

# **Положения и условия**

## **Программы "Комьюнити StarNet"**

### **1. Определения**

1. *Абонент StarNet* — физическое лицо (потребитель), абонент услуг электронной связи S.C. "StarNet Soluții" S.R.L., который использует услуги для нужд, не связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью;
2. *Участник Комьюнити StarNet* — Абонент StarNet, который соответствует критериям, изложенным в настоящих Положениях и условиях, и действует в строгом соответствии со всеми условиями Программы;
3. *Комьюнити StarNet* — программа, направленная на продвижение использования услуг электронных коммуникаций, организованная компанией S.C. „StarNet Soluții” S.R.L. исключительно для своих абонентов. В рамках этой программы абоненты StarNet имеют возможность воспользоваться дополнительными и бесплатными услугами;
4. *Льготы* — дополнительные и бесплатные услуги, поставляемые S.C. "StarNet Soluții" S.R.L., предоставляемые членам Комьюнити StarNet в соответствии с Приложением 1 к настоящим Положениям и условиям. Льготы не могут быть переданы другому Абоненту/Участнику или третьему лицу, не могут быть обменены на другие материальные ценности, за исключением случаев, предусмотренных Программой. В случае расторжения Договора о предоставлении услуг электронных коммуникаций StarNet (в том числе в результате приостановления предоставления компанией StarNet услуг по Договору об оказании услуг электронных коммуникаций), Льготы аннулируются;
5. *Срок действия Льгот* — Льготы, предоставляемые в рамках Программы "Комьюнити StarNet", действительны в течение 24 календарных месяцев с даты предоставления. По истечении 24 месяцев и/или после расторжения договора на предоставление услуг электронных коммуникаций, заключенного с S.C. "StarNet Soluții" S.R.L., все предоставленные Льготы будут автоматически аннулированы, с возможностью повторной активации в дальнейшем;
6. *Личный кабинет* — интерфейс, предоставляемый абонентам компании для доступа к информации об истории платежей, выставленных счетах, используемых услугах, а также для коммуникационного взаимодействия между Сторонами. Абонент компании имеет возможность в режиме онлайн отказаться от приобретения услуг или изменить услуги/опции, уже ставшие предметом договора. Доступ к Личному кабинету можно

осуществить с веб-страницы, — [www.starnet.md](http://www.starnet.md), посредством ввода имени Пользователя и Пароля;

7. *OTP-код* — (от англ. One Time Password — пароль однократного действия) уникальный код доступа, получаемый по SMS, с помощью которого Абонент StarNet может аутентифицировать и подтвердить изменения в услугах/опциях, которые уже стали предметом договора; подписывать дополнительные соглашения и приложения к договору; установочный файл или подтверждать подключение локации; устранение помех; подключение оборудования; изменение абонемента; и т.д.;

8. *Компания и Организатор* — S.C. "StarNet Soluții" S.R.L., юридический адрес: Республика Молдова, MD-2004, мун. Кишинэу, ул. Колумна 170;

9. *Услуги StarNet* — совокупность всех услуг в области электронных коммуникаций, предоставляемых компанией S.C. "StarNet Soluții" S.R.L. или ее партнерами;

10. *Услуга IVR (Interactive Voice Response Service)*: услуга, предоставляющая абоненту компании возможность получить информацию или заказать услуги компании, следуя инструкциям, предоставленным через предварительно зарегистрированную систему голосовых сообщений, которая переадресует звонки, используя информацию, введенную абонентом с помощью клавиатуры телефона.

Все прочие условия, не представленные в главе I настоящих Положений и условий, толкуются в рамках договора на предоставление услуг электронных коммуникаций.

## **2. Общие условия**

1. Предметом настоящих Положений и условий является предоставление дополнительных и выгодных льгот лояльным и активным абонентам компании, соответствующим критериям для участия в соответствии с п. 3.1. настоящих Положений и условий.

2. Срок действия Программы не ограничен, Организатор имеет право прекратить Программу приказом с уведомлением Участников, опубликованным на официальном сайте и/или направив соответствующее информационное сообщение на адрес электронной почты Участников. Организатор не несет ответственности за неполучение уведомления Участниками.

3. Программа не предполагает взимания оплаты за участие, и организована в целях стимулирования использования услуг электронных коммуникаций S.C. "StarNet Soluții" S.R.L. и повышения уровня лояльности Абонентов StarNet. Льготы предоставляются в рамках Программы "Комьюнити StarNet" только за пользование услугами, предоставляемыми S.C. "StarNet Soluții" S.R.L.

4. В рамках Программы "Комьюнити StarNet" Абонентам предоставляется возможность воспользоваться специальными предложениями, более высокой скоростью передачи данных, дополнительными телевизионными каналами и т.д., как указано в Приложении 1 к настоящим Положениям и условиям.

5. В рамках Программы "Комьюнити StarNet" по окончании первоначального минимального срока действия договора или договорной продолжительности действия услуги, StarNet имеет возможность ввести и сделать доступным для Абонентов предложение, отвечающее следующим критериям: удержание, повышение лояльности, улучшение пользовательского опыта.

6. Во всех случаях, не предусмотренных настоящими Положениями и условиями, Стороны будут руководствоваться положениями договора на предоставление услуг электронных коммуникаций, заключенного между Сторонами.

7. Использование со стороны Абонента своего участия в "Комьюнити StarNet" представляет собой безоговорочное принятие всех настоящих Положений и условий и безоговорочное принятие содержащихся в них условий. Участник Комьюнити принимает на себя обязательство ознакомиться с Положениями и условиями настоящей Программы и самостоятельно отслеживать изменения в Программе, сведения о которых будут публиковаться компанией на сайте [www.starnet.md](http://www.starnet.md).

### **3. Выражение согласия на участие в Программе "Комьюнити StarNet" и принятие условий участия**

1. Участником "Комьюнити StarNet" может быть только Абонент StarNet, отвечающий в совокупности следующим условиям:

1. Является Постоянным клиентом с продолжительностью пользования услугами сети StarNet свыше 24 месяцев;
2. Оплачивает ежемесячно тариф в размере не менее 150 леев за использование услуг, предоставляемых компанией на основании договора о предоставлении услуг электронных коммуникаций;
3. Не имеет задолженностей по оплате услуг, предоставленных компанией StarNet;
4. Договор на предоставление услуг электронных коммуникаций должен находиться в фазе минимального активного договорного периода (повторно подписанный Договор) на срок 24 месяца;
5. Прочитал, понимает и согласен с настоящими Положениями и Условиями использования Программы "Комьюнити StarNet".

2. Сотрудники компаний и аффилированных по отношению к ней организаций не имеют права участвовать в Программе "Комьюнити StarNet".
3. Регистрация в качестве участника Комьюнити StarNet является добровольной и открыта для всех Абонентов, отвечающих условиям, указанным в пунктах 3.1.1-3.1.5.
4. Регистрация и активация подписки в "Комьюнити StarNet" осуществляется Абонентом самостоятельно посредством:
  - 4.1. Входа в Личный кабинет (<https://my.starnet.md/user/login>), нажатия на кнопку "Участвовать в Программе "Комьюнити StarNet" и подписания настоящих Положений и условий с помощью ОТР-кода;
  - 4.2. по телефону, путем нажатия на кнопку "1" непосредственно на мобильном телефоне, с которого он или Организатор инициировал звонок. Действием, удостоверяющим согласие на принятие предложения, является регистрация Организатором события, заключающегося в нажатии на кнопку "1" на телефоне абонента после воспроизведение аудиозаписи (IVR) и аудиозаписи разговора (там, где это применимо), а действием, удостоверяющим отказ от принятия предложения, — нажатие на кнопку "0".
5. При регистрации в Комьюнити StarNet Абонент подтверждает свое согласие повторно подписать договор на предоставление услуг электронных коммуникаций на срок 24 месяца. Если Абонент примет решение расторгнуть договор о предоставлении услуг электронных коммуникаций, заключенный с Организатором программы, до истечения 24-месячного срока, исчисляемого с даты регистрации Абонента в Комьюнити StarNet, к нему будет применен штраф в размере стоимости абонемента, умноженной на количество месяцев, оставшихся до истечения соответствующих 24 месяцев.
6. Выход из Программы "Комьюнити StarNet" без расторжения договора на предоставление услуг электронных коммуникаций, не влечет за собой никаких дополнительных платежей или штрафов.
7. При регистрации в качестве участника Комьюнити Абонент будет проинформирован о доступных ему дополнительных услугах.
8. Любой Абонент-участник Комьюнити имеет право пользоваться бесплатными услугами в соответствии с графиком, приведенным в Приложении 1 к настоящим Положениям и условиям.

#### **4. Предоставление Льгот**

1. Абонент получает доступ к Льготам Комьюнити StarNet только после предварительного, полного и безоговорочного принятия настоящих Положений и условий использования Программы "Комьюнити StarNet" и правильного ввода всех данных, необходимых для регистрации и аутентификации в качестве участника комьюнити.
2. Дополнительные услуги предоставляются участнику Комьюнити в зависимости от ежемесячной платы за используемые услуги и продолжительности пребывания в сети в соответствии с сеткой, приведенной в Приложении 1 к настоящим Положениям и условиям.
3. Дополнительные и бесплатные услуги будут предоставляться компанией с месяца, следующего непосредственно за месяцем, в который была осуществлена регистрация участника в качестве участника "Комьюнити StarNet".
4. Срок действия Льгот составляет 24 месяца с даты их предоставления. Льготы не могут быть переданы другому участнику комьюнити и/или третьему лицу.
5. В течение 24-месячного периода участник программы может воспользоваться несколькими дополнительными услугами.
6. Участник соглашается использовать Услуги только в личных, некоммерческих целях, соблюдать настоящие Положения и условия и не нарушать законные права и интересы Компании.
7. Участник не имеет права воспроизводить, дублировать, копировать, продавать, перепродаивать или иным образом использовать дополнительные услуги и/или любую часть услуг в коммерческих целях.
8. Компания имеет право ограничить/аннулировать доступ участника Комьюнити к Льготам в случае утраты соответствия одному из условий, указанных в п.3.1., или в случае несоблюдения настоящих Положений и условий.
9. Компания имеет право вносить уточняющие корректизы в программы лояльности, рекламные и поощрительные программы для Членов комьюнити StarNet, с более подробным информированием Участника посредством сообщений в его Личном кабинете.
10. Компания будет оказывать помощь участнику комьюнити в режиме 24 часа в сутки, 365 дней в году: Центр поддержки клиентов — по всем вопросам, связанным с предоставлением услуг, по телефону 022 844444 и Центр технической поддержки — по техническим вопросам, по телефону 022 844555.

11. Компания оставляет за собой право отказать в регистрации или исключить из программы любых Участников, которые не соответствует условиям программы и не соблюдают настоящие Положения и условия.

## **5. Ограничение ответственности**

1. Организатор несет ответственность за предоставление Льгот членам Комьюнити в рамках Программы "Комьюнити StarNet".
2. Организатор не занимается разрешением споров между Участником и третьими лицами, включая другие споры, не связанные непосредственно с деятельностью Организатора, возникшие в период действия Программы "Комьюнити StarNet".

## **1. Заключительные положения**

1. Настоящие Положения и условия Программы "Комьюнити StarNet" сообщаются Организатором публично, посредством информационных материалов, а также путем прямого информирования Абонентов представителями Организатора, а также путем публикации на сайте [www.starnet.md](http://www.starnet.md).
2. Настоящие Положения и условия и участие в программе "Комьюнити StarNet" устанавливаются и интерпретируются в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.
3. Обработка персональных данных в рамках Программы "Комьюнити StarNet" осуществляется в соответствии с условиями Договора об оказании услуг электронных коммуникаций, заключенным между Абонентом и StarNet.
4. Организатор оставляет за собой право пересматривать и изменять условия и положения Программы "Комьюнити StarNet" в любое время без предварительного уведомления, и продолжение участия абонента в Программе подразумевает согласие по умолчанию с внесенными изменениями.

## Приложение 1

**"Предварительно установленная сетка распределения Льгот, в зависимости от ежемесячного тарифа, оплачиваемого за используемые услуги, и от продолжительности пребывания в сети"**

Ежемесячный счет / Срок пребывания в сети	2 - 5 лет в сети	5 - 8 лет в сети	8 - 11 лет в сети	11 - 15 лет в сети	> 15 лет в сети
150 → 199 леев	Бронза	Бронза	Серебро	Золото	Платина
200 → 249 леев	Бронза	Золото	Золото	Платина	VIP
250 → 399 леев	Серебро	Золото	Платина	VIP	VIP
> 400 леев	Золото	Платина	VIP	VIP	VIP

### Льготы по категориям

Льготы / Категории	БРОНЗА	СЕРЕБРО	ЗОЛОТО	ПЛАТИНА	VIP
Апгрейд скорости*	+100 Мбит/с	+200 Мбит/с	+300 Мбит/с	+400 Мбит/с	+900 Мбит/с
Апгрейд сети	ПЛЮС	ПЛЮС	ПРО	ПРО	ПРО
Телевидение на мобильных устройствах	–	–	1	2	3
Неограниченное количество минут в сети	Да	Да	Да	Да	3
Антивирусная защита	Да	Да	Да	Да	Да

\* В пределах технических возможностей. Максимальная скорость до 1 Гбит/с