



Termeni și Condiții Generale

privind furnizarea serviciilor de comunicații electronice persoanelor fizice.

1. Termeni contractuali.

Abonat - persoană fizică (consumator) care are încheiat un Contract de furnizare a serviciilor de comunicații electronice, ale cărei date de identificare se regăsesc în Contract și care folosește serviciile pentru necesități nelegate de activitatea de întreprindător sau profesional.

Adresă IP - adresă a Utilizatorului în rețea.

Adresă MAC - număr întreg pe 6 octeți (48 biți) pe rețelele Token-ring sau Ethernet, folosit în identificarea unui calculator într-o rețea.

Cabinet Personal - interfață oferită Abonatului pentru accesarea informației despre istoria achizițiilor, conturilor emise, serviciilor utilizate, precum și interacțiunea de comunicare între Partener și Abonat. Abonatul are posibilitatea de a opta online pentru cumpărarea de servicii noi sau pentru modificarea serviciilor/opiniilor deja contractate. Acesta poate fi accesat pe pagina web www.starnet.md, printr-un nume de utilizator și o parolă.

Contract - contract de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice; act ce reglementează relațiile contractuale între Furnizor și Abonat, prin intermediul cărora sunt realizate serviciile publice de comunicații electronice persoanei fizice (în continuare „Contract”, la cazul gramatical corespunzător), „Condiții Generale de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice” (în continuare „Condiții Generale”, la cazul gramatical corespunzător), Anexele și Acordurile la Contract semnate de ambele părți, Furnizor și Abonat.

Comodat - reprezintă un mecanism juridic prin care Furnizorul, în calitate de Comodant, transmite în folosință temporară Abonatului, în calitate de Comodatatar, un bun (echipament terminal), cu obligația ca acesta din urmă să-l returneze, în natura sa specifică, Comodantului, care rămâne a fi proprietarul lui.

Data de activare - data de la care abonatul are acces la serviciu.

Echipament terminal - echipament de recepție, transmitere și prelucrare a datelor (telefon, router, modem, splitter, comutator etc.).

Ethernet - familie de protocoale de rețea de calculatoare bazate pe transmisia cadrelor (frames) și utilizat în implementarea rețelelor locale de tip LAN.

Furnizor de servicii de internet și telefonie fixă - Societatea Comercială „StarNet Soluții S.R.L.”, cod fiscal 1013600032967, MD-2004, mun. Chișinău, str. Columna 170.

Furnizor de servicii multimedia - Societatea Comercială „TV BOX” S.R.L., cod fiscal 1011600023626, MD-2012, mun. Chișinău, str. Columna 170.

FTTB (Fiber To The Building) - tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibră optică până la nivelul clădirii în care se găsește Loca la Abonatul, folosind pentru distribuție la final rețeaua de cupru existentă în loca la Abonatul.

FTTH (Fiber To The Home) - tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibră optică până la Loca la Abonatul.

Loca în adresă - adresă indicată de Abonat în Anexa la contract, unde urmează a fi conectat la serviciile contractate (apartament, casă individuală, folosite de Abonat ca Locuință).

Mandatar - „StarNet Soluții S.R.L.” în virtutea contractului de mandat cu „TV BOX” S.R.L.

Mediabox (STB) - echipament destinat pentru recepție digitală a canalelor de televiziune IPTV.
Perioadă minimă contractuală - durata pentru care Contractul este valabil, menționată în Contract, anexa la Contract sau acordul adițional la Contract, care este calculată cu începere de la data activării serviciilor de Furnizor.

Router/Modem - dispozitiv de rețea care asigură comunicația între rețeaua locală a Abonatului și rețeaua de Internet a Furnizorului.

Servicii - Serviciile de comunicații electronice prestate de Furnizor în baza Contractului, Anexelor și/acordurilor adiționale la Contract.

Soft - un sistem de program pentru calculator, care include proceduri de aplicare.

SCSV - Serviciu Supraveghere video prestat de către Furnizor. Serviciul oferă posibilitatea montării utilajului: camere de supraveghere video, cabluri (OTP) și alimentare electrică, acces la soluția software care permite pe soluțiile hardware ale Abonatului stocarea, accesarea, vizualizarea, extragerea înregistrărilor foto/video pe un termen de 10 zile.

StarNet Vision - aplicație (soft) care se instalează atât la dispozitivele mobile pe sistemele de operare IOS și Android cât și pentru PC, în scopul utilizării serviciilor SCSV.

Sniffer - program care poate intercepta, analiza și jurnaliza datele ce tranzitează o rețea.

Sistare de vacanță - suspendarea temporară a solicitării Abonatulului, a prestării serviciilor contractate, pentru o perioadă determinată, fără încheierea Contractului, în condițiile stabilite de Furnizor.

Taxă de abonament - sumă de bani care trebuie achitată lunar de către Abonat pentru accesarea Serviciilor specificate în Contract, Anexă și Acorduri la Contract.

Taxă de rezoluție anticipată - valoarea prejudiciului aplicat Abonatului în cazul încheierii Abonamentului sau Serviciului contractat, înainte de expirarea termenului minim stabilit în anexele la Contract pentru fiecare Abonament sau Serviciu contractat.

Servicii adiționale - servicii oferite de Furnizor pe lângă serviciile de bază contractate, prestate la solicitarea Abonatulului. Lista și taxele pentru serviciile adiționale pot fi accesate pe pagina web www.starnet.md.

Taxă de reactivare abonament - taxă aplicată Abonatului care solicită reactivarea serviciilor rezoluție unilaterale de Furnizor pentru neachitarea serviciilor de comunicații electronice.

TCG - prezentele Termeni și Condiții Generale pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice persoanelor fizice.

TCP/IP - Protocol de Control al Transmisiei/Protocol Internet. Tehnologie FTTH - familia de tehnologii care folosește cablul de fibră optică pentru conectare la o rețea.

Tehnologie „Wi-Fi” - tehnologie radio, folosită pentru rețea locală fără fir.

Tehnologie LAN - tehnologie modernă care utilizează legături de tipul „punct-la-punct”. Troian - program tip virus spion care permite accesarea neautorizată a unui computer, copierea fișierelor și chiar controlarea comenzilor computerului penetrat.

IP flood - inundarea unui server, router sau alt dispozitiv legat la rețea cu un număr enorm de cereri, care blochează activitatea serverului prin sufocarea legăturii la Internet a acestuia sau prin încălzirea extremă a procesorului.

Worm - program tip virus, care are proprietate de reproducere, în scopul răspândirii la alte computere din rețea.

2. Încheierea contractului și Activarea Serviciilor.

2.1. Furnizorul va presta Abonatului serviciile contractate de comunicații electronice (în continuare „servicii contractate”), iar Abonatul va utiliza aceste servicii și le va achita în ordinea și modul stabilit de TCG, Contract, Anexă și Acorduri adiționale la Contract. Anumite servicii sau modalitatea de contractare a serviciilor solicitate de Abonat pot fi reglementate suplimentar de clauze specifice, care se aprobă de Furnizor și de care Abonatul nu cunoaște în momentul solicitării activității acestora.
2.2. Tipurile și condițiile comerciale ale serviciilor contractate sunt prevăzute în Anexele la Contract.
2.3. Acordarea serviciilor contractate poate include instalarea echipamentului în încăperile Abonatulului și se efectuează în baza uneia din următoarele tehnologii: Tehnologia FTTH, Tehnologia „Wi-Fi”, Tehnologia LAN sau altă tehnologie.

2.4. La semnarea Contractului, Abonatul va prezenta obligatoriu un act de identitate valabil, emis de către instituțiile competente ale R. Moldova. După caz, Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita, în calitate de condiție prealabilă la semnarea Contractului, documente care să probeze identitatea, domiciliul și adresa poștală ale Abonatulului, precum și dreptul de proprietate al Abonatulului asupra Loca-iei pentru care se solicită conectarea la serviciile contractate. În cazul în care Abonatul nu este proprietarul Loca-iei, Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze dreptul

de folosință al Abonatulului și acordul proprietarului pentru conectarea la serviciile contractate, inclusiv o declarație pe propria răspundere în acest sens din partea Abonatulului. Orice persoană împuternicită conform legii, a Abonatulului, are obligația, la cererea Furnizorului, să facă dovada identității sale și a împuternicirii de reprezentare.

2.5. Datele furnizate de Abonat vor fi considerate de Furnizor ca fiind corecte până la momentul în care Abonatul sau reprezentantul împuternicit al acestuia vor prezenta în scris (prin intermediul Cabinetului Personal, e-mail, suport de hârtie) Furnizorului modificările informațiilor comunicate anterior, cu prezentarea documentelor confirmative.

2.6. Furnizorul își rezervă dreptul de a refuza o cerere de conectare a serviciilor contractate din motivul în care Abonatul: a) refuză prezentarea documentelor sau a prezentat documente nevalabile, prevăzute conform pct. 2.4; b) are datorii scadente neachitate față de Furnizor și nu le recunoaște; c) a dat în trecut un contract similar cu Furnizorul, care a fost rezoluționat, pentru încălcarea obligațiilor contractuale, probate documentar.

2.7. Lucrările de instalare a echipamentelor și conectarea serviciilor contractate se vor efectua de către Furnizor în termenul indicat în Anexa la Contract, după semnarea Contractului și achizițării de către Abonat a tuturor plăților conform Capitolului 3 din TCG.

2.8. Prin semnarea Contractului (anexei la Contract, cererii de transfer), Abonatul își exprimă acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrărilor de conectare a serviciilor contractate la Loca-ia solicitată de către Abonat. La data și ora stabilite cu Furnizorul, Abonatul sau persoana împuternicită de către Abonat are obligația să fie prezent la Loca-ia indicată în Anexa la Contract în vederea conectării la serviciile contractate.

2.9. În cazul în care conectarea serviciilor contractate nu a fost posibilă în termenul stabilit din cauza Furnizorului sau Abonatulului, Partenerii sunt în drept să coordoneze și să stabilească un nou termen de conectare. Termenul total pentru conectare la serviciile contractate nu poate depăși 30 (treizeci) de zile calendaristice. Notă: Termenul dat nu include perioada în care efectuarea lucrărilor nu este posibilă din cauza condițiilor climatice nefavorabile în perioadele necesare pentru obținerea acordurilor de la terți persoane sau organizații de gestiune a imobilului de către Abonat.

2.10. În cazul nerespectării termenului nu stabilit din cauza Furnizorului, Abonatul este în drept de a declara rezoluțiunea Contractului pentru serviciul neconectat în modul stabilit de TCG, cu restituirea tuturor plăților achitate în avans, în termen de 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la data rezoluțiunii.

2.11. În cazul imposibilității conectării în termenul nu stabilit din cauza Abonatulului, Furnizorul este în drept să rezoluționeze Contractul pentru serviciul neconectat în mod unilateral. În acest caz, taxele achitate la încheierea Contractului pot fi returnate. Abonatul este obligat să restituie echipamentul terminal primit de la Furnizor, în termen de 10 zile calendaristice.

2.12. Prestarea și facturarea serviciilor contractate vor începe din ziua Activării serviciilor conform Contractului la Loca-ia indicată de Abonat în Anexa (ele) la Contract.

2.13. Furnizorul se obligă la conectarea doar a echipamentului necesar prestării serviciilor de către Abonat și nu la alte echipamente adiționale necesare procesului de conectare.

2.14. Trasarea cablului (găurirea pereților, ușilor etc.) nu se conține în obligațiile furnizorilor la conectarea serviciilor, acestea reprezentând un serviciu adițional contra plată, la solicitarea și cu acordul Abonatulului. Riscurile unor distrugereri, deteriorări în interiorul proprietății Abonatulului (apartament, casă de locuit, încăperă izolată etc.) cauzate ca rezultat al lucrărilor de trasare a cablului (găurirea pereților, ușilor etc.), care nu au putut fi prevăzute de către reprezentantul Furnizorului, dar au fost executate cu acordul Abonatulului, sunt suportate de către Abonat, iar prejudiciul cauzat nu este recuperat de către Furnizor.

2.15. Partenerii în alegere sunt de acord să semneze Contractul/Anexele prin utilizarea mijloacelor electronice, astfel încât Contractul/Anexele semnate prin acest mijloc, să se considere echivalente cu semnătura originală.

2.16. Contractul/Anexele semnate prin utilizarea mijloacelor electronice se transmit către Abonat prin e-mail, sau prin altă modalitate de preferință a Partenerilor.

3. Costul serviciilor și ordinea achitărilor.

3.1. La data semnării Contractului, Abonatul va achita Taxa de abonament și Taxa pentru servicii, echipamente adiționale solicitate de Abonat (după caz).

3.2. În primele 15 (cincisprezece) zile lucrătoare ale fiecărui lună Furnizorul va emite și va transmite electronic Abonatulului Factura (pe e-mail sau în Cabinetul Personal), care va conține Taxa de abonament pentru luna următoare, după caz, Taxa pentru serviciile adiționale prestate în luna precedentă.

3.3. În următoarea lună după conectarea serviciilor contractate, în Factură va fi inclusă Taxa de abonament calculată conform numărului de zile de prestare a serviciilor în luna de conectare.

3.4. Factura se va achita de către Abonat până la începutul lunii de prestare a serviciilor, prin intermediul următoarelor modalități de plată: în numerar la filialele și reprezentanțele bancare sau terminale de plată electronice, online prin sistemele bancare la distanță (Bank-Client), prin intermediul paginii web www.starnet.md sau prin virament (de la persoane fizice).

3.5. În cazul dezaacordului cu suma indicată în Factură, Abonatul este în drept să înainteze Furnizorului în scris o reclamație în termen de 10 (zece) zile lucrătoare de la primirea Facturii. Termenul de examinare a reclamației - 15 (cincisprezece) zile calendaristice din data recepției rînd acesteia, iar în cazul în care reclamația necesită o examinare suplimentară - 30 (treizeci) de zile calendaristice. În cazul în care reclamația se va accepta, Furnizorul va efectua recalcularea respectivă în Factura pentru luna următoare. Nerecepționarea Facturii sau exprimarea dezaacordului prin reclamația cu suma indicată în aceasta, nu exonerează Abonatul de la obligația de a achita Factura în termen.

3.6. Riscul efectului plăților eronate de către Abonat (de ex. Abonatul a indicat ID/Login-ul greșit) se suportă de Abonat.

3.7. Abonatul poate obține informații cu privire la tarifele și prețurile serviciilor prestate în baza contractului pe pagina web a Furnizorului: www.starnet.md, telefonic la 0 22 844 444, 0 22 844 555 sau în orice Oficiu Comercial „StarNet Soluții S.R.L.”.

3.8. Abonatul este de acord să modifice orice informații cu privire la relația comercială, transmis pe cale electronică (Cabinet Personal, fax, poștă electronică, SMS, sau alte modalități de comunicare) de Abonat către Furnizor în conformitate cu prezentele TCG, îndeplinește toate cerințele legale privind încheierea actelor juridice în scris.

3.9. Abonatul poate obține detalieri a facturii pentru serviciul prestat prin depunerea unei cereri scrise în adresa Furnizorului și achitarea tarifului corespunzător acestei solicitări. Factura detaliată se oferă lunar sau maxim pentru ultimele 3 perioade de facturare complete dinainte de data primirii cererii respective. Furnizorul va transmite factura detaliată prin una din următoarele modalități: la adresa electronică a Abonatulului; prin intermediul „Cabinetului Personal” sau la Oficiile Comerciale „StarNet Soluții S.R.L.” indicate pe pagina oficială www.starnet.md. Factura detaliată expediată Abonatulului în format

electronic se protejează cu Parolă. Furnizorul nu răspunde pentru accesul neautorizat al terților la persoana factură detaliată expediată Abonatulului. Abonatul este în întregime responsabil pentru toate aspectele legate de utilizarea adresei poștale electronice.

4. Drepturile și obligațiile Partenerilor.

Furnizorul se obligă:

4.1. Să ofere serviciile contractate în modul prevăzut de Contract, anexele, acordurile adiționale la Contract și de prezentele TCG, toate fiind parte integrantă a Contractului.
4.2. Să îndeplinească toate obligațiile tehnice la serviciile contractate conform TCG.
4.3. Să informeze Abonatul, prin intermediul paginii web www.starnet.md, apel IVR, sau prin alte modalități, referitor la efectuarea lucrărilor planificate de optimizare sau reparație a rețelei, cu un preaviz nu mai puțin de 24 de ore.

¹ Costul echipamentelor adiționale, servicii adiționale de audit, proiectare și alte servicii solicitate de Abonat.



4.4. S informeze Abonatul despre modificarea Contractului, tarifulor, conditiilor de furnizare i utilizare a serviciilor contractate de Abonat, reorganizari ale Furnizorului, cu cel pu in 30 de zile inainte de intrare in vigoare/realizare a acestora. Informarea se va realiza prin oricare din mijloacele de comunicare care asigur transmiterea acesteia c tre Abonat, inclusiv prin Cabinetul personal, po ta electronic , SMS, sau prin alte modalit i de comunicare.

4.5. S efectueze recalcul ri in cazul nerespect rii nivelului de calitate stabilit sau altor clauze contractuale, cu condi ia existen ei dovezilor ce atest culpa Furnizorului.

4.6. S asigure cerin ele de conformitate i securitate la prelucrarea datelor cu caracter personal, in conformitate cu legisla ia in vigoare a Republicii Moldova.

4.7. S asigure posibilitatea apel rii Serviciului 112, in cazul in care, Abonatul are cont negativ sau num rul este suspendat (pentru utilizarea serviciilor de telefonie fix prestate de Furnizor). Furnizorul este in drept: 4.8. S modifice con inutul Contractului sau a serviciilor contractate cu notificarea Abonatalui in condi iile i termenii indica i in TCG.

4.9. S expedieze Abonatalui informa ii actualizate privind ofertele Furnizorului, Termenii i Condi iile Generale, tarifele pentru servicii pe pagina oficial www.starnet.md sau prin orice alt mijloc de comunicare disponibil („Cabinetul Personal”, fax, po t electronic , SMS, etc.).

4.10. S suspende sau s sisteze temporar furnizarea serviciilor contractate in modul i condi iile stipulate in TCG.

4.11. S sisteze f r preaviz furnizarea serviciilor contractate pe o perioad ce nu va dep i or pe zi, in cazul necesit ii desf ur rii lucr rilor urgente de deservire tehnic in re ea.

4.12. S sisteze serviciile de telefonie fix , in cazul in care valoarea contului Abonatalui devine negativ sau la atingerea pragului limitei de credit, cu excep ia accesului la Serviciul de Urgen 112. Restabilirea serviciilor de telefonie fix se va efectua din momentul in care valoarea contului Abonatalui final va deveni pozitiv .

4.13. S declare unilateral rezolu iunea Contractului in modul stipulat in TCG.

4.14. S aplice Abonatalui penalit i, in modul stipulat in TCG.

4.15. S deconecteze serviciul de telefonie cu retragerea num rul de telefon atribuit, in cazul in care Abonatul nu folose te serviciul timp de 90 (nou zeci) zile i mai mult (nu efectueaz i nu prime te apeluri pentru serviciile f r plat lunar).

4.16. S transmit datele cu caracter personal ale Abonatalui companiilor de colectare a datoriilor, in cazul neonor rii de c tre Abonat obliga iei de plat pentru serviciile contractate i, dup caz, a echipamentului primit in comodat, in vederea recuper rii crean elor formate.

4.17. S transmit datele cu caracter personal ale Abonatalui c tre Serviciul 112 i serviciile speciale de urgen in cazul apel rii num rulului de urgen 112, conform legisla iei in vigoare.

4.18. S prelucraze datele cu caracter personal ale Abonatalui, exclusiv, in limitele drepturilor i obliga iilor ce ii revin Furnizorului, reie ind din prevederile TCG, Contractului i actelor aferente acestuia i legisla iei in vigoare a Republicii Moldova.

4.19. S exclud /modifice posturile TV din pachetul de programe selectat de Abonat, in urm toarele cazuri: a. cånd acest m sr este solicitat in temeiul unui act al autorit ilor publice sau in baza hot rării judec toare ti;

b. lipsa/modificarea semnmlului transmis de titularii de drepturi de autor i conexe asupra operelor audiovizuale, posturilor TV, precum i de c tre radiodifuzori i companiile de retransmisie;

c. ac unile/inac iunile sau omisiunile Abonatalui sau a ter ilor la care a apelat Abonatul;

d. evolu ia rela iilor Furnizorului cu titularii de drepturi de autor i conexe asupra operelor audiovizuale, posturilor TV, precum i cu radiodifuzori i companiile de retransmisie. Not : Modific rile se vor afi a prin intermediul site-ului www.starnet.md sau vor fi aduse la cuno tin Abonatalui prin orice alte mijloace publice de comunicare. Furnizorul nu r spunde pentru modific rile grilelor de emisie a posturilor TV retransmise.

Abonatul se oblig :

4.20. S ia cuno tin cu TCG, Contractul, serviciile i tarifele Furnizorului pentru serviciile contractate, pån la semnarea Contractului, care sunt disponibile in orice punct autorizat al Furnizorului sau pe pagina web www.starnet.md i, respectiv, odat cu semnarea Contractului, Abonatul confirm c a luat cuno tin cu prevederile actelor in cauz ile accept .

4.21. S asigure accesul reprezentant ilor Furnizorului la Loca ia sa, in termenul stabilit, in vederea instal rii i conect rii serviciilor contractate.

4.22. S achite serviciile contractate i cele adi ionale cu respectarea termenelor i condi iilor stipulate in TCG.

4.23. S achite toate datoriile i penalit ile fa de Furnizor in modul i termenii stabili i in TCG, Contract, anexele sau acordurile adi ionale la contract.

4.24. S onoreze obliga iunile, stipulate in Contractul de comodat al echipamentelor, de utilizare i returnare a echipamentelor primite in folosin temporar , cu titlu gratuit, de la Furnizor. Echipamentele transmise Abonatalui in comodat (folosin), constituie proprietatea exclusiva a Furnizorului, folosin echipamentului fiind incredin dat Abonatalui exclusiv pentru scopul utiliz rii Serviciilor „StarNet Solu ii” SRL. Furnizorul are dreptul s schimbe, s imbun t easc , s schimbe loca ia sau s regleze acest echipament. Abonatul nu are dreptul de a schimba adresa de instalare/ loca ia f r a informa Furnizorul. Abonatul nu are dreptul s intervin in nici un fel asupra echipamentului i nici s permit o astfel de interven ie unei ter e p ri care nu e autorizat de Furnizor in acest sens. In cazul deterior rii din culpa Abonatalui a echipamentului transmis in comodat, ultimul va suporta riscul pierii sau deterior rii (totale sau par tiale) fortuite a acestuia si aoric r componente ale acestuia. Abonatul se oblig s returneze la orice Oficiu Comercial „StarNet Solu ii” SRL in termen de 10 zile calendaristice din momentul rezolu iunii contractului, echipamentele cu toate componentele acestuia, in starea in care i-a fost predat, mai pu in uzura normal , in baza unui act de predare-primire, semnat de ambele p ri, in caz contrar Abonatul va achita costul echipamentelor indicat in Anexa (ele) la contract i cheltuielile de recuperare a echipamentelor suportate de Furnizor.

4.25. S achite Taxa de rezolu iune anticipat , prev zut in anexele la contract, in modul i condi iile stipulate in TCG.

4.26. S nu intreprind ac iuni de conectare neautorizat la re elele de comunica ii electronice i acces neautorizat la re elele i/sau la serviciile de comunica ii electronice, cum ar fi:

a. schimbarea originii apelurilor telefonice;

b. termina ia neautorizat a traficului telefonic;

c. accesul neautorizat la elementele ale re elei, la infrastructura i la serviciile asociate.

4.27. S nu intreprind ac iuni privind modificarea set rilor sau softului echipamentului terminal, sau alte ac iuni care pot periclitia buna func ionare a acestuia.

4.28. S respecte regulile de exploatare a echipamentului transmis in condi ii de Comodat, conform prevederilor pct. 4.24. din prezentele Condi ii Generale.

4.29. S nu intreprind tentative de acces neautorizat la resursele re elei, efectuarea sau participarea la atac i efrac ie la servere. Inclusive se interzis:

a. ac iuni îndreptate spre perturbarea func ion rii normale a elementelor Re elei (calculatoarelor, altui echipament sau soft), ce nu apar in Abonatalui;

b. ac iuni îndreptate spre ob inerea accesului la resursa Re elei, utilizarea acestui acces, precum i nimicirea sau modificarea softului sau a datelor acestuia;

c. ac iuni de mascare a adreselor IP i/sau MAC, precum i a altiei informa ii tehnice, in timpul utiliz rii serviciilor contractate.

4.30. S nu revånd serviciile contractate c tre ter e persoane, s nu utilizeze i s nu admit utilizarea serviciilor contractate pentru prestarea cu sau f r plat de servicii de comunica ii electronice c tre ter i sau s furnizeze servicii de con inut c tre ter i.

4.31. S se ab in de la orice ac iuni i s evite orice inac iuni care pot aduce atingere imaginii, numelui, m rilor sau oric ror altor drepturi ale Furnizorului.

4.32. In cazul constat rii unor înc lc ri de utilizare a serviciului contractat din partea Abonatalui sau unor ter e persoane, in condi iile men ionate anterior i a celor prev zute de legisla ia na ional i in vigoare, Furnizorul ii revine dreptul de a suspenda imediat serviciul cu notificarea ulterioar a Abonatalui comunicånd in acest sens temeiul suspend rii serviciului, acest fapt fiind reglementat ca infrac iune i pedepsit conform legii.

4.33. S compenseze daunele suportate de Furnizor, in cazul ac ion rii in instan a Furnizorului de c tre un ter in leg tur cu înc lcarea de c tre Abonat a obliga iilor men ionate la pct. 4.26-4.31 de mai sus **Abonatul are urm toarele drepturi:**

4.34. S utilizeze serviciile contractate in conformitate cu TCG.

4.35. S migreze la un alt Abonament, cu inaintarea unei cereri scrise la adresa Furnizorului sau prin apel telefonic la Serviciul Vânz ri la telefon (022) 845 555, cu condi ia:

a. lipsei datoriilor;

b. achit rii diferent ei dintre abonamentul contractat i cel solicitat, in cazul migr rii la un abonament mai mare decât cel contractat;

c. achit rii Taxei pentru serviciile adi ionale la conectare i/sau pentru echipamentul suplimentar, in cazul in care abonamentul la care se migreaz prevede asemenea lucr ri i/sau echipament;

d. respect rii altor condi ii ale abonamentului nou solicitat.

4.36. S solicite modificarea Grilei TV sau activarea unor op iuni adi ionale la serviciul multimedia, prin cerere scris transmis Furnizorului sau prin apel telefonic la Serviciul Vânz ri la telefon (022) 845 555.

4.37. S solicite sistarea de vacan a serviciilor contractate, in condi iile stipulate in TCG.

4.38. S solicite inl turarea defec iunilor ce in de responsabilitatea Furnizorului, in condi iile stipulate in TCG.

4.39. S inainteze reclama ii cu privire la serviciile prestate. Procedura de adresare, recep ionare i examinare a Reclama iilor este publicat pe pagina oficial www.starnet.md i descris mai jos la Cap. 12 din TGC.

4.40. S solicite schimbarea adresei prest rii serviciului (mutarea punctului terminal fix) in condi iile i modul stabilit in TCG. Schimbarea adresei se efectueaz conform Tarifelor pentru servicii adi ionale, indicate pe pagina web www.starnet.md.

4.41. S solicite rezolu iunea Contractului in modul i condi iile prev zute in TCG.

4.42. S solicite modificarea pachetelor/serviciilor indicate in anexele la contract i/sau suspendarea acestora.

4.43. S acceseze i distribuie informa ii con inut, s utilizeze i s pun la dispozitie aplica ii i servicii i s foloseasc echipamente terminale, conforme cu cerin ele esen ale ale reglement rilor tehnice aplicabile, la alegere, indiferent de loca ia utilizatorului final sau a furnizorului, ori de loca ia, originea sau destina ia informa iilor, con inutul, aplica iilor sau serviciilor, oferite prin intermediul serviciilor de acces la Internet furnizat acestora, respectånd procedurile, cerin ele i garan iile prev zute de legisla ia care reglementeaz legalitatea con inutului, aplica iilor i serviciilor.

4.44. Abonatul este responsabil s p streze confiden ialitatea Rechizitelor de Re ea: LOGIN i PASSWORD (Numele utilizatorului i Parola) pentru a evita accesul ter ei p r i din numele s u, la Serviciile prestate de Furnizor.

4.45. Furnizorul nu va fi r spunz tor pentru nici o pierdere sau daun de orice fel, cauzat de e ecul Abonatalui de a se conforma cu oricare dintre obliga iile de securitate de mai sus cauzate de c tre orice persoan c reia Abonatul i-a acordat acces la serviciile Abonatalui, sau din cauza oric rei actualiz ri efectuate de Furnizor in conformitate cu termenii acestui Contract.

5. Condi ii speciale la prestarea serviciilor contractate

5.1. In cazul neachit rii de c tre Abonat a Facturii la data de 1 (unu) a lunii i lipsei unei cereri in scris a Abonatalui de rezolu iune anticipat a Contractului depuse la unul din oficiile comerciale ale Furnizorului, Abonatul va fi trecut in statut de "Debitor activ"². Perioada maximal de aflare a Abona iona in statutul "Debitor activ" este de 1 (una) lun .

5.2. In cazul neachit rii Facturii dup o lun , fiind in statutul de "Debitor activ" (in condi iile p.5.1) , Abonatul va fi suspendat temporar de la servicii i va fi trecut in statut de "Client suspendat". Perioada maximal de aflare a Abonatalui in statut de "Client suspendat" va fi de 3 luni. Condi ii generale in perioada de suspendare temporar :

a. Serviciile vor fi suspendate integral, cu excep ia accesului la Serviciul de Urgen 112, in cazul serviciilor de telefonie;

b. Factura pentru acest period , nu se va emite.

5.3. In cazul achit rii datoriilor in perioada de suspendare, serviciile vor fi reactivate: imediat la primirea confirm rii pla ii in sistemele automatizate. Factura se va emite pentru zilele r mase in luna in care a fost efectuat achitarea.

5.4. In cazul neachit rii de c tre Abonat a Facturii pin la expirarea perioadei de suspendare temporar , Furnizorul va ini ia procedura de rezolu iune unilateral a Contractului pentru serviciul neachitat, in modul i in condi iile stabilite in TCG.

5.5. Abonatul, in baza unei cereri scrise adresate Furnizorului poate solicita sistarea de vacan a serviciilor contractate in urm toarele condi ii:

a. in perioada minim contractual – pe o perioad de cel pu in 7 (apte) zile, dar care sumar nu va dep i 60 (aizeci) zile pe parcursul a ultimelor 12 (dou sprezece) luni;

b. dup perioada minim contractual – pe o perioad de cel pu in 7 (apte) zile, dar care sumar nu va dep i 120 (o sut dou zeci) zile pe parcursul a ultimelor 12 (dou sprezece) luni. Num rul de zile solicitat de Abonat pentru sistarea de vacan , va fi diminuat propor ional cu num rul de zile in care Abonatul a avut statut de „Client suspendat”, pe parcursul a ultimelor (dou sprezece) 12 luni.

5.6. Schimbarea Loca iei pentru prestarea serviciilor contractate are loc in baza solicit rii in scris a Abonatalui. La procesarea cererii de schimbare a Loca iei, Furnizorul va analiza posibilitatea tehnic de conectare la Loca ia nou indicat de Abonat:

a. In cazul in care exist posibilitatea conect rii Abonatalui la Loca ia nou , P r ile vor semna in mod obligatoriu o anex suplimentar la Contract. Conectarea se va efectua in termenii coordona i cu Furnizorul i in modul stabilit pentru conectarea serviciilor contractate prev zut in prezentele TCG. Furnizorul poate percepe unele pl i de la Abonat pentru cheltuielile suportate la schimbarea adresei pentru prestarea serviciilor contractate, conform condi iilor generale publicate pe pagina web www.starnet.md i se va incheia un contract nou pe o perioad contractual nou .

b. In cazul imposibilit ii tehnice de conectare la Loca ia nou , P r ile vor ini ia procedura de rezolu iune a Contractului in cazul in care Abonatul nu dore te men inerea serviciilor pentru Loca ia veche. Abonatul va achita Taxa de rezolu iune anticipat in cazul neexpir rii termenului minim contractual pentru Loca ia veche, in modul i in condi iile stabilite in TCG i anexele la Contract.

5.7. Furnizorul va sista f r preaviz furnizarea serviciilor contractate in cazul in care Abonatul :

a. utilizeaz neautorizat re eaul in scopuri comerciale sau caritabile prin distribuirea acestora unor ter e persoane f r acordul scris al Furnizorilor;

b. utilizeaz serviciile contractate cu destina ie ce contravine legisla iei in vigoare;

c. nu respect obliga iile, nu execut sau execut necorespunz tor obliga iile asumate stabilite, dar nu limitativ, in TCG, Contract i actele aferente acestuia. In acest caz, restabilirea serviciilor contractate se va efectua din momentul in care vor fi inl turate înc lc rile depistate.

5.8. Num rul de telefon fix este dat in folosin a Abonatalui pe perioada de valabilitate a Contractului, acesta ramnind sub controlul Furnizorului, iar nerespectarea condi iilor de utilizare a num rului alocat poate atrage dup sine deconectarea acestuia si incetarea furniz rii Serviciului. Abonatul nu dobande te i nu poate dobandi proprietatea asupra num rulului de telefon fix. Scoaterea la vinzare de c tre Abonat, a num rulului fix ce i-a fost alocat, este interzis .

6. Condi ii tehnice de conectare i utilizare a serviciilor publice de comunica ii electronice, condi ii tehnice de furnizare i utilizare a serviciului Internet:

6.1. La instalarea serviciului Internet, Abonatul va pune la dispozitie Furnizorilor, dup caz, calculatorul/serverul/echipamentul cu interfa de conectare de tip Ethernet.

6.2. In baza adresei MAC a interfe ei de conectare plus la dispozitie de c tre Abonat, Furnizorul va aloc a adresa IP (dup caz, fixa sau dinamic). Abonatul se obliga s nu conecteze la re ea, direct sau indirect, echipamente care au alt adres MAC decât cea atribuita de produc torul echipamentului

²Clien ii cu statut "Debitor Activ" nu vor fi limita i sau deconecta i de la servicii, îns vor fi aplicate metode active de informare despre neachitarea in termen a serviciilor, pån la achitarea integral a contului.

³Taxa de sistare de vacan va fi aplicat conform Tarifelor pentru servicii adi ionale, specificate pe pagina web – www.starnet.md.



6.3. Pentru asigurarea accesului la servicii, Furnizorul va asigura transmiterea pachetelor de date ale Abonatului prin rețeaua Internet, precum și va asigura vizibilitatea spre Internet a adreselor atribuite Abonatului.

6.4. Abonatul confirmă că a fost informat și a acceptat faptul că, după transmiterea pachetelor de date în mesajelor de poșta electronică ale Abonatului în rețeaua Internet, Furnizorul nu mai deține controlul asupra traseului urmat de către acestea.

6.5. Abonatul este obligat să nu utilizeze și să ia toate măsurile necesare pentru a nu permite utilizarea produselor contractate în scopuri care ar contraveni prevederilor legislației în vigoare a RM sau în scopul prejudicierii, în orice mod, a unor terți persoane, fizice sau juridice, din afară sau din afara acesteia, prin diferite modalități, în special dar nu limitativ prin: (i) expedierea de mesaje cu intenția de a hărțui, amenința, insulta, calomnia sau de a deranja în orice alt mod destinatarul; (ii) distribuirea de materiale prin încălcarea drepturilor de proprietate intelectuală sau a dreptului la protecția datelor cu caracter personal sau a altor drepturi personale ale unor terți persoane; (iii) distribuirea neautorizată a serviciilor contractate terților persoane; (v) orice alte acțiuni care aduc prejudicii altor Abonați. La depistarea circumstanțelor enumerate, Furnizorul este în drept să restricționeze sau să limiteze accesul la Internet sau la anumite pagini de Internet.

6.6. Abonatul nu este interzis să transmită IP flood, în scopul încălcării rețelei destinate și/sau a calculatoarelor destinate, determinând astfel o funcționare necorespunzătoare a acestora, și de asemenea, utilizarea oricărei alte metode de supraîncălzire a sistemului informatic al acestora.

6.7. Abonatul nu este interzis să întreprindă orice acțiuni în scopul activității și/sau utilizării de sniffing.

6.8. Abonatul nu este interzis să utilizeze pentru propria rețea a unor alte adrese IP decât cele care i-au fost alocate de Furnizor (IP spoof), și transmiterea de pachete TCP/IP având header-ul (antetul) contrafăcut.

6.9. Abonatul nu este interzis să utilizeze și să permită utilizarea abuzivă a rețelei Furnizorului, prin transmiterea în rețea de: (i) spam - poșta electronică nesolicitată de destinatari; (ii) mesaje despre care cunoaște că au atașat viruși, worm, troiani, sau orice alte componente de natură produsă de defecțiuni în sistemul destinatarului.

6.10. Abonatul poate verifica viteza de transfer a datelor la încărcare și descărcare (upload și download) prin intermediul paginii oficiale www.starnet.md sau alte aplicații disponibile la momentul verificării vitezei.

6.11. Echipamentele oferite în comoditate de Furnizor Abonatului, din motive de securizare a rețelei se interzice de a fi configurate în regim „bridge”.

6.12. Parametrii tehnici ai serviciilor contractate de Internet: (i). Viteza maximă de transfer a datelor - în funcție de abonamentul ales, conform anexei relevante la Contract; (ii). Viteza minimă de transfer a datelor (prin cablu) - 80% din viteza de abonament ales, conform anexei relevante la Contract; (iii). Viteza nominală prin tehnologia „Wi-Fi” - este dependentă de mai mulți factori ce nu depind de Furnizor: numărul de dispozitive receptoare conectate la emițător, parametri tehnici ai dispozitivelor receptoare ale Abonatului, nivelul de interferență a undelor cu alte dispozitive emițătoare din raza de acțiune, amplasarea emițătorului față de receptor, etc.; (iv). Întârzierea maximă de transfer a pachetelor de date (prin cablu) - 4 milisecunde de la Abonatul final până la rețeaua Furnizorilor.

6.13. Abonatul nu se furnizează serviciul cu o disponibilitate minimă de 99% pentru perioada de facturare. Nu se vor lua în calcul: (i) întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/înlocuire a rețelei și echipamentelor, anunțate public Abonabililor cu cel puțin în 24 ore înainte cu o durată maximă de 5 ore/săptămână; (ii) întreruperi datorate culpei unor terți.

6.14. Disponibilitatea sau calitatea serviciilor pot fi afectate de factorii aflați în afara controlului Furnizorului, de ex. obstacole fizice (clădiri, pereți, subsol, tunele, etc.), condiții meteo nefavorabile, întreruperi ale livrării energiei electrice, deteriorări ale rețelei de comunicații electronice de către terți sau alte acțiuni ale terților, lipsa sau calitatea nesatisfăcătoare a conectivității externe la Internet, indisponibilitatea sau capacitatea limitată a serverului terților persoane pe care este stocat Conținutul, calitatea soft-ului instalat pe serverul sau computerele Abonatului, etc. Accesul la unele Servicii poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a Rețelei.

6.15. Furnizorul monitorizează gradul de încălzire a rețelei în scopul de a preveni deprecierea calității serviciilor. În acest scop, Furnizorul își rezervă dreptul, în limitele legii, de a aplica proceduri de gestionare a traficului conform pct. 6.16 de mai jos.

6.16. Procedura de gestionare a traficului Conform legislației în vigoare, Furnizorul are dreptul de a aplica măsuri care exced caracterul rezonabil de gestionare a traficului, în următoarele scopuri: (i). În vederea respectării legislației naționale, a hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autorități competente; (ii). Pentru a menține integritatea și securitatea rețelei și serviciilor Furnizorului precum și ale echipamentelor terminale ale Abonatului (de exemplu în ceea ce privește prevenirea atacurilor cibernetice prin difuzarea de programe informatice ostile sau furtul de identitate al utilizatorilor finali prin intermediul programelor-spion (spyware); (iii). Pentru a evita congestiunea iminentă a rețelei și a atenua efectele acesteia (de exemplu, pentru a asigura disponibilitatea serviciilor în cazul defecțiunilor în rețea sau în perioade cu trafic intens: sursele terți legale, situații de forță majoră, etc).

6.17. Condiții tehnice de furnizare/utilizare a serviciului Telefonie

6.18. Limita de credit a balanței serviciului de telefonie este stabilită în valoare de până la 200 lei /lunar. Furnizorul poate stabili alt limită de credit a balanței serviciului de telefonie, cu condiția înaintării în rândul Abonatului a unei cereri în acest sens.

6.19. Este interzisă redirecționarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului de telefonie fix al Furnizorilor a traficului generat de către terți.

6.20. Furnizorul își va da concursul, în limitele posibilităților tehnice și cu respectarea prevederilor legale, pentru identificarea utilizatorilor ce au prejudiciat sau au încercat prejudicierea Furnizorului, prin penetrarea/deteriorarea sistemului informatic al acestuia.

6.21. Furnizorul își rezervă dreptul de a restricționa accesul la serviciile de telefonie în cazul care se constată că se fac abuzuri de utilizare a acestuia, cum ar fi, de exemplu, dar fără a se limita la acesta, depășirea unei limite maxime de 2000 minute (în orice rețea) pe perioadă de facturare.

6.22. La cererea Abonatului, Furnizorii asigură portabilitatea numerelor de telefon în 5 zile lucrătoare sau, la solicitarea Abonatului, într-un termen mai mare de 5 zile, dar care nu va depăși 30 de zile calendaristice din data depunerii Cererii de portare.

6.23. Condiții tehnice de furnizare/utilizare a serviciului multimedia prin Internet:

6.24. Abonatul nu are dreptul de a redistribui semnalul serviciului multimedia prin internet, sub orice formă, și să îl folosească în scopul recepționării altor servicii decât cele contractate;

6.25. Serviciul multimedia este furnizat strict pentru uzul privat al Abonatului. Orice tentativă de copiere de către Abonatul conținutului media audiovizual oferit prin intermediul serviciilor multimedia în scopul distribuției sau comunicării publice a acestora este interzisă și se sancționează conform legii.

6.26. Produsele multimedia recepționate prin intermediul STB pot conține unul sau mai multe produse multimedia nerecomandate minorilor, distribuite conform legislației în vigoare, Abonatul asumându-și întreaga responsabilitate în cazul vizionării acestora de către minori. Furnizorii oferă și recomandă utilizarea funcției de Control Parental a STB cu utilizarea semnalului codificat cu parolă, inițial va fi setată parola - 0000.

6.27. Cerințele obligatorii pentru conectarea serviciului de supraveghere video:

6.27.1. Conexiunea activă la rețeaua Internet;

6.27.2. Una sau mai multe Camere de supraveghere video;

6.27.3. Port liber pe echipamentul terminal (router/switch) pentru fiecare Cameră IP;

6.27.4. Sursă de alimentare a camerei (lor) IP cu energie electrică.

6.28. Activarea și mentenanța SCSV se va efectua în termenele și la tarifele indicate în anexele la contract. Documentele specificate pe pagina web - www.starnet.md. Instalarea, configurarea și deservirea camerelor de supraveghere video se efectuează doar pentru cele transmise în Comoditate de către Furnizor. Utilizarea SCSV devine posibilă doar după descărcarea aplicației StarNet Vision. După instalarea aplicației StarNet Vision, Abonatul își va crea contul de utilizator care include login

și parolă. Pentru a preveni utilizarea neautorizată, Abonatul va păstra login-ul și parola confidențiale și nu le va transmite persoanelor terțe și spre utilizare. Furnizorul nu își asumă responsabilitatea pentru transmiterea sau furtul de către terțe persoane a login-urilor și parolelor de la aplicația StarNet Vision. Aplicația StarNet Vision cu toate componentele sale (sunet, text, grafic, logo-uri, icoane, imagini) sunt proprietatea Furnizorului și sunt protejate de legea privind drepturile de autor.

6.29. Furnizorul asigură funcționalitatea camerelor de supraveghere pentru perioada minimă contractuală indicată în anexă. În cazul în care apare o defecțiune din motive neimputabile Furnizorului (manipulare incorectă, deteriorare fizică, supunerea mijloacelor acide, ardere sau imersie de lichide, tăierea cablurilor, bruiaj magnetic, pană electrică, calamități naturale, deteriorarea cablurilor etc), abonatul se obligă să achite prețul total al echipamentului. Furnizorul nu prestează servicii de securitate și nu monitorizează locațiile abonaților. Camerele de supraveghere video transmise Abonatului constituie proprietatea Furnizorului până la expirarea termenului minim pentru serviciu SCSV indicat în anexa contractuală, astfel până la această dată Furnizorul are dreptul să schimbe și să îmbunătățească echipamentul, iar Abonatul nu are dreptul să intervină asupra echipamentului și nici să permită astfel de intervenții persoanelor terțe, neautorizate de Furnizor. La expirarea termenului minim indicat în anexa contractuală pentru serviciu SCSV, cu condiția respectării cerințelor contractuale și a prezentelor TCG, camerele de supraveghere video instalate trec în proprietatea Abonatului.

6.30. Furnizorul nu poartă răspundere pentru întreruperea SCSV din cauza deconectării energiei electrice, defecțiunii camerelor de supraveghere video, întreruperi temporare din cauza unor lucrări de rețea, condiții meteorologice nefavorabile (ninsoră abundentă, vânt, ploaie, cataclisme, etc.), circumstanțe și privind impedimentul justificat.

6.31. Furnizorul va elimina deficiențele ale SCSV în decurs de 24 de ore din momentul informării sau după caz din momentul depistării acestora. În cazul acțiunilor ilicite a terților persoane care au dus la deteriorarea sau imposibilitatea funcționării SCSV, remedierea deficiențelor tehnice se va efectua în decurs de 48 ore din ziua comunicării de către Abonat.

6.32. Neachitarea sistemului serviciului de internet va declanșa automat întreruperea prestării SCSV. Furnizorul nu oferă garanții sau condiții de calitate, performanță, inclusiv nu oferă garanții SCSV sau fișe întotdeauna disponibile, accesibile, neîntrerupt, oferite spre utilizare la timp, sigur, corect și complet în funcționarea și pierderi de date.

6.33. Furnizorul nu va purta răspundere pentru nici un prejudiciu (inclusiv neglijență) sau orice altă formă de răspundere, și nu va purta responsabilitatea pentru posibilitatea unor astfel de daune (indirecte, speciale, de consecință) sau pierderi (de venit, afaceri, profituri reale sau anticipate, pierderi de oportunitate, reputație, deteriorare de date), în legătură cu utilizarea SCSV.

6.34. Abonatul SCSV este responsabil de respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal în vigoare, cu privire la instalarea camerelor de supraveghere video și prelucrarea datelor cu caracter personal (înregistrări video) în conformitate cu Instrucțiunea privind prelucrarea datelor cu caracter personal, disponibilă pe pagina oficială a Furnizorului www.starnet.md.

6.35. Remedierea deranjamentelor:

6.36. Furnizorii vor asigura prestarea serviciilor contractate 365 de zile pe an, 24 de ore pe zi, cu excepția perioadelor necesare efectuării lucrărilor de profilaxie, modernizare sau reparare a rețelei, inclusiv a deranjamentelor tehnice cauzate de avarii ale rețelei Furnizorilor sau rețelelor terților persoane contractate.

6.37. Furnizorii vor asigura asistența serviciilor contractate 24 ore pe zi, 365 de zile în anul, de către:

Centru suport clienți - pe întrebări legate de modul de prestare a serviciilor, la numărul de telefon 022 844 444 / 0 2xx 84 444 (apelabil din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifarelor operatorilor Abonatului); Centru suport tehnic - pe întrebări tehnice, la numărul de telefon 0 22 844 555.

6.38. Accesul la anumite Servicii poate fi suspendat temporar în scopul efectuării de lucrări de întreținere, de consolidare, de modificare sau extindere a Rețelei. În cazul în care asemenea lucrări necesită întreruperea furnizării Serviciului pentru o perioadă de depășire a 8 ore consecutive, „StarNet Soluții” SRL va informa Abonatul corespunzător, cu cel puțin în 5 zile calendaristice până la inițierea acestor lucrări.

6.39. În cazul în care inițierea defecțiunii tehnice nu a fost posibilă prin intermediul asistenței tehnice prin telefon, inițierea defecțiunii cu deplasarea la Locația Abonatului se va efectua de către Furnizor în baza programului, între orele 11:00 - 20:00 (L-D) pentru Chișinău și 08:00 - 17:00 (L-V) pentru Regiuni. Remedierea deranjamentelor la servicii se va efectua gratuit de către Furnizor pentru defecțiunile care nu sunt cauzate direct sau indirect de către Abonat. În cazul în care se stabilește defecțiunea este cauzată direct sau indirect de Abonat sau defecțiunea este provocată de cauze neimputabile Furnizorului, atunci costul deplasării specialiștilor precum și înălțurii defecțiunilor vor fi calculate conform Tarifelor pentru servicii adiționale, specificate pe pagina web www.starnet.md, și vor fi incluse în Contul de plată Abonatului pentru luna următoare.

6.40. Furnizorul va remedia deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea furnizării serviciilor în termen maxim de 8 ore consecutive din programul de lucru al furnizorului pentru incidente minore (când este afectat un punct terminal și/sau, după caz, un număr de telefon pentru telefonie fix), în termen maxim de 24 de ore consecutive pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe puncte terminale și/sau, după caz, numere de telefon pentru telefonie fix) și în termen maxim de 72 de ore consecutive pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe puncte terminale și/sau, după caz, numere de telefon pentru telefonie fix), sau în cazul deranjamentelor legate de deteriorarea și/sau sustragerea ilegală de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea), cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile „StarNet Soluții” SRL (de exemplu, condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la Rețeaua sau echipamentele „StarNet Soluții” SRL etc). Termenul de remediere a defecțiunii se calculează din momentul recepției de către Furnizor a unei reclamații privind defecțiunea unui serviciu prin una din modalitățile indicate la pct. 6.29 sau 12.1. din prezentele TCG, și momentul în care Serviciul a fost repus în funcțiune.

6.41. Furnizorul nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia provocate de deranjamente ale Serviciului pentru a căror remediere este necesară intervenția în rețelele de comunicații electronice ale altor furnizori sau de deranjamente în Echipamentul Terminal altul decât cel transmis de „StarNet Soluții” SRL Abonatului în comoditate (folosind) ori în rețele private de comunicații electronice ale Abonatului. 6.42. „StarNet Soluții” SRL nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia determinate de Deranjamente ale Serviciului, remediate în termenii prevăzuți de legislația în vigoare și condițiile contractuale aplicabile.

6.43. În cazul nerespectării Termenelor de remediere a Deranjamentelor Serviciului, prevăzute la pct.

6.40 de mai sus, din motive imputabile Furnizorului, precum și în cazul întreruperii, pe o perioadă mai mare de 8 ore consecutive, a furnizării Serviciului, determinate de efectuarea lucrărilor planificate, Furnizorul va efectua recalcularea Valorii Abonamentului sau va acorda compensații cel puțin echivalente sumei recalculare pentru Punctele terminale ale Rețelei pentru care Serviciul a fost întrerupt sau degradat în perioada a Deranjamentului sau de efectuare a lucrărilor planificate. Recalcularea sau compensația se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către Abonat. Valoarea Abonamentului va fi recalculată sau, după caz, compensația va fi calculată proporțional perioadei în care Serviciul a fost indisponibil sau degradat. În cazul depășirii Termenului stabilit pentru inițierea incidentelor critice, din motive imputabile Furnizorului, recalcularea și/sau compensația se va efectua, indiferent dacă a fost sau nu depusă cererea respectivă.

7. Limite de responsabilitate

7.1. Furnizorii nu poartă răspundere pentru calitatea serviciilor prestate în cazurile:

- deteriorării Echipamentului terminal instalat Abonatului, din culpa acestuia din urmă;
- deranjamentelor dispozitivelor terminale sau aplicațiilor de program instalate de Abonat;
- deconectării curentului electric în blocul locativ/mobilul Abonatului;
- acțiunilor de conectare neautorizată la rețelele de comunicații electronice întreprinse de Abonat;

⁴Dispozitive proprii ale Abonatului, prin intermediul cărora acesta beneficiază de serviciile contractuale.



e.circumstan elor de for major sau alte circumstan e, care au survenit independent de voin a Furnizorilor;

f.condi ilor meteorologice nefavorabile (ploaie sau ninsoare puternic , vânt, cea i alte cataclisme naturale), care pot afecta difuzarea serviciilor contractate;

g.indisponibilitatea sau capacitatea limitat a serverului ter elor persoane pe care este stocat con inutul, calitatea soft-ului instalat pe serverul sau computerele Abonatului;

h.cauz ri prejudiciilor directe sau indirecte suportate de Abonat sau o ter parte, prin întreruperea prest ri Serviciului nu din vina Furnizorilor.

7.2.Furnizorii ofer i Abonatul accept serviciile contractate în condi iile indicate în pct. 7.1.lit (a-h) inclusiv din prezentele TGC.

7.3.Furnizorii nu r spund pentru lipsa de acces la serviciile contractate sau calitatea necorespunz toare a acestora determinate de defec iuni tehnice, remediate în termenii prev zu i de legisla ia în vigoare i condi iile contractuale aplicabile.

7.4.În cazul în care Abonatul nu permite accesul la Loca ia indicat de Abonat pentru înl turarea defec iunilor tehnice, Furnizorii vor fi exonerat i de r spundere pentru eventualele defec iuni tehnice (întreruperea sau degradarea serviciilor contractate) sau nerespectarea termenului de remediere a defec iunilor, f r ca Abonatul s fie absolut de obliga ia de achitare a facturilor.

7.5.Furnizorii sunt responsabili pentru asigurarea disponibilit ii i calit ii serviciilor contractate exclusiv în propria re ea.

7.6.Întrucât Furnizorul nu este în m sura sa exercite controlul informa ilor care circula prin re eaul Internet, la care Abonatul are acces prin serviciile contractate, Furnizorul nu î i asum responsabilitatea privind: recep ionarea de c tre Abonat a informa ilor cu caracter ilegal sau prejudiciabile în orice alt mod pentru acesta sau pentru ter e persoane;

a. prejudiciile cauzate, incluzând, dar f r a fi limitate la, pierderile de date sau la cele ap rute ca urmare a utiliz rii datelor i informa ilor recep ionate;

b. realitatea, corectitudinea i claritatea oric rei informa ii recep ionate de Abonat prin op iunea proprie pe parcursul utiliz rii serviciilor contractate;

c. folosirea re elei i serviciilor contractate pentru r spândirea informa iei nesolicitate i inutite pentru destinatari. În particular, pentru expedierea mesajelor audio-video i/sau scrisorilor electronice cu caracter publicitar, de propagand sau cu tent electoral , precum i a mesajelor/scrisorilor care con în expresii sau cuvinte imorale i injurioase;

d. prejudiciile suferite de Abonat ca urmare a accesului neautorizat al unor ter e persoane, din ar sau din afara rii, în re eaul sa de comunica ii.

7.7. Furnizorii nu sunt în niciun mod responsabili pentru neconectarea Abonatului în termenul stabilit la serviciile contractate, din cauza unor impedimente de acces la panourile de comunica ii ale blocului locativ i/sau în apartament, create din partea Abonatului sau altor persoane ter e.

7.8. Furnizorii nu sunt în niciun mod responsabili pentru ac iunile Abonatului de acces neautorizat:

a. la re ea, în scopuri comerciale sau cartabile, prin distribuirea acestora unor ter e persoane f r acordul scris al Furnizorilor; b. la re elele i/sau la serviciile de comunica ii electronice, cum ar fi: schimbarea originii apelurilor telefonice; termina ia neautorizat a traficului telefonic; accesul neautorizat la elementele re elei, la infrastructura i la serviciile asociate.

7.9. Furnizorii nu sunt în nici un mod responsabili pentru pierderile materiale (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunit i de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate de c tre Abonat de c tre ter i i cu care Abonatul se afl în orice raporturi juridice, ca urmare a nefunc ion rii sau a func ion rii necorespunz toare a serviciilor contractate.

7.10. În cazul în care Abonatul alege abonament cu Con inut pentru adul i, Abonatul poart r spundere pentru limitarea sau nelimitarea accesului minorilor la acestea. Limitarea accesului se va efectua prin utilizarea Codului de acces parental.

7.11. Abonatul este de acord s scuteasc r spundere i s nu acioneze Furnizorii în justie pe pentru orice pierdere, costuri, ac iuni, preten ii, prejudicii suferite din orice cauz , inclusiv pentru cele provocate de Furnizor ca urmare a înc lc rii sau ignor rii de c tre Abonat a termenilor i condi ilor de furnizare a serviciilor contractate.

7.12. În cazul în care Abonatul realizeaz recep ionarea i vizualizarea posturilor TV respective în loca ii deschise/publice sau în spa ii private, dar deschise unui num r nedeterminat de poten iali telespectatori (camere în hoteluri/moteluri/pensiuni, saloane în institutii medicale, clase în institutii de învățământ, institutii pre colare, etc.). Abonatul este singurul responsabil pentru ob inerea oric rei licen e sau autoriza ii necesare din partea organiza iilor gestiune colectiv a drepturilor patrimoniale (ori a autorilor sau titularilor, drept de autor sau drepturi conexe care i-au retras drepturile din gestiunea acestor organiza ii) pentru comunicarea public a con inutului media audiovizual oferit prin intermediul serviciului multimedia, precum i pentru achitarea remunera iei de autor aferente.

8. Perioada minim contractual

8.1. În momentul semn rii Contractului de c tre P ri, se stabile te o Perioad minim contractual , durata c reia se specific în Anexa/Anexele la Contract, care va constitui parte integrant a Contractului.

8.2. Termenul perioadei minime contractuale, se va calcula din data indicat în Contract/Anex /Anexe la contract pentru fiecare conexiune (serviciu nou contractat).

8.3. În cazul suspend rii temporare, perioada minim contractual se prelunge te cu perioada efectiv de suspendare respectiv .

9. Modificarea, rezolu iunea i încetarea contractului

9.1. Furnizorul va informa în scris Abonatul despre modific rile în condi iile contractului cu cel pu în o lun înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul acestuia de a rezolu iuna contractul încheiat, f r a fi penalizat, în cazul în care nu accept noile condi ii, cu excep ia cazului în care se stabilesc condi ii mai favorabile pentru Abonat. Dac Abonatul a fost informat în scris despre modific rile în condi iile contractului propuse de furnizor i nu este de acord cu acestea, el este în drept s rezolu ioneze contractul încheiat f r a fi penalizat. Informarea se va realiza prin oricare din mijloacele de comunica ie care asigur transmiterea acesteia c tre Abonat, inclusiv prin po t , fax, po t electronic , SMS. Continuarea utiliz rii serviciilor contractate de c tre Abonat, dup intrarea în vigoare a modific rilor la Contract, se consider drept acceptate tacit a noilor prevederi contractuale.

9.2. În cazul rezolu iunii Contractului de c tre Abonat, ultimul va depune o Notificare în scris pân la data de 10 (zece) a lunii, astfel urmând ca încetarea serviciilor contractate s opereze din data de 1 (unu) a lunii urm toare. Dac cererea de rezolu iune este primit de c tre Furnizor dup data de 10 (zece) a lunii, încetarea serviciilor contractate se va opera începând cu data de 1 (unu) a celei de-a doua lun de la data primirii cererii, Abonatul având obliga ia s achite valoarea serviciilor contractate pân la încetarea prest rii lor.

9.3. În cazul nerespect rii de c tre Abonat a Perioadei contractuale minime aplicabile serviciului contractat conform anexelor la contract din motive neimputabile Furnizorului sau Furnizorilor declar rezolu iunea Contractului din motive imputabile Abonatului: renun area la unul din serviciile contractate, substituirea serviciului contractat cu altul, Abonatul este obligat, la cererea Furnizorului, s achite o tax în sum egal cu: a) diferen a între pre ul standard al abonamentului i valoarea abonamentului oferit în condi ii promo ionale, calculat pentru lunile în care oferta promo ional a fost activ i/sau b) în cazul Perioadei minime contractuale taxa de rezolu iune stabilit în anexele la contract pentru fiecare serviciu contractat sau Abonament.

9.4. Furnizorul are dreptul de a re ine taxa de rezolu iune anticipat din sumele pl tite în avans de c tre Abonat.

9.5. Rezolu iunea anticipat a Contractului la cererea Abonatului, se va efectua f r achitarea taxei prev zute la pct. 9.3 din prezentele TCG, în urm toarele cazuri: a. neacceptarea de c tre Abonat a noilor condi ii de modificare a Contractului în termen de 30 de zile calendaristice din data recep ion rii preavizului de la Furnizor. b. îndeplinirea necorespunz toare de c tre Furnizor a obliga iilor contractuale, cu prezentarea în acest caz a dovezilor evidente pentru P ri.

9.6. În cazul în care la expirarea a 10 (zece) zile calendaristice de la data rezolu iunii

anticipatea Contractului, Abonatul nu i-a onorat obliga iile sale pecuniare, atunci la suma restant va fi ad ugat o penalitate în m rime de 0,2% din suma datorat , inclusiv la costul echipamentului nereturnat, pentru fiecare zi de întârziere.

9.7. Furnizorul este în drept s rezolu ioneze unilateral Contractul, din culpa Abonatului, în urm toarele cazuri:

a. nerespectarea de c tre Abonat a obliga iilor stipulate în TCG, Contract, anexele la contract i actele aferente acestuia (dup caz);

b. la expirarea a 2 (doua) luni de zile dup perioada de suspendare temporar a Abonatului de la serviciile contractate;

c. la de inerea probelor incontestabile a comportamentului indecent din parte Abonatului, manifestat prin agresiune, amenin are, înjosire sau blamare înso ite cu cuvinte necenzurate în adresa angajia ilor Furnizorilor.

9.8. Modificarea (excluderea cu substituirea altor posturi TV) în grila serviciilor de programe multimedia:

a. nu se consider modificare a condi ilor contractuale;

b. nu necesit preavizul obligatoriu de 30 de zile;

c. nu constituie temei de excludere a taxei de rezolu iune.

9.9. Contractul înceteaz prin acordul ambelor p ri, dac între acestea nu exist obliga ii pecuniare.

10. Circumstan e care justific neexecutarea contractului

10.1. P rile sunt scutite de responsabilitate pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunz toare a obliga iilor stipulate în Contract în cazul prezent rii probelor c executarea necorespunz toare a obliga iilor contractuale este o consecin a împrejur ilor i circumstan elor care justific neexecutarea Contractului ca: calamit i naturale, incendii, inunda ii, catastrofe, tulbur ri în mas , ac iuni militare, revolte civile, greve. Partea care invoc neexecutarea, are obliga ia de a asigura ca cealalt parte s primeasc o notificare în termen maxim de 15 zile calendaristice despre impediment i efectele lui asupra capacit ii de a executa Contractul, cu prezentarea i a certificatului eliberat de Camera de Comer i Industrie a Republicii Moldova.

10.2. În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existen ei impedimentului.

11. Notific ri

11.1. Orice notificare c tre Abonat efectuat în cadrul Contractului va fi considerat ca fiind transmis în modul corespunz tor, dac este transmis (i) prin scrisoare recomandat , cu aviz de primire; (ii) prin fax, cu raport de confirmare a transmisiei re uite; (iii) prin e-mail; (iv) prin SMS la num rul de telefon indicat în contract de Abonat sau alt adres po tal , num r de fax, adres e-mail, num r de telefon comunicate de Abonat anterior expedierii scrisorii, faxului, mesajului electronic, mesajului telefonic.

11.2. Actele semnate prin „Cod OTP”⁵ de c tre Abonat pe marginea re ilor comerciale i raporturilor juridice care rezult din serviciile furnizate, se consider similar semn turii logografice având putere juridic pentru Abonat i Furnizori.

12. Procedura de solu ionare a reclama ilor depuse de Abonat.

12.1. Reclama iile privind serviciile de comunica ii electronice furnizate de Furnizori pot fi înaintate de c tre Abonat, în oricare din urm toarele moduri: a) prin e-mail la adresa: info@starnet.md; b) prin po t , la adresa: strada Columna 170, MD-2004, mun. Chi in u; c) prin depunerea acestora în scris la oarecine din Oficiile Comerciale „StarNet Solu ii” SRL, zilnic, în timpul orelor de program ale fiec rei loca ii;

d) pe pagina web, prin completarea formularului “Sugestii, feedback i reclama ii”, accesând linkul www.starnet.md; e) prin “Cabinetul personal”.

12.2. Reclama iile trebuie s con în obligatoriu numele i prenumele Abonatului, datele de contact adresa de domiciliu, num rul de telefon sau adresa de e-mail la care se vor putea ob ine informa ii suplimentare i dup caz, se va putea transmite r spunsul, data depunerii reclama iei, esen a problemei abordate în reclama ie, modalitatea prin care se dore te primirea r spunsului la reclama ie. Termenul de examinare a reclama iei nu va dep i 15 zile, iar în cazurile când reclama ia necesit o examinare suplimentar – cel mult 30 de zile din data recep ion rii reclama iei.

12.3. Programul de lucru pentru primirea reclama iilor este 9:00-18:00, de Luni pân Vineri, cu excep ia zilelor legale nelucr toare. Reclama ia primit de Furnizor prin fax sau e-mail într-o zi nelucr toare sau în afara orelor de program (adic în afara orelor 09:00-18:00) dintr-o zi lucr toare se consider primit în urm toarea zi lucr toare, la ora 09:00.

12.4. Rezultatul examen rii reclama iei se aduce la cuno tin a Abonatului în scris, sau cu consim mântul lui – verbal sau prin e-mail.

12.5. Abonatul are posibilitatea de a se adresa, în vederea solu ion rii litigiului, c tre autoritatea de reglementare Agen ia Na ional pentru Reglementare în Comunica ii a Republicii Moldova sau în instan ele judec tore ti competente din Republica Moldova.

13. Protec ia datelor cu caracter personal

13.1. Furnizorul, în calitate de operator de date cu caracter personal înregistrat sub nr. 0000201, poate dezv lui datele cu caracter personal c tre Serviciul 112 sau alte servicii de urgen precum i c tre companiile de recuperare a datoriilor, dup caz.

13.2. Furnizorul va prelucra datele cu caracter personal ale Abonatului în scopul prest rii serviciilor contractate i, dup caz, realiz rii intereselor legitime ale Furnizorului în leg tur cu serviciile prestate în temeiul contractului. Prelucrarea datelor cu caracter personal în alte scopuri decât cele descrise supra se va efectua cu condi ia existen ei consim mântului subiectului de date cu caracter personal sau existen a unui alt temei legal în acest sens.

13.3. În cazul în care Abonatul nu este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal în unul sau mai multe scopuri din cele precizate la pct. 4.15 i pct. 13.2 din prezentele TCG, el are dreptul de a- i manifesta dreptul de opozi ie în scris. În acest caz, Contractul va înceta în condi iile prezentelor TCG, f r drept de desp gubiri din partea Furnizorului.

13.4. Abonatul are dreptul s ob in de la Furnizor informa ie referitor la datele sale personale, de interven ie asupra lor i de opozi ie. Informa ia poate fi ob inut prin înaintarea unei solicit ri scrise c tre ofi erul de protec ie a datelor cu caracter personal sau la sediul reprezentant elor comerciale. Informa ia detaliat privind procedura de adresare i alt informa ie util referitor la regimul protec iei datelor cu caracter personal, poate fi consultat la adresa www.starnet.md sau la sediile reprezentant elor comerciale.

13.5. Modul de prelucrare i m surile de protec ie a datelor cu caracter personal, pot fi studiate la adresa - <https://starnet.md/ro/data-protection/ce-date-colectam>.

14. Dispozi ii finale

14.1. Furnizorul î i rezerv dreptul de a modifica/completa prezentele Condi ii Generale, la necesitate, i este responsabilitatea Clientului s se informeze despre modific rile/complet rile efectuate. Furnizorul va afi a public pe pagina sa oficial web www.starnet.md informa ii despre modific rile i/sau complet rile efectuate.

14.2. În cazul în care orice prevedere a prezentelor TCG, Tarifelor pentru servicii este sau devine ilegal , nul sau inaplicabil , aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oric rei alte prevederi care, prin urmare, va r mâne în întregime legal , valabil i aplicabil . În m sura permis de lege, orice prevedere ilegal , nul sau inaplicabil va fi înlocuit cu o prevedere valabil , care va implementa scopul comercial i economic al prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.

14.3. Abonatul poate s transfere drepturile i obliga iile sale din Contract numai cu acordul scris al Furnizorului i numai prin semnarea de c tre Abonat i cesionarea a cererii de schimb de titular i achitarea de c tre Abonat a tuturor datoriilor sale fa de Furnizor acumulate în baza Contractului sau prelu rii acestora de c tre cesionar.

⁵Cod OTP – cod de acces unic primit prin SMS, cu ajutorul c ruia Abonatul confirm semnarea electronic a Contractului/Anexei/Anexelor la Contract i conectarea cu succes la serviciile contractante; semnarea fi ei de instalare sau confirmarea conect rii loca iei; lichid rii deranjamentelor; conect rii echipamentelor; modific rii abonamentului; .a.