

## Общие положения и условия предоставления услуг электронных коммуникаций физическому лицу (НОМЕ)

### 1. Термины договора:

**Абонент** – физическое лицо (потребитель), заключившее Договор о предоставлении услуг электронных коммуникаций, идентификационные данные которого указаны в Договоре и которое использует услуги для нужд, не связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью.

**IP-адрес** – адрес Пользователя в сети.

**MAC-адрес** – целое число на 6 байт (48 бит) в сетях Token-ring или Ethernet, используемое при идентификации компьютера в сети.

**Активация договорных услуг** – дата начиная с которой Абонент имеет реальный доступ к договорным услугам.

**Личный кабинет** – интерфейс, предоставляемый Абоненту для доступа к информации об истории платежей, выписанных счетах, используемых услугах, а также коммуникационного взаимодействия Сторон. У Абонента есть возможность выбрать онлайн опцию для покупки услуг или для изменения услуг/опций, по которым уже был заключен договор. Доступ к нему можно получить с веб-страницы: [www.starnet.md](http://www.starnet.md), используя имя пользователя и пароль.

**Договор** – Договор о предоставлении публичных услуг электронных коммуникаций – документ, регулирующий договорные отношения между Поставщиком и Абонентом, составными частями которого являются «Договор о предоставлении публичных услуг электронных коммуникаций физическому лицу (НОМЕ)» (далее «Договор» в соответствующем грамматическом падеже), «Общие условия предоставления публичных услуг электронных коммуникаций» (далее «Общие условия» в соответствующем грамматическом падеже), Приложения и Соглашения к Договору, подписанные обеими сторонами (Поставщиком и Абонентом)

**Безвозмездное пользование** – юридический механизм, посредством которого Поставщик, как Ссудодатель, передает во временное пользование Абоненту, как Ссудополучателю, имущество (оконечное оборудование) с обязательством последнего вернуть его в том же составе и состоянии, Ссудодателю, который остается его владельцем.

**Оконечное оборудование** – оборудование для приема, передачи и обработки данных (телефон, маршрутизатор, модем, разветвитель, коммутатор и т.п.)

**Ethernet** – семейство протоколов компьютерных сетей, основанное на передаче фреймов (frames) и используемое для реализации сетей LAN.

**Поставщик интернет-услуг и фиксированной телефонной связи** – SC «StarNet Soluții» S.R.L., фискальный код/IDNO 1013600032967, MD-2004, мун. Кишинев, ул. Колумна, 170.

**Поставщик мультимедийных услуг** - «TV BOX» S.R.L., фискальный код/IDNO 1011600023626, MD-2012, мун. Кишинев, ул. Колумна, 170.

**FTTB (Fiber To The Building)** – технология доступа, которая предполагает подключение оптоволоконным кабелем до уровня здания, в котором находится Место расположения Абонента, с использованием для окончательного распределения существующей медной сети в Месте расположения Абонента.

**FTTH (Fiber To The Home)** – технология доступа, которая предполагает подключение оптоволоконным кабелем к Месту расположения Абонента.

**Место расположения** – адрес(а), указанный(ые) Абонентом в Приложении(ях) к договору, по которому должно быть осуществлено подключение к договорным услугам (квартира, жилой дом, используемый Абонентом в качестве жилья).

**Уполномоченное лицо** – «StarNet Soluții» S.R.L. на основании договора поручения с «TV BOX» S.R.L.

**Mediabox (STB)** – оборудование для цифрового приема телеканалов IPTV.

**Минимальный договорный период** – срок действия Договора, указанный в Договоре, или приложении к Договору, или дополнительном соглашении к Договору и который исчисляется от даты активации услуг Поставщиком.

**Маршрутизатор/Модем** – сетевое устройство, обеспечивающее связь между локальной сетью Абонента и Интернет-сетью Поставщика.

**Услуги** – услуги электронных коммуникаций, предоставляемые Поставщиком в соответствии с Договором, Приложениями и/или Дополнительными соглашениями к Договору.

**Программное обеспечение** – компьютерная программная система, включающая прикладные процедуры.

**Снифер** – программа, которая может перехватывать, анализировать и записывать данные, которые проходят через сеть.

**Абонентская плата** – денежная сумма, которую Абонент должен ежемесячно уплачивать для получения доступа к Услугам, указанным в Договоре, Приложениях и Соглашениях к Договору.

**Гарантийная плата** – эквивалент абонентской платы, который будет использован в течение последнего месяца предоставления договорных услуг.

**Плата за досрочное расторжение** – сумма взыскания, применяемого к Абоненту в случае прекращения Абонентом или Договорной услуги, независимо от ее типа, до истечения минимального срока, установленного в приложениях к Договору для каждого Абонента или Договорной услуги.

**Плата за дополнительные услуги** – услуги, предлагаемые Поставщиком в дополнение к основным договорным услугам, предоставляемые по запросу Абонента. Со списком и тарифами на дополнительные услуги можно ознакомиться на веб-странице: [www.starnet.md](http://www.starnet.md).

**Плата за повторную активацию абонента** – плата, взимаемая с Абонента, желающего повторно активировать услуги, прекращенные в одностороннем порядке Поставщиком за неуплату услуг электронных коммуникаций.

**ОПУ** – настоящие Общие положения и условия предоставления услуг электронных коммуникаций физическому лицу (НОМЕ).

**TCP/IP** – протокол управления передачей/Интернет-протокол

**Технология FTTx** – семейство технологий, в котором используется оптоволоконный кабель для подключения к сети.

**Технология «Wi-Fi»** – радиотехнология, используемая для беспроводной локальной сети.

**Технология LAN** – современная технология, в которой используются связи типа «точка-точка».

**Троян** – программа типа вируса-шпиона, которая, кажется, делает что-то полезное, но которая в действительности выполняет вредительские функции, которые позволяют несанкционированный доступ к компьютеру, соответственно,

копирование файлов и даже управление командами зараженного компьютера.

**IP flood** – лавинная атака на сервер, маршрутизатор или другое устройство, подключенное к сети, огромным числом запросов, которые блокируют работу сервера путем подавления его подключения к Интернету или безмерной загрузки процессора.

**Червь** – программа типа вируса, которая имеет свойство размножения в целях распространения на другие компьютеры в сети.

## **2. Заключение договора и Активация Услуг:**

1. **2**Поставщик предоставит Абоненту договорные услуги электронных коммуникаций (далее – «договорные услуги»), а Абонент будет использовать эти услуги и оплачивать их в порядке и способом, установленном ОПУ, Договором, Приложением(ями) и/или Дополнительными соглашениями к Договору. Определенные услуги или способ заключения Договора на услуги, запрошенные Абонентом, могут дополнительно регулироваться особыми положениями, которые утверждаются Поставщиком и о которых Абонент узнает во время запроса их активации.

**2.2.** Типы и коммерческие условия договорных услуг предусмотрены в Приложении(ях) к Договору.

**2.3.** Предоставление договорных услуг может включать в себя установку оборудования в помещениях Абонента и осуществляется по одной из следующих технологий: – Технология FTТх; – Технология «Wi-Fi»; – Технология LAN; – Прочие технологии.

**2.4.** При подписании Договора Абонент должен предъявить действующее удостоверение личности, выданное компетентными учреждениями Р. Молдова. В зависимости от обстоятельств Поставщик оставляет за собой право запросить в качестве предварительного условия для подписания Договора документы, подтверждающие личность, адрес проживания и почтовый адрес Абонента, а также право собственности Абонента на Место расположения, для которого запрашивается подключение к договорным услугам. Если Абонент не является владельцем Места расположения, Поставщик оставляет за собой право запросить документы, подтверждающие право пользования Абонента и согласие владельца на подключение к договорным услугам, включая заявление о его собственной ответственности в этом отношении от Абонента. Любое лицо, уполномоченное в соответствии с законодательством Абонентом, обязано по запросу Поставщика подтвердить свою личность и полномочия на представительство.

**2.5.** Данные, предоставленные Абонентом, будут считаться Поставщиком верными до того момента, когда Абонент или его уполномоченный представитель представит в письменной форме (через «Личный кабинет», электронную почту, на бумажном носителе) Поставщику изменения ранее предоставленной информации, предоставив подтверждающие документы.

**2.6.** Поставщик оставляет за собой право отклонить заявку на подключение к договорным услугам на том основании, что Абонент: а) отказывается от предоставления документов или предоставил недействительные документы, предусмотренные в соответствии с п. 2.4; б) имеет непогашенную задолженность перед Поставщиком и не признает ее; в) ранее заключил с Поставщиком аналогичный Договор, который был расторгнут из-за нарушения договорных обязательств, что было задокументировано.

**2.7.** Работы по установке оборудования и подключение к договорным услугам будут осуществляться Поставщиком в срок, указанный в Приложении(ях) к Договору, после подписания Договора и оплаты Абонентом всех платежей в соответствии с Главой 3 ОПУ.

**2.8.** Подписывая Договор (приложение к Договору, заявку на перенос), Абонент выражает свое согласие на выполнение всех работ по подключению договорных услуг к запрошенному Абонентом Месту расположения. В день и время, установленные с Поставщиком, Абонент или уполномоченное им лицо обязаны присутствовать в Месте расположения, указанном в Приложении(ях) к Договору, ввиду подключения к договорным услугам.

**2.9.** Если подключение к договорным услугам было невозможно в течение установленного срока по вине Поставщика или Абонента, Стороны вправе согласовать и установить новый срок подключения. Общий срок подключения к договорным услугам не может превышать 30 (тридцать) календарных дней. Примечание: В данный срок не входят: период, в течение которого выполнение работ невозможно из-за неблагоприятных климатических условий, и периоды, необходимые для получения Абонентом согласий от третьих лиц или организации по управлению недвижимым имуществом.

**2.10.** В случае несоблюдения нового установленного срока по вине Поставщика Абонент имеет право заявить о расторжении Договора по отключенной услуге в порядке, установленном ОПУ, с возвратом всех уплаченных авансом платежей в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней от даты расторжения.

**2.11.** В случае невозможности подключения в течение нового установленного срока по вине Абонента Поставщик вправе расторгнуть Договор по отключенной услуге в одностороннем порядке. В этом случае платежи, уплаченные при заключении Договора, могут быть возвращены. Абонент обязан вернуть полученное от Поставщика окончательное оборудование в течение 10 календарных дней.

**2.12.** Предоставление и выставление счетов за договорные услуги начинаются со дня Активации услуг в соответствии с Договором по адресу, указанному Абонентом в Приложении(ях) к Договору.

**2.13.** Поставщик обязуется выполнить подключение только оборудования, необходимого для предоставления услуг Абоненту, и не осуществлять никаких других действий в дополнение к процессу подключения.

**2.14.** Прокладка кабеля (сверление стен, дверей и др.) не включаются в обязательства поставщиков при подключении услуг, они представляют собой дополнительные платные услуги по просьбе и с согласия Абонента.

**2.15.** Спецификация и описание основных и дополнительных работ отправляются Абоненту по электронной почте, подписываются OTP-кодом или другим способом, согласованным сторонами в рамках Договора.

## **3. Стоимость услуг и порядок расчетов**

**3.1.** В день подписания Договора Абонент оплачивает Абонентскую плату, Гарантийную плату и Плату за услуги, дополнительное оборудование<sup>1</sup> по запросу Абонента (если применимо).

---

<sup>1</sup> Стоимость дополнительного оборудования, дополнительных аудиторских услуг, проектирования и других услуг по запросу Абонента.

- 3.2.** В первые 15 (пятнадцать) рабочих дней каждого месяца Поставщик будет выставять и отправлять в электронном виде Абоненту счет-фактуру (по электронной почте или в «Личный кабинет»), которая будет содержать Абонентскую плату за следующий месяц и при необходимости Плату за дополнительные услуги, предоставленные в предыдущем месяце.
- 3.3.** В следующем месяце после подключения договорных услуг в Счет-фактуру будет включена Абонентская плата, пересчитанная в соответствии с количеством дней предоставления услуг в месяце подключения.
- 3.4.** Счет-фактура будет оплачиваться Абонентом до начала месяца предоставления услуг, следующими способами оплаты: наличными – в филиалах и отделениях банка или электронных платежных терминалах, онлайн – через системы дистанционного банковского обслуживания (Банк-Клиент), посредством веб-страницы: [www.starnet.md](http://www.starnet.md) или по безналичному расчету (от физических лиц).
- 3.5.** В случае несогласия с суммой, указанной в Счете-фактуре, Абонент имеет право подать Поставщику письменную претензию в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Счета-фактуры. Срок рассмотрения претензии – 15 (пятнадцать) календарных дней с момента ее получения, а в случаях, когда претензия требует дополнительного рассмотрения, – 30 (тридцать) календарных дней. Если претензия будет принята, Поставщик произведет соответствующий перерасчет в Счете-фактуре за следующий месяц. Неполучение Счета-фактуры или выражение несогласия в претензии с суммой, указанной в нем, не освобождает Абонента от обязательства своевременно оплатить Счет-фактуру.
- 3.6.** Риск осуществления ошибочных выплат Абонентом (например, Абонент указал неверный ID/Логин) несет Абонент.
- 3.7.** Абонент может получить информацию о тарифах и ценах на услуги, предоставляемые на договорной основе, на веб-странице Поставщика: [www.starnet.md](http://www.starnet.md), по требованию: по телефонам + (373) 22 844 444, + (373) 22 844 555, или в любом Коммерческом офисе «StarNet».
- 3.8.** Абонент соглашается с тем, что любое изменение коммерческих отношений, переданное в электронном виде («Личный кабинет», факс, электронная почта, SMS или другие средства связи) Абонентом Поставщику в соответствии с настоящими ОПУ, соответствует всем требованиям законодательства, касающимся заключения правовых актов в письменной форме.
- 3.9.** Абонент может получить реквизиты счета-фактуры за услугу доступа в Интернет, подав письменный запрос Поставщику и оплатив соответствующую этому запросу плату. Детальный счет-фактура предоставляется ежемесячно или максимум за последние 3 полных Расчетных периода до даты получения соответствующего запроса. Поставщик направляет подробный счет-фактуру одним из следующих способов: на адрес электронной почты Абонента; через «Личный кабинет» или в Коммерческие офисы StarNet Soluții, указанные на официальной странице [www.starnet.md](http://www.starnet.md). Подробный счет-фактура, направляемый Абоненту в электронном виде, защищается Паролем. Поставщик не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к подробному счету-фактуре, отправленному Абоненту. Абонент несет полную ответственность за все вопросы, связанные с использованием адреса электронной почты.

#### **4. Права и обязательства сторон**

##### **Поставщик обязуется:**

- 4.1.** Предоставлять договорные услуги в порядке, предусмотренном Договором, приложениями, дополнительными соглашениями к Договору и настоящими ОПУ, которые являются неотъемлемой частью Договора.
- 4.2.** Абонент может в любой момент получить обновленную информацию о предложениях Поставщика, Общих положениях и условиях, тарифах на услуги на официальной странице [www.starnet.md](http://www.starnet.md) или по запросу в любом Коммерческом офисе «StarNet».
- 4.3.** Устранять технические неисправности в договорных услугах в порядке и в сроки, предусмотренные в ОПУ.
- 4.4.** Информировать Абонента через веб-страницу: [www.starnet.md](http://www.starnet.md), посредством IVR-звонка или иными способами о выполнении запланированных работ по оптимизации или ремонту, предварительно уведомив не менее чем за 24 часа.
- 4.5.** Информировать Абонента об изменении Договора, тарифов, условий предоставления и использования услуг, по которым Абонент заключил Договор, реорганизации Поставщика не менее чем за 30 дней до их вступления в силу/осуществления. Информация будет предоставляться любым из средств связи, обеспечивающих ее передачу Абоненту, в том числе через Личный кабинет, электронную почту, SMS или другие средства связи.
- 4.6.** Выполнять перерасчеты в случае несоблюдения установленного уровня качества или других договорных условий при наличии доказательств вины Поставщика.
- 4.7.** Обеспечить соблюдение соответствия и безопасности при обработке персональных данных в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.
- 4.8.** Обеспечить возможность звонка в Службу 112, в случае если у Абонента отрицательный счет или номер заблокирован (для использования услуг фиксированной телефонной связи, предоставляемых Поставщиком).

##### **Поставщик имеет право:**

- 4.9.** Изменять содержание Договора или договорных услуг с уведомлением Абонента в соответствии с условиями и сроками, указанными в ОПУ.
- 4.10.** Приостановить или временно прекратить предоставление договорных услуг в порядке и на условиях, предусмотренных в ОПУ.
- 4.11.** Приостанавливать без предварительного уведомления предоставление договорных услуг на срок, не превышающий 1 (один) час в день, в связи с необходимостью проведения срочных работ по техническому обслуживанию в сети.
- 4.12.** Прекратить услуги фиксированной телефонной связи, если сумма счета Абонента станет отрицательной или когда будет достигнут порог кредитного лимита, за исключением доступа к Службе экстренной помощи 112. Восстановление услуг фиксированной телефонной связи будет производиться с момента, когда сумма окончательного счета Абонента станет положительной.
- 4.13.** Заявить в одностороннем порядке о расторжении Договора в порядке, предусмотренном в ОПУ.
- 4.14.** Применять к Абоненту штрафы в порядке, предусмотренном в ОПУ.
- 4.15.** Отключить телефонную услугу путем отзыва присвоенного телефонного номера, если Абонент не пользуется услугой в течение 90 (девяноста) дней и более (не звонит и не принимает звонки по услугам без ежемесячной оплаты).
- 4.16.** Передавать персональные данные Абонента компаниям по взысканию долгов в случае невыполнения Абонентом обязательства по оплате договорных услуг и при необходимости оборудования, полученного в безвозмездное пользование, с целью взыскания сформированных долгов.

**4.17.** Передавать персональные данные Абонента в Службу 112 и специальные службы экстренной помощи при звонке на номер службы экстренной помощи 112 в соответствии с действующим законодательством.

**4.18.** Обрабатывать персональные данные Абонента исключительно в пределах прав и обязательств Поставщика, исходя из положений ОПУ, Договора и связанных с ним документов, а также действующего законодательства Республики Молдова.

**4.19.** Исключать/изменять телеканалы из пакета программ, выбранного Абонентом, в следующих случаях:

- a) когда эта мера требуется на основании акта государственных органов или на основании решения суда;
- b) отсутствие/изменение сигнала, передаваемого обладателями авторских и смежных прав на аудиовизуальные произведения, телеканалы, а также вещательными компаниями и ретрансляционными компаниями;
- c) действия/бездействие или упущения Абонента или третьих лиц, к которым Абонент обратился;
- d)

изменение отношений Поставщика с обладателями авторских и смежных прав на аудиовизуальные произведения, телеканалы, а также с вещательными компаниями и ретрансляционными компаниями.

Примечание. Изменения будут отображаться на веб-сайте [www.starnet.md](http://www.starnet.md) или будут доводиться до сведения Абонента любыми другими общедоступными средствами связи. Поставщик не несет ответственности за изменение сеток вещания ретранслируемых телеканалов.

#### **Абонент обязуется:**

**4.19.** Ознакомиться с ОПУ, Договором, услугами и тарифами Поставщика на договорные услуги до момента подписания Договора, которые имеются в наличии в любом авторизованном пункте Поставщика или на сайте [www.starnet.md](http://www.starnet.md), и, соответственно, подписанием Договора Абонент подтверждает, что ознакомился с положениями рассматриваемых документов и принимает их.

**4.20.** Обеспечить Поставщику возможность подключения к договорным услугам в установленный срок.

**4.21.** Оплачивать договорные и дополнительные услуги при соблюдении сроков и условий, указанных в ОПУ.

**4.22.** Оплатить Поставщику все долги и штрафы в порядке и в сроки, установленных в ОПУ, Договоре, приложениях или дополнительных соглашениях к Договору.

**4.23.** Ежемесячно проверять состояние своего счета, войдя в Личный кабинет, через платежный терминал или позвонив по телефону + (373) 22 844 444 (круглосуточно).

**4.24.** Выполнять обязательства, предусмотренные в Договоре о безвозмездном пользовании оборудования, по использованию и возврату оборудования, полученного во временное пользование бесплатно от Поставщика. Оборудование, переданное Абоненту на основании Договора о безвозмездном пользовании, является исключительной собственностью Поставщика, который имеет право изменять, улучшать, изменять место расположения или настраивать это оборудование. Абонент не имеет права изменять адрес установки/ место расположения без уведомления Поставщика. Абонент не имеет права никаким образом вмешиваться в работу оборудования или разрешать такое вмешательство третьей стороне, которая не авторизована Поставщиком. Абонент обязуется вернуть в любой Коммерческий офис «StarNet» в течение 10 календарных дней с момента расторжения договора оборудование со всеми его компонентами в том состоянии, в котором оно было передано, за исключением нормального износа, на основании акта приема-передачи, подписанного обеими сторонами, в противном случае Абонент оплатит стоимость оборудования, указанную в Приложении(ях) к договору или договору о безвозмездном пользовании, а также расходы на возврат оборудования, которые несет Поставщик.

**4.25.** Уплатить Плату за досрочное расторжение<sup>2</sup>, предусмотренную в приложениях к договору, в порядке и на условиях, оговоренных в ОПУ.

**4.26.** Не предпринимать действий ввиду несанкционированного подключения к сетям электронных коммуникаций и несанкционированного доступа к сетям и/или услугам электронных коммуникаций, таких как:

- a. изменение происхождения телефонных звонков;
- b. несанкционированное изменение терминирования телефонного трафика;
- c. несанкционированный доступ к элементам сети, инфраструктуре и сопутствующим услугам.

**4.27.** Не предпринимать действий по изменению настроек или программного обеспечения оконечного оборудования или других действий, которые могут поставить под угрозу его нормальное функционирование.

**4.28.** Соблюдать правила эксплуатации оборудования, передаваемого на условиях безвозмездного пользования, в соответствии с положениями пункта 4.24. настоящих Общих условий.

**4.29.** Не предпринимать попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети, проведение или участие в атаке и взлома серверов. Также запрещены:

- a. действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;
- b. действия, направленные на получение доступа к ресурсу сети, использование такого доступа, а также уничтожение или изменение программного обеспечения или его данных;
- c. действия по маскировке IP и/или MAC-адресов, а также иной технической информации во время использования договорных услуг.

**4.30.** Не перепродавать договорные услуги третьим лицам, не использовать и не разрешать использование договорных услуг для предоставления услуг электронных коммуникаций третьим сторонам с оплатой или без нее или не предоставлять контент-услуги третьим сторонам.

**4.31.** Воздерживаться от любых действий и избегать любых бездействий, которые могут нанести ущерб имиджу, названию, товарным знакам или любым другим правам Поставщиков.

**4.32.** В случае выявления нарушений использования договорной услуги со стороны Абонента или третьих лиц, при условиях, указанных ранее и предусмотренных действующим национальным законодательством, Поставщик имеет право

---

<sup>2</sup> Плата за досрочное расторжение – взыскание, применяемое к Абоненту в случае прекращения Абонентом или Договорной услуги, независимо от ее типа, до истечения минимального срока, установленного в приложениях к Договору для каждого Абонента или Договорной услуги.

немедленно приостановить услугу с последующим уведомлением Абонента, сообщив в этой связи основание для приостановления услуги, причем это деяние регламентируется как преступление и наказывается в соответствии с законом.

**4.33.** Возмещать убытки, понесенные Поставщиком в случае подачи иска в суд на Поставщика третьей стороной в связи с нарушением Абонентом обязательств, упомянутых в п. 4.25-4.31 выше.

**Абонент имеет следующие права:**

**4.34.** Использовать договорные услуги в соответствии с ОПУ;

**4.35.** Перейти на другой Абонемент, отправив письменный запрос Поставщику или позвонив в Службу продаж по телефону (022) 845-555, при условии:

a. отсутствия долгов;

b. уплаты разницы между договорным и запрошенным абонементом в случае перехода на абонемент, превосходящий договорный;

c. уплаты Платы за дополнительные услуги при подключении и/или за дополнительное оборудование, если абонемент, к которому происходит переход, предусматривает такие работы и/или оборудование;

d. соблюдения других условий нового запрошенного абонемента.

**4.36.** Запросить изменение сетки ТВ или активацию дополнительных опций для мультимедийной услуги, отправив письменный запрос Поставщику или позвонив в Службу продаж по телефону (022) 845-555.

**4.37.** Запросить прекращение на время отпуска предоставления договорных услуг на условиях, предусмотренных в ОПУ.

**4.38.** Требовать устранения неисправностей, относящихся к ответственности Поставщиков, на условиях, предусмотренных в ОПУ.

**4.39.** Подавать претензии на предоставленные услуги. Процедура направления, приема и рассмотрения претензий опубликована на официальной странице [www.starnet.md](http://www.starnet.md) и описана ниже в гл. 12 ОПУ.

**4.40.** Запрашивать изменение адреса для предоставления услуги (перемещение фиксированной конечной точки) на условиях и в порядке, установленном в ОПУ. Смена адреса осуществляется согласно Тарифам на дополнительные услуги, указанным на веб-странице: [www.starnet.md](http://www.starnet.md).

**4.41.** Требовать расторжения Договора в порядке и на условиях, предусмотренных в ОПУ.

**4.42.** Запросить изменение пакетов/услуг, указанных в приложениях к договору, и/или их приостановление.

**4.43.** Получать доступ и распространять информацию и контент, использовать и предоставлять приложения и услуги, а также использовать оконечное оборудование в соответствии с основными требованиями применимых технических регламентов по выбору, независимо от места расположения конечного пользователя или поставщика, или местонахождения, происхождения или назначения информации, контента, приложений или услуг, предоставляемых посредством оказываемых им услуг доступа в Интернет, соблюдая процедуры, требования и гарантии, предусмотренные законодательством, регулирующим законность контента, приложений и услуг.

**4.44.** Абонент несет ответственность за сохранение конфиденциальности Сетевых реквизитов: LOGIN и PASSWORD (Имени пользователя и Пароля) для предотвращения доступа третьих лиц от его лица к Услуге, предоставляемой Поставщиком.

**4.45.** Поставщик не несет ответственности за какие-либо убытки или ущерб любого рода, вызванные несоблюдением Абонентом какого-либо из вышеуказанных обязательств по безопасности или вызванные любым лицом, которому Абонент предоставил доступ к услугам Абонента, или из-за какого-либо обновления, произведенного Поставщиком в соответствии с условиями этого Договора.

## **5. Особые условия при предоставлении договорных услуг**

**5.1.** В случае неоплаты Абонентом Счета-фактуры 1 (первого) числа месяца и отсутствия письменного заявления Абонента о досрочном расторжении Договора, поданная в один из Коммерческих офисов Поставщика, Абонент будет переведен в статус «Активный должник»<sup>3</sup>. Максимальный срок нахождения Абонентов в статусе «Активный должник» составляет 1 (один) месяц.

**5.2.** В случае неоплаты Счета-фактуры по истечении одного месяца нахождения в статусе «Активный должник» (согласно условиям п.5.1) Абонент будет временно отстранен от услуг и переведен в статус «Приостановленный клиент». Максимальный срок пребывания Абонента в статусе «Приостановленный клиент» составит 2 месяца. Общие условия в период временного отстранения:

a. Услуги будут полностью приостановлены, за исключением доступа к Службе экстренной помощи 112 в случае телефонных услуг;

b. Счет-фактура за этот период выставляться не будет.

**5.3.** В случае выплаты долга в период отстранения услуги будут повторно активированы – сразу после получения подтверждения оплаты в автоматизированных системах. Счет-фактура будет выставлен за оставшиеся дни месяца, в котором была произведена оплата.

**5.4.** В случае неоплаты Абонентом Счета-фактуры до истечения периода временного отстранения, Поставщик инициирует одностороннюю процедуру расторжения Договора по отключенной услуге в порядке и на условиях, установленных в ОПУ.

**5.5.** Абонент на основании письменного запроса, адресованного Поставщику, может потребовать приостановление на время отпуска<sup>4</sup> договорных услуг на следующих условиях:

a. в минимальный договорный период – на срок не менее 7 (семи) дней, но в сумме не более 60 (шестидесяти) дней в течение последних 12 (двенадцати) месяцев;

b. после минимального договорного периода – на период не менее 7 (семи) дней, но в сумме не более 120 (ста двадцати) дней в течение последних 12 (двенадцати) месяцев.

Количество дней, запрошенных Абонентом для прекращения на время отпуска, будет уменьшено пропорционально

<sup>3</sup> Клиенты со статусом «Активный должник» не будут ограничены или отключены от услуг, но будут применяться активные методы их информирования о неуплате вовремя услуг до полной оплаты счета.

<sup>4</sup> Плата за прекращение на время отпуска будет применяться согласно Тарифам на дополнительные услуги, указанным на веб-странице: [www.starnet.md](http://www.starnet.md).

количеству дней, в которые Абонент имел статус «Отстраненный клиент» в течение последних (двенадцати) 12 месяцев.

**5.6.** Смена Места расположения для предоставления договорных услуг происходит на основании письменного запроса Абонента. При обработке заявки на изменение Места расположения Поставщик анализирует техническую возможность подключения по новому Месту расположения, указанному Абонентом.

**a.** Если есть возможность подключить Абонента к новому Месту расположения, Стороны должны будут подписать дополнительное приложение к Договору. Подключение будет осуществляться в сроки, согласованные с Поставщиком, и в порядке, установленном для подключения договорных услуг, предусмотренном в настоящих ОПУ. Поставщик может взимать с Абонента некоторые платежи за расходы, понесенные при изменении адреса для предоставления договорных услуг, в соответствии с общими условиями, опубликованными на веб-странице: [www.starnet.md](http://www.starnet.md), и будет заключен новый договор на новый договорный период.

**b.** В случае технической невозможности подключения к новому Месту расположения Стороны иницируют процедуру расторжения Договора, если Абонент не желает сохранить услуги для старого Места расположения. Абонент уплачивает Плату за досрочное расторжение в случае, если не истек минимальный договорный срок для старого Места расположения, в порядке и на условиях, установленных в ОПУ и приложениях к Договору.

**5.6.** Поставщик без предварительного уведомления прекратит предоставление договорных услуг, если Абонент:

**a.** несанкционированно использует сеть в коммерческих или благотворительных целях путем их распространения третьим лицам без письменного согласия Поставщика;

**b.** использует договорные услуги в целях, противоречащих действующему законодательству;

**c.** не соблюдает обязательства, не выполняет или ненадлежащим образом выполняет взятые на себя обязательства, установленные, но без ограничения, в ОПУ, Договоре и связанных с ним документах.

В этом случае восстановление договорных услуг будет осуществляться с момента устранения выявленных нарушений.

**5.7.** Стационарный номер телефона предоставляется в пользование Абоненту в течение срока действия Договора, причем он остается под контролем Поставщика, а несоблюдение условий использования выделенного номера может привести к его отключению и прекращению предоставления Услуги. Абонент не приобретает и не может получить право собственности на стационарный номер телефона. Абоненту запрещается выставлять на продажу закрепленный за ним номер стационарного телефона.

## **6. Технические условия подключения и использования публичных услуг электронных коммуникаций**

### **Технические условия предоставления/использования Интернет-услуги:**

**6.1.** При установке Интернет-услуги Абонент предоставит Поставщикам, в зависимости от обстоятельств, компьютер/сервер/оборудование с Ethernet-интерфейсом подключения.

**6.2.** На основе MAC-адреса интерфейса подключения, предоставленного Абонентом, Поставщик выделит IP-адрес (в зависимости от обстоятельств, фиксированный или динамический). Абонент обязуется не подключать к сети прямо или косвенно оборудование, имеющее MAC-адрес, отличный от присвоенного производителем оборудования.

**6.3.** Для обеспечения доступа к услугам Поставщик обеспечит передачу пакетов данных абонента через сеть Интернет, а также обеспечит видимость в Интернете адресов, присвоенных Абоненту.

**6.4.** Абонент подтверждает, что был проинформирован и согласен, что после передачи пакетов данных и электронных писем Абонента в сети Интернет Поставщик больше не контролирует маршрут, по которому они идут.

**6.5.** Абонент обязуется не использовать и предпринимать все необходимые меры для предотвращения использования договорных продуктов в целях, которые бы противоречили положениям действующего законодательства РМ или каким-либо образом наносят вред третьим лицам, физическим или юридическим, в стране или за ее пределами, различными способами, в частности, но без ограничения: (i) отправка сообщений с намерением беспокоить, угрожать, оскорблять, клеветать или иным образом беспокоить получателя; (ii) распространение материалов в части нарушения прав интеллектуальной собственности или права на защиту персональных данных или других личных прав третьих лиц; (iii) несанкционированное распространение договорных услуг третьим сторонам; (v) любые другие действия, наносящие вред другим Абонентам. При обнаружении перечисленных обстоятельств Поставщик имеет право лимитировать или ограничивать доступ в Интернет или к определенным Интернет-страницам.

**6.6.** Абоненту запрещается передавать IP flood для загрузки сети назначения и/или компьютеров назначения, вызывая таким образом неправильное их функционирование, а также использование любых других методов перегрузки их компьютерной системы.

**6.7.** Абоненту запрещается предпринимать любые действия с целью активации и/или использования программ для слежки трафика.

**6.8.** Абоненту запрещается использование для собственной сети IP-адресов, отличающихся от выделенных Поставщиками (IP spoof), и передача пакетов TCP/IP с поддельным заголовком.

**6.9.** Абоненту запрещается использовать и разрешать неправомерное использование сети Поставщика путем рассылки в сети: (i) спама - незапрашиваемых получателями сообщений по электронной почте; (ii) сообщений, содержащих вирусы, черви, трояны или любые другие компоненты, которые могут вызвать сбой в системе получателя.

**6.10.** Абонент может проверить скорость передачи данных при загрузке и скачивании (upload и download) через официальную страницу [www.starnet.md](http://www.starnet.md) или другие приложения, доступные на момент проверки скорости.

**6.11.** Оборудование, предоставляемое Абоненту Поставщиком в безвозмездное пользование, из соображений безопасности сети запрещено настраивать в режиме «bridge».

### **6.12. Технические параметры договорных Интернет-услуг:**

(i). Номинальная или максимальная скорость передачи данных – в зависимости от выбранной Абонентом согласно соответствующему приложению к Договору;

(ii). Гарантированная минимальная скорость передачи данных – 80% от выбранной скорости Абонентом согласно соответствующему приложению к Договору;

(iii). Номинальная скорость по технологии «Wi-Fi» - зависит от нескольких факторов, не зависящих от Поставщика: количества приемных устройств, подключенных к передатчику, технических параметров приемных устройств Абонента,

уровня интерференции волн с другими передающими устройства в пределах дальности действия, расположения передатчика по отношению к приемнику и т.д.;

(iv). Максимальная задержка передачи пакетов данных – 4 миллисекунды от конечного Абонента до сети Поставщика.

**6.13.** Абоненту предоставляется услуга с минимальной доступностью 99% на расчетный период. Не учитывается следующее: (i) перерывы в выполнении работ по обслуживанию/замене сети и оборудования, публично объявленные Абонентам не менее чем за 24 часа с максимальной продолжительностью 5 часов в неделю; (ii) прерывания по вине третьих лиц.

**6.14.** На доступность или качество услуг могут повлиять факторы, не зависящие от Поставщика, например физические преграды (здания, стены, подвалы, туннели и т.п.), неблагоприятные погодные условия, перебои в подаче электроэнергии, повреждение сетей электронных коммуникаций третьими лицами или иными действиями третьих лиц, отсутствие или неудовлетворительное качество внешнего подключения к Интернету, недоступность или ограниченная пропускная способность стороннего сервера, на котором хранится Контент, качество программного обеспечения, установленного на сервере или компьютерах Абонента, и т.п. Доступ к некоторым Услугам может быть затруднен в часы пик из-за ограниченной пропускной способности Сети.

**6.15.** Поставщик следит за нагрузкой на сеть, чтобы не допустить ухудшения качества услуг. С этой целью Поставщик оставляет за собой право в рамках закона применять процедуры управления трафиком в соответствии с пунктом 6.16 ниже.

#### **6.16. Процедура управления трафиком**

Согласно действующему законодательству Поставщик имеет право применять меры, превышающие разумный характер управления трафиком, для следующих целей:

(i). ввиду соблюдения национального законодательства, постановлений или решений компетентных органов;

(ii). для поддержания целостности и безопасности сети и услуг Поставщика, а также окончного оборудования Абонента (например, с точки зрения предотвращения кибератак путем распространения враждебных компьютерных программ или кражи идентификационных данных конечных пользователей с помощью шпионского ПО (spyware);

(iii). для предотвращения неизбежной перегрузки сети и смягчения ее последствий (например, для обеспечения доступности услуг в случае сбоев сети или периодов интенсивного трафика: праздничные дни, форс-мажорные обстоятельства и т.д.).

#### **6.17. Технические условия предоставления/использования услуги Телефонии**

**6.18.** Кредитный лимит на баланс услуги телефонии установлен в размере 200 лей/месяц. Поставщик может установить другой кредитный лимит для баланса услуги телефонии при условии, что Абонент подаст соответствующую заявку.

**6.19.** Запрещается безвозмездное перенаправление посредством услуги фиксированной телефонной связи Поставщиков трафика, создаваемого третьим лицом.

**6.20.** Поставщик будет оказывать содействие в пределах технических возможностей и в соответствии с положениями законодательства, чтобы идентифицировать пользователей, которые нанесли или пытались нанести ущерб Поставщику путем проникновения в его информационную систему или ее повреждения.

**6.21.** Поставщик оставляет за собой право ограничивать доступ к услугам телефонной связи, если установлено, что злоупотребляют его использованием, как, например, но без ограничения, превышение максимального предела в 2000 минут (в любой сети) в каждый расчетный период.

**6.22.** По заявке Абонента Поставщик обеспечивает Переносимость телефонных номеров в течение 5 рабочих дней или по просьбе Абонента в срок более 5 дней, но не более 30 календарных дней от даты подачи Заявки на перенос.

#### **6.23. Технические условия предоставления/использования мультимедийной услуги через Интернет:**

**6.24.** Абонент не имеет права перераспределять сигнал мультимедийной услуги через Интернет в любой форме третьим лицам. Абоненту не разрешается устанавливать декодирующее оборудование для получения услуг, отличных от договорных;

**6.25.** Мультимедийная услуга предоставляется исключительно для личного пользования Абонента. Любая попытка Абонента скопировать аудиовизуальный медиа-контент, предлагаемый через мультимедийные услуги, с целью их распространения или публичного сообщения запрещена и влечет за собой наказание в соответствии с законом.

**6.26.** Мультимедийные продукты, полученные через STB, могут содержать один или несколько мультимедийных продуктов, не рекомендуемых несовершеннолетним, распространяемых в соответствии с действующим законодательством, при этом Абонент берет на себя всю ответственность в случае их просмотра несовершеннолетними. Поставщики предлагают и рекомендуют использовать функцию Родительского контроля STB с использованием закодированного паролем сигнала, изначально будет установлен пароль – 0000.

#### **6.27. Устранение неисправностей:**

**6.28.** Поставщики будут обеспечивать предоставление договорных услуг 365 дней в году, 24 часа в сутки, за исключением периодов, необходимых для проведения работ по профилактике, модернизации или ремонту сети, включая устранение технических неисправностей, вызванных повреждениями сети Поставщиков или сторонних сетей по договору.

**6.29.** Поставщики будут предоставлять помощь в отношении договорных услуг 24/24 часа в сутки, 365 дней в году, через:

i. Центр поддержки клиентов – по вопросам порядка предоставления услуг по телефону 022 844444/02xx 84444 (на который можно звонить из любой сети по тарифу, соответствующему тарифному плану операторов Абонента);

ii. Центр технической поддержки – по техническим вопросам по телефону 022 844555.

**6.30.** Доступ к определенным Услугам может быть временно приостановлен с целью проведения технического обслуживания, консолидации, модификации или расширения Сети. Если такие работы требуют прекращения предоставления Услуги на период, превышающий 8 часов подряд, StarNet Soluții уведомит соответствующего Абонента не менее чем за 5 календарных дней до начала таких работ.

**6.31.** Если устранение технической неисправности не было возможно с помощью технической поддержки по телефону, устранение неисправностей с выездом на Место расположения Абонента будет осуществляться Поставщиком на основании предварительной записи, 08:00 – 20:00 (Пн-Пт) и 11:00 – 20:00 (Сб-Вс). Устранение перебоев в услугах будет выполняться Поставщиком бесплатно в отношении неисправностей, которые не вызваны прямо или косвенно Абонентом. Если установлено, что неисправность прямо или косвенно вызвана Абонентом или что неисправность вызвана причинами, не зависящими от Поставщика, то стоимость перемещения специалистов, а также устранения неисправностей будет рассчитана

согласно Тарифам на дополнительные услуги, указанным на веб-странице: [www.starnet.md](http://www.starnet.md), и будет включена в Платежный счет Абонента за следующий месяц.

**6.32.** Поставщик устранит технические неисправности, повлекшие к ухудшению качества или приостановлению предоставления услуг, в течение максимум 8 часов подряд графика работы (08:00-17:00) Поставщика при незначительных инцидентах (когда затронута оконечная точка и/или, в зависимости от обстоятельств, номер телефона стационарной телефонной связи), в течение максимум 24 часов подряд в случае серьезных инцидентов (когда затронуты две или более оконечные точки и/или, в зависимости от обстоятельств, номера телефонов фиксированной телефонной связи), и в течение максимум 72 часов подряд в случае критических инцидентов (когда затронуты 50 или более процентов конечных точек и/или, в зависимости от обстоятельств, номеров телефонов фиксированной телефонной связи, или в случае неисправностей, связанных с повреждением и/или незаконным хищением кабелей или других элементов сети), за исключением случаев, когда срок не может быть соблюден по причинам, не связанным со StarNet Soluții (например, неблагоприятные погодные условия или любые причины, вызывающие невозможность доступа к Сети или оборудованию StarNet Soluții и т.д.). Срок устранения неисправности исчисляется с момента получения Поставщиком претензии по поводу неисправности в услуге одним из способов, указанных в пункте 6.29 или 12.1. настоящих ОПУ, и до момента повторного запуска Услуги.

**6.33.** Поставщик не несет ответственности за отсутствие доступа к Услуге или ее ненадлежащее качество, вызванное перебоями в Услуге, для чего необходимо вмешательство в сети электронных коммуникаций других поставщиков, или перебоями в Оконечном оборудовании, отличном от переданного StarNet Soluții Абоненту в безвозмездное пользование (пользование), или в частных сетях электронных коммуникаций Абонента.

**6.34.** StarNet Soluții не несет ответственности за отсутствие доступа к Услуге или ее ненадлежащее качество в результате перебоев в Услуге, устраненных согласно положениям действующего законодательства и применимым договорным условиям.

**6.35.** В случае несоблюдения Условий устранения перебоев в Услуге, предусмотренных в пункте 6.32 выше, по причинам, связанным с Поставщиком, а также в случае прерывания предоставления Услуги на период более 8 часов подряд, определяется запланированными работами, Поставщик произведет перерасчет Стоимости Абонента или предоставит компенсацию, по крайней мере эквивалентную сумме, пересчитанной для Сетевых Терминалов, для которых Услуга была прервана или ухудшена в период ликвидации Нарушения или выполнения запланированных работ. Перерасчет или компенсация будут производиться на основании письменного заявления, поданного Абонентом. Стоимость Абонента будет пересчитана или, в зависимости от обстоятельств, компенсация будет рассчитана пропорционально периоду, в течение которого Услуга была недоступна или ее качество было снижено. В случае превышения Срока, установленного для устранения критических инцидентов, по причинам, зависящим от Поставщика, перерасчет и/или компенсация будут произведены, независимо от того, было подано соответствующее заявление или нет.

## **7. Пределы ответственности**

**7.1.** Поставщики не несут ответственности за качество предоставляемых услуг в случаях:

- a. повреждения окончного Оборудования, установленного Абоненту, по вине последнего;
- b. неисправностей окончных устройств или программных приложений, установленных Абонентом;<sup>5</sup>
- c. отключения электроэнергии в жилом доме/недвижимости Абонента;
- d. действий ввиду несанкционированного подключения к сетям электронных коммуникаций, предпринятых Абонентом;
- e. форс-мажорных или других обстоятельств, возникших независимо от воли Поставщиков;
- f. неблагоприятных погодных условий (сильного дождя или снегопада, ветра, тумана и других природных катаклизмов), которые могут повлиять на распространение договорных услуг;
- g. недоступности или ограниченной мощности стороннего сервера, на котором хранится контент, качество программного обеспечения, установленного на сервере или компьютерах Абонента;
- h. причинения прямого или косвенного ущерба, понесенного Абонентом или третьим лицом из-за прекращения предоставления Услуги не по вине Поставщиков.

**7.2.** Поставщики предоставляют, а Абонент принимает договорные услуги на условиях, указанных в п. 7.1. пп. a–h., в том числе настоящих ОПУ.

**7.3.** Поставщики не несут ответственности за отсутствие доступа к договорным услугам или их ненадлежащее качество, вызванное техническими неисправностями, устраненными в сроки, предусмотренные действующим законодательством и применимыми договорными условиями.

**7.4.** Если Абонент не разрешает доступ к Месту расположения, указанному Абонентом, для устранения технических неисправностей, Поставщики будут освобождены от ответственности за любые технические неисправности (прерывание или ухудшение договорных услуг) или несоблюдение срока устранения неисправностей, без освобождения Абонента от обязательства оплачивать счета.

**7.5.** Поставщики несут ответственность за обеспечение доступности и качества договорных услуг исключительно в собственной сети.

**7.6.** Поскольку Поставщик не в состоянии осуществлять контроль над информацией, циркулирующей по Интернет-сети, к которой Абонент имеет доступ посредством договорных услуг, Поставщик не несет ответственности за:

- a. получение Абонентом информации, незаконной или наносящей ущерб любым иным способом ему или третьим лицам;
- b. причиненный ущерб, в том числе, но не ограничиваясь, потерю данных или потерю, возникшую в результате использования полученных данных и информации;
- c. действительность, правильность и ясность любой информации, полученной Абонентом путем собственного выбора на протяжении использования договорных услуг;
- d. использование сети и договорных услуг для распространения нежелательной и ненужной получателю информации. В частности, за передачу аудио-, видеосообщений и/или электронных писем рекламного характера, пропагандистского или предвыборного характера, а также сообщений/писем, содержащих аморальные и оскорбительные выражения или слова;
- e. убытки, понесенные Абонентом в результате несанкционированного доступа третьих лиц в стране или за рубежом к его

<sup>5</sup> Собственных устройств Абонента, с помощью которых он пользуется договорными услугами;



сети связи.

**7.2.** Поставщики никоим образом не несут ответственности за неподключение Абонента в срок, установленный для договорных услуг, из-за препятствий для доступа к коммуникационным панелям жилого дома и/или в квартире, допущенные Абонентом или другими третьими лицами.

**7.7.** Поставщики ни в коей мере не несут ответственности за действия Абонента ввиду несанкционированного доступа:

а. в сеть в коммерческих или благотворительных целях путем их распространения третьим лицам без письменного согласия Поставщиков;

б. в сети и/или к услугам электронных коммуникаций, такие как: изменение происхождения телефонных звонков; несанкционированная терминация телефонного трафика; несанкционированный доступ к элементам сети, к инфраструктуре и услугам в целом.

**7.3.** Поставщики никоим образом не несут ответственности за материальные убытки (прямые или косвенные), потерю деловых или назревших возможностей или за упущенную выгоду Абонента или третьих сторон, с которыми Абонент находится в каких-либо правовых отношениях, в результате бездействия или ненадлежащего действия договорных услуг.

**7.8.** Если Абонент выбирает абонемент с Контентом для взрослых, Абонент несет ответственность за ограничение или предоставление неограничение доступа несовершеннолетних к нему. Ограничение доступа будет осуществляться с помощью Кода родительского доступа.

**7.9.** Абонент соглашается освободить Поставщиков от ответственности и не подавать на них в суд за какие-либо потери, расходы, действия, требования, убытки, понесенные по любой причине, в том числе причиненные Поставщиком вследствие нарушения или игнорирования Абонентом сроков и условий предоставления договорных услуг.

**7.10.** Если Абонент принимает и смотрит соответствующие телеканалы в открытых/общедоступных местах или в частных помещениях, но открытых для неопределенного числа потенциальных зрителей (номерах в отелях/мотелях/пансионатах, палатах в медицинских учреждениях, классах в учебных заведениях, дошкольных учреждениях и т.д.). Абонент несет исключительную ответственность за получение любой необходимой лицензии или авторизации от организаций коллективного управления имущественными правами (или авторов или владельцев, авторских или смежных прав, которые отозвали свои права из-под управления этими организациями) на публичное сообщение аудиовизуального медиа-контента, предлагаемого через мультимедийную услугу, а также за выплату соответствующего авторского вознаграждения.

## **8. Минимальный договорный срок**

**8.1.** Договор заключается на неопределенный срок, с минимальным договорным периодом, причем его продолжительность будет установлена согласно соответствующему предложению, указанному в Договоре или приложениях к Договору.

**8.2.** Минимальный срок договорного будет исчисляться от даты Активации услуг Абонента для каждого подключения (новая договорная услуга).

**8.3.** В случае временного приостановления минимального срока, договорный срок продлевается на соответствующий срок приостановления.

## **9. Изменение, расторжение и прекращение договора**

**9.1.** Поставщик обязуется в письменной форме информировать Абонента об изменениях условий договора не менее чем за один месяц до их вступления в силу, в том числе об его праве расторгнуть заключенный договор без штрафных санкций, если он не примет новые условия, за исключением случая, если для Абонента устанавливаются более выгодные условия. Если Абонент был уведомлен в письменной форме об изменениях условий договора, предложенных Поставщиком, и не согласен с ними, он вправе расторгнуть заключенный договор без применения штрафных санкций. Информация будет предоставляться любым из способов связи, обеспечивающим ее передачу Абоненту, в том числе по почте, факсу, электронной почте, SMS. Продолжение использования договорных услуг Абонентом после вступления в силу изменений в Договоре считается признанием по умолчанию новых положений Договора.

**9.2.** В случае расторжения Договора Абонентом, последний подает письменное Уведомление до 10 (десяти) числа месяца, так что прекращение договорных услуг будет действовать с 1 (первого) числа следующего месяца. Если заявление о расторжении получено Поставщиком после 10 (десятого) числа месяца, прекращение предоставления договорных услуг произойдет, начиная с 1 (первого) числа второго месяца от даты получения заявления, при этом Абонент обязан оплатить стоимость договорных услуг до прекращения их предоставления.

**9.3.** В случае несоблюдения Абонентом Минимального срока договора в отношении договорной услуги согласно приложениям к договору, по причинам, не связанным с Поставщиком, или если Поставщик заявляет о расторжении Договора по причинам, связанным с Абонентом: отказ от одной из договорных услуг, замена одной договорной услуги на другую, Абонент обязан по требованию Поставщика уплатить плату, равную: а) разнице между стандартной стоимостью Абонемента и стоимостью Абонемента, предлагаемой в рамках рекламных условий, рассчитанной за месяцы, в течение которых рекламное предложение было активным, и/или б) в случае Минимального договорного периода плате за расторжение, установленной в приложениях к Договору для каждой договорной услуги или Абонемента.

**9.4.** Поставщик имеет право удержать Плату за досрочное расторжение из сумм уплаченных авансом Абонентом.

**9.5.** Досрочное расторжение Договора по требованию Абонента будет осуществляться без уплаты платы, предусмотренной в пункте 9.3 настоящих ОПУ, в следующих случаях:

а. непринятие Абонентом новых условий изменения Договора в течение 30 календарных дней от даты получения уведомления от Поставщика.

б. ненадлежащее исполнение Поставщиком договорных обязательств с предоставлением в этом случае очевидных для Сторон доказательств.

**9.6.** Если по истечении 10 (десяти) календарных дней от даты досрочного расторжения Договора Абонент не исполнил свои денежные обязательства, то к оставшейся сумме будет добавлен штраф в размере 0,2% от причитающейся суммы, включая стоимость невозвращенного оборудования, за каждый день просрочки.

**9.7.** Поставщик вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор по вине Абонента в следующих случаях:

а. несоблюдение Абонентом обязательств, предусмотренных в ОПУ, Договоре, приложениях к Договору и связанных с ним документах (в зависимости от обстоятельств);

б. из-за неуплаты услуг по истечении 2 (двух) месяцев после периода временного приостановления Абонента от

договорных услуг;

с. при наличии неоспоримых доказательств непристойного поведения со стороны Абонента, выражающегося в агрессии, угрозе, унижении или порицании, сопровождаемых нецензурными словами в адрес сотрудников Поставщиков.

**9.8.** Изменение (исключение с заменой других телеканалов) в сетке сервисов мультимедийных программ:

а. не считается изменением договорных условий;

б. не требует обязательного предварительного уведомления за 30 дней;

с. не является основанием для исключения платы за расторжение.

**9.9.** Договор прекращается по соглашению обеих сторон, если между ними нет денежных обязательств.

## **10. Обстоятельства, оправдывающие неисполнение договора**

**10.1.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных в Договоре, в случае представления доказательств того, что ненадлежащее исполнение договорных обязательств является следствием условий и обстоятельств, оправдывающих неисполнение Договора, таких как: стихийные бедствия, пожары, наводнения, катастрофы, массовые беспорядки, военные действия, гражданские мятежи, забастовки. Сторона, ссылающаяся на неисполнение, обязана обеспечить, чтобы другая сторона получила уведомление в течение максимум 15 календарных дней о препятствии и его влиянии на способность выполнять Договор, представив и свидетельство, выданной Торгово-Промышленной Палатой Республики Молдова.

**10.2.** Если обосновываемое препятствие носит временный характер, обоснование имеет силу во время существования препятствия.

## **11. Уведомления**

**11.1.** Любое уведомление Абоненту, осуществленное в соответствии с Договором, будет считаться переданным надлежащим образом, если оно передано (i) заказным письмом с подтверждением получения; (ii) по факсу с отчетом, подтверждающим успешную передачу; (iii) по электронной почте; (iv) посредством SMS-сообщения на номер телефона, указанный в Договоре Абонентом, соответственно на почтовый адрес, номер факса, адрес электронной почты или номер телефона Абонента, указанные в Договоре, или другой почтовый адрес, номер факса, адрес электронной почты, номер телефона, указанные Абонентом перед отправкой письма, факсимильного сообщения, электронного сообщения, телефонного сообщения.

**11.2.** Документы, подписанные посредством «ОТР-кода»<sup>6</sup> Абонентом о коммерческих отношениях и правовых отношениях, возникающих в результате предоставления услуг, считаются аналогичными с собственноручной подписью, имеющими юридическую силу для Абонента и Поставщиков.

## **12. Процедура разрешения претензий, предъявленных Абонентом**

**12.1.** Претензии на услуги электронных коммуникаций, предоставляемые Поставщиками, могут быть поданы Абонентом любым из следующих способов: а) по электронной почте по адресу: [info@starnet.md](mailto:info@starnet.md); б) по факсу по адресу: ул. Колумна, 170, MD-2004, мун. Кишинев; в) отправляя их в письменной форме в любой из Коммерческих офисов StarNet, ежедневно в часы работы соответствующего офиса; г) на веб-странице, заполнив форму «Предложения, отзывы и претензии», перейдя по ссылке [www.starnet.md](http://www.starnet.md); е) через «Личный кабинет».

**12.2.** Претензии должны содержать в обязательном порядке фамилию и имя Абонента, контактные данные, домашний адрес, номер телефона или адрес электронной почты, по которому можно получить дополнительную информацию, и, при необходимости, ответ, дату подачи претензии, суть проблемы, рассматриваемой в претензии, способ получения ответа на претензию. Срок рассмотрения претензии не превышает 15 дней, а в случаях, когда претензия требует дополнительного рассмотрения составляет не более 30 дней с момента получения претензии.

**12.3.** Рабочее время для приема претензий: 9:00-18:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных нерабочих дней. Претензия, полученная Поставщиком по факсу или электронной почте в нерабочий день или в нерабочее время (т.е. вне интервала 09:00-18:00) рабочего дня, считается полученной на следующий рабочий день, в 09:00.

**12.4.** Результат рассмотрения претензии доводится до Абонента письменно, либо с его согласия – устно или по электронной почте.

**12.5.** Абонент имеет возможность обратиться для разрешения спора в регулирующий орган, Национальное агентство по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий Республики Молдова или в компетентные суды Республики Молдова.

## **13. Защита персональных данных**

**13.1.** Поставщик, в качестве обработчика персональных данных, зарегистрированный за № 0000201, может раскрывать персональные данные Службе 112 или другим службам экстренной помощи, а также компаниям по взысканию долгов, в зависимости от обстоятельств.

**13.2.** Поставщик будет обрабатывать персональные данные Абонента для предоставления договорных услуг и, в зависимости от обстоятельств, для достижения законных интересов Поставщика в отношении услуг, предоставляемых в соответствии с Договором. Обработка персональных данных для целей, отличных от описанных выше, будет осуществляться при наличии согласия субъекта персональных данных или наличии другого правового основания в этой связи.

**13.3.** Если Абонент не согласен на обработку его персональных данных для одной или нескольких целей, указанных в п. 4.15 и п. 13.2 настоящих ОПУ, он имеет право выразить свое право на возражение в письменной форме. В этом случае

---

<sup>6</sup> ОТР-код – уникальный код доступа, получаемый посредством SMS, с помощью которого Абонент подтверждает успешное подключение к договорным услугам; подписывает договор, дополнительные соглашения и приложения к договору; бланк установки или подтверждает подключение Места расположения; устранение неисправностей; подключение оборудования; изменение абонемента; и т.д.

Договор будет расторгнут в соответствии с условиями настоящих ОПУ без права на компенсацию от Поставщика.

**13.4.** Абонент имеет право получить от Поставщика информацию о своих персональных данных, вмешательстве в них и возражении. Информацию можно получить, направив письменный запрос сотруднику по защите персональных данных или в офисе торговых представительств. Подробную информацию о порядке обращения и другую полезную информацию о режиме защиты персональных данных можно получить по адресу: [www.starnet.md](http://www.starnet.md) или в офисах торговых представительств.

**13.5.** С обработкой и мерами по защите персональных данных можно ознакомиться по адресу: <https://starnet.md/ro/data-protection/ce-date-colectam>

#### **14. Заключительные положения**

**14.1.** Поставщик оставляет за собой право изменять/дополнять настоящие Общие условия, если это необходимо, и Клиент несет ответственность за осведомление о внесенных изменениях/дополнениях. Поставщик будет публично отображать на своей официальной веб-странице [www.starnet.md](http://www.starnet.md) информацию о внесенных изменениях и/или дополнениях.

**14.2.** Если какое-либо положение настоящих ОПУ, Тарифов на услуги является или становится незаконным, недействительным или неприменимым, это не повлияет на законность, действительность или применимость любого другого положения, которое, следовательно, останется полностью законным, действительным и применимым. В той степени, в которой это разрешено законом, любое незаконное, недействительное или неприменимое положение будет заменено действующим положением, которое будет реализовывать коммерческую и экономическую цель незаконного, недействительного или неприменимого положения.

\* Настоящий документ является неофициальным переводом Общих положений и условий предоставления услуг электронных коммуникаций физическому лицу (HOME), составленных на румынском языке. Данный перевод не является официальным документом и предоставляется для удобства клиентов StarNet. В случае расхождений между румынским и русским текстом данных Общих условий, преимущество имеет румынский текст.