prezentului Contract.

4.1.5. Să efectueze sau să recepționeze în același timp nu mai mult de un apel pe un număr atribuit de Furnizor; numărul de apeluri de intrare sau ieșire nu poate depăși cantitatea de numere, atribuite de Furnizor în baza prezentului Contract.

4.1.6. Să anunțe la numărul de telefon 022-838-000 Serviciul suport tehnic despre orice deranjamente constatate. Serviciul suport tehnic are program de lucru de la orele 8 pana la 19, sambata - de la orele 9 pana la 18. In zilele de duminica si sîrbatori se efectueaza doar primirea reclamatilor.

4.1.7. Să asigure accesul angajaților Furnizorului și ANRCETI (la prezentarea legitimației) în locurile unde sînt situate echipamentele terminale, alte echipamente conectate la liniile închiriate și liniile de abonat în scopul verificării sau reparării acestora.

4.1.8. Să achite imediat suma datoriei, egală cu mărimea limitei convorbirilor telefonice, stabilite în conformitate cu p.3.12. și Anexa nr. 1 la prezentul contract, în cazul în care volumul serviciilor prestate Abonatului ating limita stabilită, indiferent de prevederile p.3.5.

5. ÎNCĂLCĂRI ESENȚIALE ALE CONTRACTULUI

5.1. Serviciile sunt furnizate Abonatului numai in calitatea acestuia de utilizator final si numai pentru uzul sau privat. Sunt considerate activitati abuzive și/sau frauduloase ale Abonatului: a) furnizarea de informatii/documente eronate/falsificate care au stat la baza incheierii Contractului; b) mutarea echipamentului in alta locatie, fara acordul Furnizorului; c) furnizarea Serviciilor catre terti (contra cost sau in mod gratuit), fără acordul expres al Furnizorului; d) utilizarea Serviciilor in vederea furnizarii de servicii de comunicatii electronice catre terti sau in vederea transferului de trafic in rețeaua Furnizorului (tranzit neautorizat); e) terminarea și/sau tranzitarea unor apeluri provenite din orice rețea internațională sau națională în/prin rețeaua Arax sau în/prin orice altă rețea (apeluri frauduloase), care sunt prezentate de Abonat ca fiind originare de acesta; Sunt apeluri frauduloase acele apeluri care nu fac obiectul contractului cum ar fi, dar fără a se limita la: apeluri de tranzit și/sau apeluri inițiate din orice sursă, alta decît a Abonatului (cum ar fi, dar fără a se limita la apelurile inițiate din alte rețele internaționale sau naționale), apelurile cu identitatea incompletă, parțial sau total modificată ori mascată (care un corespunde PNN), care de obicei sunt generate în volum mare.

5.2. În caz de admitere de către Abonat a acțiunilor de fraudare așa cum sunt acestea prevăzute de Condițiilor Generale, Arax este în drept să aplice, iar Abonatul este obligat să achite, cu titlu de clauză penală, valoarea tuturor apelurilor înregistrate în întreaga perioadă în care au avut loc acțiunile frauduloase înmulțită la tariful de 0,12 USD per minut și majorată cu 100%. Plata cu titlu de clauză penală, a sumei calculate potrivit prezentului punct, nu împiedică Arax să obțină de la Abonat repararea întregului prejudiciu pe care l-a suferit.

5.3. Pe lângă aceasta, dacă identifica o oarecare activitate frauduloasă indicată în prezentul capitol, Furnizorul are dreptul: a) să suspende furnizarea Serviciilor sau să rezilieze Contractul de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile; b) să refuze furnizarea unui nou Serviciu sau să condicioneze furnizarea acestuia de depunerea unei garanții; c) să retraga Abonatul orice forma de beneficii; și/sau d) să ia alte masuri prevăzute Condițiile generale și legislația în vigoare.

5.4. Abonatul suporta integral riscul folosirii (consumului) neautorizate de către terți a Serviciilor până la momentul suspendării Serviciilor, fiind responsabil pentru achitarea Serviciilor astfel folosite (consumate). Persoana prejudiciată are dreptul de a sesiza autoritățile abilitate pentru aplicarea prevederilor legale. De asemenea, Abonatul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul articol.

6. MODIFICAREA CONTRACTULUI

6.1. Furnizorul poate modifica unilateral Contractul (ex. tarifele, modalitatea de aplicare a acestora, penalitățile de intarziere, caracteristicile Serviciilor), cu condiția notificării Abonatului, prin notificare postală directă sau prin publicarea modificărilor în sursele de informare în masă, sau pe pagina web www.arax.md, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrare în vigoare a acestora, fie cu cel puțin 7 zile în cazul modificării tarifelor pentru apelurile internaționale. Dacă Abonatul nu este de acord cu noile condiții, el are dreptul să rezilieze contractul, fără a fi penalizat, prin înaintarea unei notificări scrise ce trebuie să ajungă la Furnizor cu cel puțin 5 zile înainte de data aplicării modificării. În cazul în care Abonatul nu informează Furnizorul privind dezacordul său cu modificarea anunțată, aceasta va fi considerată ca fiind acceptată în mod tacit. În cazul unei modificări constând într-o reducere a tarifelor pentru Serviciul, aceste vor fi considerate acceptate de către Abonat a priori. Modificările vor fi aplicabile de drept, fara ca părțile să semneze vreun act aditional.

6.2. Abonatul este în drept să solicite modificarea Serviciilor, în ceea ce privește modificarea pachetului, indicat în Formular. Modificarea pachetului va intra în vigoare la data de întâi a lunii care urmează după luna, în care Furnizorul a fost notificat corespunzător. Notificarea se va efectua prin prezentarea cererii la biroul comercial al Furnizorului, amplasat pe adresa: MD-2004, Chișinău, str. Dosoftei 118. După aprobarea notificării, Părțile vor semna Formularul de comandare a serviciilor, modificat corespunzător.

6.3. Trecerea la un abonament cu o valoare mai mică decât cea inițial contractată sau în vigoare la data solicitării modificării se taxează cu suma de 100 lei pentru fiecare micșorare. Trecerea la un abonament de o valoare mai mare decât cea inițial contractată sau în vigoare la data solicitării modificării este gratuită. Taxa de micșorare a valorii abonamentului se percepe doar pe parcursul perioadei minime inițiale a Contractului.

6.4. Abonatul este în drept să solicite schimbarea adresei de prestare a Serviciilor, specificată în prezentul contract, suportând cheltuielile necesare. Furnizorul va asigura prestarea serviciilor la noua adresă atunci când aceasta este posibil din punct de vedere tehnic. În cazul în care noua locația nu se afla în zona de acoperire a rețelei fixe a Furnizorului, Furnizorul, la alegerea sa, va refuza conectarea locației sau va propune Abonatului conectarea în condiții non-standard, inclusiv termenul și taxa estimativă de conectare, în caz contrar, se va iniția procedura de schimb de utilizator sau reziliere a Contractului la inițiativa Abonatului în modul și condițiile prevăzute de Contract. Lipsa de acoperire a rețelei nu reprezintă o responsabilitate a Furnizorului și nu scutește Abonatul de eventuale costuri pe care ar putea să le comporte la schimbarea adresei de furnizare a Serviciilor.

7. SUSPENDAREA ȘI/SAU REZILIEREA CONTRACTULUI

7.1. Suspendarea Serviciilor:

7.1.1. Furnizorul este în drept să suspende Serviciu imediat, fara preaviz sau alta formalitate si fara drept la despagubiri, în urmatoarele situații:

(i) Abonatul nu a achitat integral și/sau in termen Serviciile;

(ii) Abonatul a încălcat prevederile prezentului Contract și/sau a legislației sau reglementarilor în vigoare;

(iii) în cazul atingerii Limitei de credit.

7.1.2. În cazul în care Abonatul nu are înregistrate datorii față de Furnizor, Abonatul poate solicita suspendarea Serviciului pentru oricare linie pentru o perioada de până la 2 luni calendaristice, o data pe an, oricare ar fi motivul, prin transmiterea unei cereri exprese scrise. Costurile de suspendare vor fi facturate conform Listei de tarife.

7.1.3. În cazul primirii de către Furnizor a unei cereri de suspendare în conformitate cu pct.7.1.2., suspendarea Serviciului se efectuează din data de 1 (unu) a următoarei luni de facturare, cu condiția ca cererea a fost depusa cu cel puțin 3 zile lucratoare înainte de data solicitării pentru suspendare.

7.1.4. Pe perioada suspendării Serviciului în conformitate cu pct.7.1.2. Plata de abonament pentru Serviciile contractate pentru linia suspendată nu se percep, cu excepția cazului în care Abonatul este conectat prin tehnologia xDSL sau prin intermediul unei linii telefonice recomutate care aparține unui furnizor terț. La expirarea perioadei de suspendare, Serviciul se reactivează automat, fara vreo notificare.

7.2. Rezilierea Contractului.

7.2.1. Dacă o parte nu-și îndeplinește obligațiunile contractuale, cealaltă parte este îndreptățită să rezilieze pe deplin drept contractul. Rezilierea va opera pe baza unei notificări prealabile scrise de 30 zile. Contractul va înceta în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 zile se împlinește, dacă partea culpabilă nu a înlăturat, până la împlinirea termenului, situația ce a atras notificarea de reziliere. Indiferent de motivul rezilierii prezentului Contract, Abonatul este obligat să ramburseze în volum deplin Furnizorului, până la data efectivă de reziliere a contractului, toate sumele datorate și eventual penalitățile prevăzute în prezentul contract.

7.2.1 Furnizorul are dreptul de a rezilia unilateral Contractul în următoarele situații:

(i) Neachitarea facturii telefonice in termenele indicate, precum si neachitarea in termenul de plata stabilit a sumelor reclamate;

(ii) Abonatul a conectat și a utilizat în retea echipament terminal neautorizat și/sau a produs modificări în structura echipamentului terminal sau a rețelei, fără avizul Furnizorului;

(iii) Abonatul a obținut în mod fraudulos servicii de la Furnizor și/sau a folosit serviciul de telefonie în scopuri ilegale sau în alte scopuri decit cele prevăzute in contract;

7.2.3. În cazurile indicate de p.p.7.2.1. Abonatul va fi obligat la plata contravalorii facturilor scadente si neachitate de acesta, a penalitatilor aferente și a eventualelor prejudicii cauzate Furnizorului prin acțiunile sau inacțiunile Abonatului.

7.2.4. În cazul rezilierii contractului din inițiativa și/sau din culpa Abonatului anterior expirării duratei inițiale a contractului, Abonatul se obligă să achite Furnizorului cu titlu de justă despăgubire, valoarea rezilierii și deconectării anticipate în mărimea de 450 lei, și contravaloarea oricăror reduceri promoționale de care Abonatul a beneficiat în cadrul duratei inițiale a contractului. Suma dată urmează a fi achitată în termen de 2 zile de la notificarea de către una din Părți a intenției de reziliere a contractului.

8. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR

8.1. Partile contractante sunt responsabile pentru neindeplinirea sau indeplinirea necorespunzatoare a obligatiilor pe care si le asuma in conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, prezentului contract si legislatiei in vigoare.

8.2. Furnizorul este singurul autorizat sa execute lucrari de reparatii si intretinere pentru rețeaua operata de acesta, pana la Punctul terminal al rețelei, inclusiv. Furnizorul raspunde pentru furnizarea Serviciului numai pana la Punctul terminal al rețelei sau până la interfața echipamentului instalat pentru furnizarea Serviciilor în locația Abonatului, nu și pentru defectiunile aparute dincolo de acest Punct. La solicitarea Abonatului, Furnizorul poate proceda, contra cost, la remedierea defectiunilor aparute dincolo de Punctul terminal al rețelei.

8.3. Abonatul este responsabil de modul de folosire a serviciului de telefonie, astfel, incit propria conduita sa nu perturbeze functionarea normala a rețelei. Abonatul poartă răspundere material deplină pentru Echipamentul instalat de Furnizor în spațiile pe care le administrează Abonatul.

8.4. Furnizorul nu este responsabil de controlul si limitarea convorbirilor telefonice efectuate de Abonat pe durata Contractului. Abonatul este singurul răspunzător de valoarea, traficul și durata convorbirilor telefonice lunare si/sau anuale.

8.5. Furnizorul nu este raspunzator daca transmiterea si receptionarea Serviciilor sunt alterate datorita unor factori de natura urmatorilor: (i) fenomene naturale care afecteaza receptionarea Seviceiilor; (ii) intreruperi sau variatii mari de curent in locatie sau in imobilul unde este instalata retea de acces a semnalului; (iii) instalarea sau utilizarea de catre Abonat a echipamentelor neautorizate sau necalitative; sau conectarea de către Abonat la Echipamentul Furnizorului a altor echipamente sau accesorii suplimentare celor recomandate sau permise de Furnizor în vederea utilizarii Serviciilor; (iv) interferentele cu alte sisteme electronice de comunicare; (v) utilizarea necorespunzatoare sau frauduloasa a Serviciilor.

8.6. Furnizorul nu este responsabil de pierderi de oportunități, venituri ratate sau alte posibile prejudicii, oricare ar fi acestea, a caror existenta Abonatul ar pune-o pe seama nefuncționării serviciului de telefonie, cu exceptia celor prevazute in Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice.

8.7. Atunci când în rezultatul acțiunilor sau inacțiunilor culpabile ale Furnizorului Abonatul a fost lipsit de posibilitatea de a beneficia de serviciile prevăzute de prezentul contract, Abonatul va putea solicita recalcularea plății de abonament pentru servicii. Valoarea plăților recalculate pentru oferirea serviciilor necalitative, care se datorează culpei Furnizorului vor fi acoperite de către Furnizor prin metoda recalculării plății de abonament pentru servicii în următoarea perioadă de facturare. Suma recalculată nu poate depăși valoarea plății de abonament pentru serviciile prestate pentru o lună calendaristică.

8.8. În cazul aplicării unei soluții nestandarde de conectare la Serviciile, care presupune conectare Abonatului la o rețea de transmisiuni de date a unui furnizor terț de servicii de comunicații electronice, Furnizorul nu va purta răspundere pentru calitatea Serviciilor prestate în adresa Abonatului.

9. PREVEDERI FINALE

9.1. Prezentul contract este întocmit în 2 (două) exemplare, cu aceeași forță juridică.

9.2. Contractul este guvernat de legislația Republicii Moldova. Aspectelor nereglementate de prezentul Contract li se va aplica legislația în vigoare a Republicii Moldova. Orice neînțelegere privind executarea Contractului va fi rezolvată amiabil, iar în caz de eșec acestea pot fi înaintate spre soluționare ANRCETI sau instantelor de judecată competente.

9.3. În caz de neexecutare sau executare necorespunzătoare a obligațiilor de prestare a Serviciilor de către Furnizor, Abonatul este în drept să înainteze o reclamație motivată în conformitate cu Regulamentul privind procedura de depunere și soluționare a reclamațiilor care poate fi consultat pe pagina web www.arax.md. Reclamatia nu suspenda obligatia de plata a Abonatului. Furnizorul raspunde la reclamație in maxim 30 de zile de la data inregistrării ei.

9.4. Prin semnarea prezentului Contract Abonatul își da acordul ca Furnizorul să înregistreze convorbirile telefonice cu reprezentanții Arax în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de Furnizor. Abonatul/Utilizatorul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienți și are posibilitatea de a refuza convorbirea.

9.5. Prin semnarea Contractului, Abonatul este de acord ca datele cu caracter personal furnizate sau intrate în posesia Furnizorului incluzand nume, prenume, patronimic, data nasterii, adresa de domiciliu, adresa de reședință, adresa postala, numar de telefon, codul personal, seria si numarul actului de identitate, codul personal de identitate si orice alte date cu caracter personal ale Abonatului ce sunt colectate si procesate cu ocazia incheierii si executarii Contractului, precum si datele privind convorbirile telefonice vor fi prelucrate de Furnizor in scopul executării Contractului si realizării tuturor drepturilor si obligatiilor conexe ale Furnizorului în legatură cu sau în temeiul acestuia, inclusiv dar fără limitare pentru activare, facturare, relatii cu clientii, recuperarea sumelor datorate, administrarea bazei de clienti si managementul portofoliului, asigurarea funcționării corespunzătoare a Serviciului, pentru combaterea acțiunilor de fraudă, pentru a diagnostica erorile de calitate a Serviciului, in scopul verificării respectării limitelor de utilizare ale Serviciilor in conformitate cu legislatia aplicabila, precum si pentru realizarea unui interes public, fie unui interes legitim al Furnizorului în cadrul relației dintre Furnizor și Abonat cu autoritațile competente si/sau cu alți operatori de comunicații electronice. Prelucrarea datelor are loc în conformitate cu Politica de securitate a prelucrării datelor cu caracter personal a companiei, care poate fi consultată la sediul Furnizorului sau pe pagina www.arax.md.

9.6. Prin semnarea Contractului Abonatul isi exprimă consimțământul expres și neechivoc cu privire la procesarea datelor sale cu caracter personal (inclusiv date privind convorbirile telefonice), în unul sau mai multe scopuri din cele precizate la pct.9.5. de mai sus, în cea mai mare masură permisă de legislația aplicabilă.

9.7. Orice notificare sau comunicare în cadrul Contractului va fi facuta în scris si va fi considerata ca fiind transmisa în modul corespunzator, daca este transmisa (i) prin trimitere poștală sau (ii) prin fax, cu raport de confirmare a transmisiei reusite, sau (iii) prin e-mail, cu raport de confirmare a transmisiei reusite la adresele și date de contact ale Furnizorului indicate în pct.11 a prezentului contract.

9.8. Abonatul declara prin semnare ca a citit prezentul contract și este de acord în mod expres cu termenii și condițiile acestuia, precum și cu orice clauze din cuprinsul contractului, și că acestea reprezintă voința sa libera și neviciată.

9.9. Fiecare persoana care semnează acest Contract în numele uneia dintre Părți, declară și garantează ca a fost pe deplin împuternicită să semneze acest Contract.

10. ADRESELE ȘI RECHIZITELE PĂRȚILOR

«Furnizor»

“ARAX-IMPEX” SRL
MD-2004 Chișinău, str. M.Dosoftei 118.
Rechizite bancare:
c/d: 2224710SV23056707100;
c/f:1002600041697;
cod TVA:0501989
Cod: MOBBMD22
Banca: BC “Mobiasbanca-OTP Group” SA
Telefon: +373 (22) 838-000
Fax: +373 (22) 838-001
www.arax.md
Email: info@arax.md / support@arax.md

A. Tsitsinovskii
Director “ARAX-IMPEX” SRL

«Abonat»

Nume, Prenume xxxxxxxxxx

MD _____, Moldova, mun. Chisinau

str. xxxxxx, nr.xxx, ap.xx

Buletin de identitate seria X nr. xxxxxxxxxx

IDNP xxxxxxxxxxxxxxxx

Tel. xxxxxxxxxxxxxx

Email de facturare:xxxxxxx@xxxx.xx

Semnătură Xxxxxxx xxxxxx

