

Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice persoanei fizice (HOME)

1. Termeni contractuali:

Abonat – persoana fizică (consumator) care are încheiat Contractul 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 întreprinzător sau profesională.

Adresa IP - adresa Utilizatorului în rețea.

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

Activarea Serviciilor contractate - este data la care Abonatul începe să aibă efectiv acces la serviciile contractate.

Cabinetul Personal – interfața oferită Abonatului pentru accesarea informației despre istoria achitărilor, conturilor emise, serviciilor utilizate, precum și interacțiunea de comunicare între Părți. Abonatul are posibilitatea de a opta online pentru cumpărarea de servicii sau pentru modificarea serviciilor/opțiunilor deja contractate. Poate fi accesat de 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, părți componente ale căruia sunt „Contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice persoanei fizice (HOME)” (în continuare „Contract”, la cazul gramatical corespunzător), „Condițiile 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 Comodatar, un bun (echipament terminal), cu obligația ca acesta din urmă să-l returneze, în natura sa specifică, Comodantului, care rămâne a fi proprietarul lui.

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

Ethernet - familie de protocoale de rețea de calculatoare bazată pe transmisia cadrelor (frames) și utilizată la implementarea rețelelor locale de tip LAN.

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

Furnizor de servicii multimedia - “TV BOX” S.R.L., cod fiscal/IDNO 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 Locația Abonatului, folosind pentru distribuția finală rețeaua de cupru existentă în locația Abonatului.

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

Locație – adresa (ele) indicată de Abonat în Anexa (ele) la contract, unde urmează a fi conectată 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 recepția digitală a canalelor de televiziune IPTV.

Perioada minimă contractuală – durata pentru care Contractul este valabil, menționată fie în Contract, anexa la Contract sau acordul adițional la Contract și 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/sau Acordurilor adiționale la Contract.

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

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

Taxa de abonament – sumă de bani care trebuie achitată lunar de către Abonat pentru accesarea Serviciilor specificate în Contract, Anexele și Acordurile la Contract.

Taxa de garanție-echivalentul unei taxe de abonament, care va fi utilizată pentru ultima lună de prestare a serviciilor contractate.

Taxă de rezoluțiune anticipată – valoarea prejudiciului aplicat Abonatului în cazul încetării Abonamentului sau Serviciului contractat, indiferent de tipul acestuia, înainte de expirarea termenului minim stabilit în anexele la Contract pentru fiecare Abonament sau Serviciu contractat.

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

Taxa de reactivare abonament - taxă aplicată Abonatului care dorește reactivarea serviciilor rezoluționate unilateral de Furnizor pentru neachitarea serviciilor de comunicații electronice.

TCG - prezentele Termeni și Condiții Generale pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice persoanei fizice (HOME).

TCP/ IP - Protocol de control al transmisiei/Protocol Internet.

Tehnologia FTTx – familia de tehnologii care folosește cablu de fibre optice pentru conectare la o rețea.

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

Tehnologia LAN – tehnologie modernă care utilizează legături de tipul „punct-la-punct”.

Troian - program tip virus spion, care apare că ar realiza ceva util, dar care în realitate realizează funcții malefice, care permit accesarea neautorizată a unui computer, respective 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 încărcarea extremă a procesorului

Worm - program tip virus, care are proprietate de reproducere, în scopul de a răspândirii la alte calculatoare 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, Anexa(ele) și/sau Acordurile 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 ia cunoștință în momentul solicitării activării acestora.

2.2. Tipurile și condițiile comerciale ale serviciilor contractate sunt prevăzute în Anexa (ele) la Contract.

2.3. Acordarea serviciilor contractate poate include instalarea echipamentului în încăperile Abonatului și se efectuează în baza uneia din următoarele tehnologii: - Tehnologia FTTx; - Tehnologia „Wi-Fi”; - Tehnologia LAN; - Alte tehnologii.

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 Abonatului, precum și dreptul de proprietate al Abonatului asupra Locației pentru care se solicită conectarea la serviciile contractate. În cazul în care Abonatul nu este proprietarul Locației, Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze dreptul de folosință al Abonatului și acordul proprietarului pentru conectarea la serviciile contractate, inclusiv o declarație pe propria răspundere în acest sens din partea Abonatului. Orice persoană împuternicită conform legii, a Abonatului, 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 la serviciile 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 deținut anterior un contract similar cu Furnizorul, care a fost rezoluționat, pentru încălcarea obligațiilor contractuale, probate documentar.

2.7. Lucrările de instalare a echipamentelor și conectarea la serviciile contractate se vor efectua de către Furnizor în termenul indicat în Anexa (ele) la Contract, după semnarea Contractului și achitării 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 Locația solicitată de către Abonat. La data și ora stabilite cu Furnizorul, Abonatul sau persoana împuternicită de către acesta are obligația să fie prezent la Locația indicată în Anexa (ele) la Contract în vederea conectării la serviciile contractate.

2.9. În cazul în care conectarea la serviciile contractate nu a fost posibilă în termenul stabilit din cauza Furnizorului sau Abonatului, Părțile 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 climaterice nefavorabile și perioadele necesare pentru obținerea acordurilor de la terțe persoane sau organizației de gestiune a imobilului de către Abonat.

2.10. În cazul nerespectării termenului nou 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 nou stabilit din culpa Abonatului, 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 Locația indicată de Abonat în Anexa (ele) la Contract.

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

2.14. Trasarea cablului (găurirea pereților, ușilor etc.) nu se conțin în obligațiile furnizorilor la conectarea serviciilor, acestea reprezintă un serviciu adițional contra plată, la solicitarea și cu acordul Abonatului.

2.15. Specificația și descrierea lucrărilor de bază și adiționale se transmit către Abonat prin e-mail, semnată cu cod OTP sau prin altă modalitatea agreată de părți prin Contract.

3. Costul serviciilor și ordinea achitărilor

3.1. La data semnării Contractului, Abonatul va achita Taxa de abonament, Taxa de garanție și Taxa pentru servicii, echipamente adiționale¹ solicitate de Abonat (după caz).

3.2. În primele 15 (cincisprezece) zile lucrătoare ale fiecărei luni Furnizorul va emite și va transmite electronic Abonatului Factura (pe e-mail sau „Cabinetul Personal”), care va conține Taxa de abonament pentru luna următoare și, 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 recalculată 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 plăți 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 dezacordului 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 recepționării acesteia, iar în cazurile când reclamația necesită o examinare suplimentară – 30 (treizeci) zile calendaristice. În cazul în care reclamația se va accepta, Furnizorul va efectua recalcularea respectivă în Factura pentru luna următoare. Nerecepționarea Facturii sau exprimarea dezacordului prin reclamație cu suma indicată în acesta, nu exonerează Abonatul de la obligația de a achita Factura în termen.

3.6. Riscul efectuării 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 bază de contract pe pagina web a Furnizorului – www.starnet.md, la solicitare: telefonic +(373) 22 844 444, +(373) 22 844 555, sau la orice Oficiu Comercial „StarNet”.

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

3.8. Abonatul este de acord că orice modificare cu privire la relația comercială, transmisă pe cale electronică („Cabinetul Personal”, fax, poștă electronică, SMS, sau prin 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 o detaliere a facturii pentru serviciul de acces la Internet 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 Abonatului; prin intermediul „Cabinetului Personal” sau la Oficiile Comerciale StarNet Soluții indicate pe pagina oficială www.starnet.md. Factura detaliată expediată Abonatului în format electronic se protejează cu Parolă. Furnizorul nu răspunde pentru accesul neautorizat al terțelor persoane la factura detaliată expediată Abonatului. Abonatul este în întregime responsabil pentru toate aspectele legate de utilizarea adresei poștale electronice.

4. Drepturile și obligațiile părților

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. Abonatul poate obține în orice moment informații actualizate privind ofertele Furnizorului, Termenii și Condițiile Generale, tarifele pentru servicii pe pagina oficială www.starnet.md sau prin solicitare în orice Oficiu Comercial „StarNet”.

4.3. Să înlăture defecțiunile tehnice la serviciile contractate în modul și termenii prevăzuți în TCG.

4.4. 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.

4.5. Să informeze Abonatul despre modificarea Contractului, tarifulor, condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor contractate de Abonat, reorganizări ale Furnizorului, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrare în vigoare/realizare a acestora. Informarea se va realiza prin oricare din mijloacele de comunicare care asigură transmiterea acestora către Abonat, inclusiv prin Cabinetul personal, poșta electronică, SMS, sau prin alte modalități de comunicare.

4.6. Să efectueze recalculări în cazul nerespectării nivelului de calitate stabilit sau altor clauze contractuale, cu condiția existenței dovezilor ce atestă culpa Furnizorului.

4.7. Să asigure cerințele de conformitate și securitate la prelucrarea datelor cu caracter personal, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

4.8. Să asigure posibilitatea apelării Serviciului 112, în cazul în care, Abonatul are cont negativ sau numărul este suspendat (pentru utilizarea serviciilor de telefonie fixă prestate de Furnizor).

Furnizorul este în drept:

4.9. Să modifice conținutul Contractului sau a serviciilor contractate cu notificarea Abonatului în condițiile și termenii indicați în TCG.

4.10. Să suspende sau să sisteze temporar furnizarea serviciilor contractate în modul și condițiile stipulate în TCG.

4.11. Să sisteze fără preaviz furnizarea serviciilor contractate pe o perioadă ce nu va depăși 1 (una) oră pe zi, în legătură cu necesitatea desfășurării lucrărilor urgente de deservire tehnică în rețea.

4.12. Să sisteze serviciile de telefonie fixă, în cazul în care valoarea contului Abonatului devine negativă sau la atingerea pragului limitei de credit, cu excepția accesului la Serviciul de Urgență 112. Restabilirea serviciilor de telefonie fixă se va efectua din momentul în care valoarea contului Abonatului final va deveni pozitivă.

4.13. Să declare unilateral rezoluțiunea Contractului în modul stipulat în TCG.

4.14. Să aplice Abonatului penalități, în modul stipulat în TCG.

4.15. Să deconecteze serviciul de telefonie cu retragerea numărului de telefon atribuit, în cazul în care Abonatul nu folosește serviciul timp de 90 (nouăzeci) zile și mai mult (nu efectuează și nu primește apeluri pentru serviciile fără plată lunară).

4.16. Să transmită datele cu caracter personal ale Abonatului companiilor de colectare a datoriilor, în cazul neonorării Abonatului obligației de plată pentru serviciile contractate și, după caz, a echipamentului primit în comodă, în vederea recuperării creanțelor formate.

4.17. Să transmită datele cu caracter personal ale Abonatului către Serviciul 112 și serviciile speciale de urgență în cazul apelării numărului de urgență 112, conform legislației în vigoare.

4.18. Să prelucreze datele cu caracter personal ale Abonatului, exclusiv, în limitele drepturilor și obligațiilor ce îi revin Furnizorului, reieșind din prevederile TCG, Contractului și actelor aferente acestuia și legislației în vigoare a Republicii Moldova.

4.19. Să excludă/modifice posturile TV din pachetul de programe selectat de Abonat, în următoarele cazuri:

- a) când această măsură este solicitată în temeiul unui act al autorităților publice sau în baza hotărârii judecătorești;
- b) lipsa/modificarea semnalului transmis de titularii de drepturi de autor și conexe asupra operelor audiovizuale, posturilor TV, precum și de către radiodifuzori și companiile de retransmisie;
- c) acțiunile/inacțiunile sau omisiunile Abonatului sau a terților la care a apelat Abonatul;
- d) evoluția relațiilor Furnizorului cu titularii de drepturi de autor și conexe asupra operelor audiovizuale, posturilor TV, precum și cu radiodifuzori și companiile de retransmisie.

Notă: Modificările se vor afișa prin intermediul site-ului www.starnet.md sau vor fi aduse la cunoștință Abonatului prin orice alte mijloace publice de comunicare. Furnizorul nu răspunde pentru modificările grilelor de emisie a posturilor TV retransmise.

Abonatul se obligă:

4.19. Să ia cunoștință de TCG, Contract, serviciile și tarifele Furnizorului pentru serviciile contractate, până la semnarea Contractului, care sunt disponibile în orice punct autorizat al Furnizorului sau pe pagina web www.starnet.md și, respectiv, odată cu semnarea Contractului, Abonatul confirmă că a luat cunoștință cu prevederile actelor în cauză și le acceptă.

4.20. Să asigure Furnizorului posibilitatea conectării la serviciile contractate în termenul stabilit.

4.21. Să achite serviciile contractate și cele adiționale cu respectarea termenelor și condițiilor stipulate în TCG.

4.22. Să achite toate datoriile și penalitățile față de Furnizor în modul și termenii stabiliți în TCG, Contract, anexele sau acordurile adiționale la contract.

4.23. Să verifice lunar starea contului său prin intermediul accesării Cabinetul Personal, terminal de plată, sau prin apel telefonic +(373) 22 844 444 (24/24).

4.24. Să onoreze obligațiunile, stipulate în Contractul de comodat al echipamentelor, de utilizare și returnare a echipamentelor primite în folosință temporară, cu titlu gratuit, de la Furnizor. Echipamentele transmise Abonatului în baza Contractului de comodat, constituie proprietatea exclusivă a Furnizorului, care are dreptul să schimbe, să îmbunătățească, să schimbe locația sau să regleze acest echipament. Abonatul nu are dreptul de a schimba adresa de instalare/ locația fără a informa Furnizorul. Abonatul nu are dreptul să intervină în nici un fel asupra echipamentului și nici să permită o astfel de intervenție unei terțe părți care nu e autorizată de Furnizor în acest sens. Abonatul se obligă să returneze la orice Oficiu Comercial „StarNet” în termen de 10 zile calendaristice din momentul rezoluțiunii contractului, echipamentele cu toate componentele acestuia, în starea în care i-a fost predat, mai puțin uzura normală, în baza unui act de predare-primire, semnat de ambele părți, în caz contrar Abonatul va achita costul echipamentelor indicat în Anexa (ele) la contract sau contractul de comodat și cheltuielile de recuperare a echipamentelor suportate de Furnizor.

4.25. Să achite Taxa de rezoluțiune anticipată², prevăzută în anexele la contract, în modul și condițiile stipulate în TCG.

4.26. Să nu întreprindă acțiuni de conectare neautorizată la rețelele de comunicații electronice și acces neautorizat la rețelele și/sau la serviciile de comunicații electronice, cum ar fi:

- a. schimbarea originii apelurilor telefonice;
- b. terminarea neautorizată a traficului telefonic;
- c. accesul neautorizat la elemente ale rețelei, la infrastructura și la serviciile asociate.

4.27. Să nu întreprindă acțiuni privind modificarea setărilor sau softului echipamentului terminal, sau alte acțiuni care pot periclita buna funcționare a acestuia.

4.28. să respecte regulile de exploatare a echipamentului transmis în condiții de Comodat, conform prevederilor pct.4.24. din prezentele Condiții Generale.

4.29. Să nu întreprindă tentative de acces neautorizat la resursele rețelei, efectuarea sau participarea la atac și efracție la servere. Inclusiv se interzic:

- a. acțiuni îndreptate spre perturbarea funcționării normale a elementelor Rețelei (calculatoarelor, altui echipament sau soft), ce nu aparțin Abonatului;
- b. acțiuni îndreptate spre obținerea accesului la resursa Rețelei, utilizarea acestui acces, precum și nimicirea sau modificarea softului sau datelor acestuia;
- c. acțiuni de mascare a adreselor IP și/sau MAC, precum și a altei informații tehnice, în timpul utilizării serviciilor contractate.

4.30. Să nu revândă serviciile contractate către terțe persoane, să nu utilizeze și să nu admită utilizarea serviciilor contractate pentru prestarea cu sau fără plată de servicii de comunicații electronice către terți sau să furnizeze servicii de conținut către terți.

4.31. Să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Furnizorilor.

4.32. În cazul constatării unor încălcări de utilizare a serviciului contractat din partea Abonatului sau unor terțe persoane, în condițiile menționate anterior și a celor prevăzute de legislația națională în vigoare, Furnizorului îi revine dreptul de a suspenda imediat serviciul cu notificarea ulterioară a Abonatului comunicând în acest sens temeiul suspendării serviciului, această faptă fiind reglementată ca infracțiune și pedepsită conform legii.

4.33. Să compenseze daunele suportate de Furnizor, în cazul acționării în instanța de judecată a Furnizorului de către un terț în legătură cu încălcarea de către Abonat a obligațiilor menționate la pct. 4.25-4.31 de mai sus.

Abonatul are următoarele drepturi:

4.34. Să utilizeze serviciile contractate în conformitate cu TCG;

4.35. Să migreze la un alt Abonament, cu înaintarea unei cereri scrise la adresa Furnizorului sau prin apel telefonic la Serviciul Vânzări la telefon (022) 845-555, cu condiția :

- a. lipsei datoriilor;
- b. achitării diferenței dintre abonamentul contractat și cel solicitat, în cazul migrării la un abonament mai mare decât cel contractat;
- c. achitării Taxei pentru serviciile adiționale la conectare și/sau pentru echipamentul suplimentar, în cazul în care abonamentul la care se migrează prevede asemenea lucrări și/sau echipamente;
- d. respectării altor condiții ale abonamentului nou solicitat.

4.36. Să solicite modificarea Grilei TV sau activarea unor opțiuni adiționale la serviciul multimedia, prin cerere scrisă transmisă Furnizorului sau prin apel telefonic la Serviciul Vânzări la telefon (022) 845-555.

4.37. Să solicite sistarea de vacanță a serviciilor contractate, în condițiile stipulate în TCG.

4.38. Să solicite înlăturarea defecțiunilor ce țin de responsabilitatea Furnizorilor, în condițiile stipulate în TCG.

4.39. Să înainteze reclamații cu privire la serviciile prestate. Procedura de adresare, recepționare și examinare a Reclamațiilor este publicată pe pagina oficială – www.starnet.md și descrisă mai jos la Cap. 12 din TGC.

4.40. Să solicite schimbarea adresei prestării serviciului (mutarea punctului terminal fix) în condițiile și modul stabilit în TCG. Schimbarea adresei se efectuează conform Tarifelor pentru servicii adiționale, indicate pe pagina web – www.starnet.md.

4.41. Să solicite rezoluțiunea Contractului în modul și condițiile prevăzute în TCG.

4.42. Să solicite modificarea pachetelor/serviciilor indicate în anexele la contract și/sau suspendarea acestora.

4.43. Să acceseze și distribuie informații și conținut, să utilizeze și să pună la dispoziție aplicații și servicii și să folosească echipamente terminale, conforme cu cerințele esențiale ale reglementărilor tehnice aplicabile, la alegere, indiferent de locația utilizatorului final sau a furnizorului, ori de locația, originea sau destinația informațiilor, conținutului, aplicațiilor sau serviciilor, oferite prin intermediul serviciilor de acces la Internet furnizat acestora, respectând procedurile, cerințele și garanțiile prevăzute de legislația care reglementează legalitatea conținutului, aplicațiilor și serviciilor.

4.44. Abonatul este responsabil să păstreze confidențialitatea Rechetelor de Rețea: LOGIN și PASSWORD (Numele utilizatorului și Parola) pentru a evita accesul terței părți din numele său, la Serviciile prestate de Furnizor.

4.45. Furnizorul nu va fi răspunzător pentru nici o pierdere sau daune de orice fel, cauzată de eșecul Abonatului de a se conforma cu oricare dintre obligațiile de securitate de mai sus sau cauzate de către orice persoană căreia Abonatul i-a acordat acces la

² Taxă de rezoluțiune anticipată – sancțiune aplicată Abonatului în cazul încetării Abonamentului sau Serviciului contractat, indiferent de tipul acestuia, înainte de expirarea termenului minim stabilit în anexele la Contract pentru fiecare Abonament sau Serviciu contractat.

serviciile Abonatului, sau din cauza oricărei actualizări efectuate de Furnizor în conformitate cu termenii acestui Contract.

5. Condiții speciale la prestarea serviciilor contractate

5.1. În cazul neachitării de către Abonat a Facturii la data de 1 (unu) a lunii și lipsei unei cereri în scris a Abonatului de rezoluțiune anticipată a Contractului depuse la unul din oficiile comerciale ale Furnizorului, Abonatul va fi trecut în statut de "Debitor activ"³. Perioada maximală de aflare a Abonaților în statutul "Debitor activ" este de 1 (una) lună.

5.2. În cazul neachitării Facturii după o lună, fiind în statutul de "Debitor activ" (în condițiile p.5.1), Abonatul va fi suspendat temporar de la servicii și va fi trecut în statut de "Client suspendat". Perioada maximală de aflare a Abonatului în statut de "Client suspendat" va fi de 2 luni. Condiții generale în perioada de suspendare temporară:

a. Serviciile vor fi suspendate integral, cu excepția accesului la Serviciul de Urgență 112, în cazul serviciilor de telefonie;

b. Factura pentru această perioadă, nu se va emite.

5.3. În cazul achitării datoriei în perioada de suspendare, serviciile vor fi reactivate: imediat la primirea confirmării plății în sistemele automatizate. Factura se va emite pentru zilele rămase în luna în care a fost efectuată achitarea.

5.4. În cazul neachitării de către Abonat a Facturii până la expirarea perioadei de suspendare temporară, Furnizorul va iniția procedura de rezoluțiune unilaterală a Contractului pentru serviciul neachitat, în modul și în condițiile stabilite în TCG.

5.5. Abonatul, în baza unei cereri scrise adresate Furnizorului poate solicita sistarea de vacanță⁴ a serviciilor contractate în următoarele condiții:

a. în perioada minimă contractuală – pe o perioadă de cel puțin 7 (șapte) zile, dar care sumar nu va depăși 60 (șaizeci) zile pe parcursul a ultimelor 12 (douăsprezece) luni;

b. după perioada minimă contractuală – pe o perioadă de cel puțin 7 (șapte) zile, dar care sumar nu va depăși 120 (o sută douăzeci) zile pe parcursul a ultimelor 12 (douăsprezece) luni.

Numărul de zile solicitat de Abonat pentru sistarea de vacanță, va fi diminuat proporțional cu numărul de zile în care Abonatul a avut statut de „Client suspendat”, pe parcursul a ultimelor (douăsprezece) 12 luni.

5.6. Schimbarea Locației pentru prestarea serviciilor contractate are loc în baza solicitării în scris a Abonatului. La procesarea cererii de schimbare a Locației, Furnizorul va analiza posibilitatea tehnică de conectare la Locația nouă indicată de Abonat:

a. În cazul în care există posibilitatea conectării Abonatului la Locația nouă, Părțile vor semna în mod obligatoriu o anexă suplimentară la Contract. Conectarea se va efectua în termenii coordonați cu Furnizorul și în modul stabilit pentru conectarea serviciilor contractate prevăzut în prezentele TCG. Furnizorul poate percepe unele plăți de la Abonat pentru cheltuielile suportate la schimbarea adresei pentru prestarea serviciilor contractate, conform condițiilor generale publicate pe pagina web www.starnet.md și se va încheia un contract nou pe o perioadă contractuală nouă.

b. În cazul imposibilității tehnice de conectare la Locația nouă, Părțile vor iniția procedura de rezoluțiune a Contractului în cazul în care Abonatul nu dorește menținerea serviciilor pentru Locația veche. Abonatul va achita Taxa de rezoluțiune anticipată în cazul neexpirării termenului minim contractual pentru Locația veche, în modul și în condițiile stabilite în TCG și anexele la Contract.

5.6. Furnizorul va sista fără preaviz furnizarea serviciilor contractate în cazul în care Abonatul :

a. utilizează neautorizat rețeaua în scopuri comerciale sau caritabile prin distribuirea acestora unor terțe persoane fără acordul scris al Furnizorilor;

b. utilizează serviciile contractate cu destinație ce contravine legislației în vigoare;

c. nu respectă obligațiile, nu execută sau execută necorespunzător obligațiile asumate stabilite, dar nu limitativ, în TCG, Contract și actele aferente acestuia.

În acest caz, restabilirea serviciilor contractate se va efectua din momentul în care vor fi înlăturate încălcările depistate.

5.7. Numărul de telefon fix este dat în folosința Abonatului pe perioada de valabilitate a Contractului, acesta rămânând sub controlul Furnizorului, iar nerespectarea condițiilor de utilizare a numărului alocat poate atrage după sine deconectarea acestuia și încetarea furnizării Serviciului. Abonatul nu dobândește și nu poate dobândi proprietatea asupra numărului de telefon fix. Scoaterea la vânzare de către Abonat, a numărului fix ce i-a fost alocat, este interzisă.

6. Condiții tehnice de conectare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice

Condiții tehnice de furnizare/utilizare a serviciului Internet:

6.1. La instalarea serviciului Internet, Abonatul va pune la dispoziția Furnizorilor, după caz, calculatorul/serverul/echipamentul cu interfața de conectare de tip Ethernet.

6.2. În baza adresei MAC a interfeței de conectare pusă la dispoziție de către Abonat, Furnizorul va alocă o adresă IP (după caz, fixă sau dinamică). Abonatul se obligă să nu conecteze la rețea, direct sau indirect, echipamente care au o altă adresă MAC decât cea atribuită de producătorul echipamentului.

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 și mesajelor de poștă 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 contravine prevederilor legislației în vigoare a RM sau în scopul prejudicierii, în orice mod, a unor terțe persoane, fizice sau juridice, din țară 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 terțe persoane; (iii) distribuirea neautorizată a serviciilor contractate terțelor 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.

³ Clienții cu statut "Debitor Activ" nu vor fi limitați sau deconectați de la servicii, însă vor fi aplicate metode active de informare despre neachitarea în termen a serviciilor, până la achitarea integrală a contului.

⁴ Taxa de sistare de vacanță va fi aplicată conform Tarifelor pentru servicii adiționale, specificate pe pagina web – www.starnet.md.

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

6.7. Abonatul îi este interzis să întreprindă orice acțiuni în scopul activării și/ sau utilizării de sniffer.

6.8. Abonatul îi este interzisă utilizarea 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 heder-ul (antetul) contrafăcut.

6.9. Abonatul îi 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 ca au atașat viruși, worm, troiani, sau orice alte componente de natură să producă 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 comodat de Furnizor Abonatului, din motive de securizare a rețelei se interzice de a fi configurate în regim „bridge”.

6.12. Parametrii tehnici a serviciilor contractate de Internet:

(i). Viteza nominală sau maximă de transfer a datelor – în funcție de abonamentul ales, conform anexei relevante la Contract;

(ii). Viteza minimă garantată de transfer a datelor – 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 a 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 – 4 milisecunde de la Abonatul final până la rețeaua Furnizorilor.

6.13. Abonatul i 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 Abonaților cu cel puțin 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 factori aflați în afara controlului Furnizorului, de ex. obstacole fizice (clădiri, pereți, subsol, tunele, etc.), condiții meteo nefavorabile, întreruperi ale livrării energiei electrice, deteriorări ale rețelelor 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 terțelor 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 încărcare 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 excedă caracterul rezonabil de gestionare a traficului, în următoarele scopuri:

(i). în vederea respectării legislației naționale, a hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autoritățile 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 congestionarea 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: sărbători legale, situații de forță majoră, etc).

6.17. Condiții tehnice de furnizare/utilizare a serviciu Telefonie

6.18. Limita de credit a balanței serviciului de telefonie este stabilită în valoare de - 200 lei /lunar. Furnizorul poate stabili altă limită de credit a balanței serviciului de telefonie, cu condiția înaintării din partea Abonatului a unei cereri în acest sens.

6.19. Este interzisă redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului de telefonie fixă al Furnizorilor a traficului generat de către un terț.

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 în 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) per perioada 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, către terți. Abonatul nu îi este permis să instaleze echipamente de decodare 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 Abonat a 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. Remedierea deranjamentelor:

6.28. 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 reparație a rețelei, inclusiv a deranjamentelor tehnice cauzate de avariile rețelei Furnizorilor sau rețelelor terțelor persoane contractate.

6.29. Furnizorii vor asigura asistența serviciilor contractate 24/24 ore pe zi, 365 de zile în an, de către :

i. Centru suport clienți – pe întrebări legate de modul de prestare a serviciilor, la numărul de telefon 022 844444 / 02xx 84444 (apelabil din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifar al operatorilor Abonatului);

ii. Centru suport tehnic – pe întrebări tehnice, la numărul de telefon 022 844555.

6.30. 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 ce depășește 8 ore consecutive, StarNet Soluții va informa Abonatul corespunzător, cu cel puțin 5 zile calendaristice până la inițierea acestor lucrări.

6.31. În cazul în care înlăturarea defecțiunii tehnice nu a fost posibilă prin intermediul asistenței tehnice prin telefon, înlăturarea defecțiunilor cu deplasarea la Locația Abonatului, se va efectua de către Furnizor în baza programării, între orele 08:00 – 20:00 (L-V) și 11:00 – 20:00 (S-D). 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 va stabili că defecțiunea este cauzată direct sau indirect de Abonat sau că defecțiunea este provocată de cauze neimputabile Furnizorului, atunci costul deplasării specialiștilor precum și înlăturării defecțiunilor vor fi calculate conform Tarifelor pentru servicii adiționale, specificate pe pagina web – www.starnet.md, și vor fi incluse în Contul de plată a Abonatului pentru luna următoare.

6.32. 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 (08:00-17:00) al furnizorului pentru incidente minore (când este afectat un punct terminal și/sau, după caz, un număr de telefon pentru telefonie fixă), 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 fixă) 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 fixă, 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 (de exemplu, condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la Rețeaua sau echipamentele StarNet Soluții etc.). Termenul de remediere a defecțiunii se calculează din momentul recepționării 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.

6.33. 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 deranjamentele în Echipamentul Terminal altul decât cel transmis de StarNet Soluții Abonatului în comod (folosință) ori în rețelele private de comunicații electronice ale Abonatului.

6.34. StarNet Soluții 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.

6.35. În cazul nerespectării Termenelor de remediere a Deranjamentelor Serviciului, prevăzute la pct. 6.32 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 recalculate pentru Punctele terminale ale Rețelei pentru care Serviciul a fost întrerupt sau degradat în perioada de lichidare 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 înlăturarea 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:

- a. deteriorării Echipamentului terminal instalat Abonatului, din culpa acestuia din urmă;
- b. deranjamentelor dispozitivelor terminale⁵ sau aplicațiilor de program instalate de Abonat;
- c. deconectării curentului electric în blocul locativ/imobilul Abonatului;
- d. acțiunilor de conectare neautorizată la rețelele de comunicații electronice întreprinse de Abonat;
- e. circumstanțelor de forță majoră sau alte circumstanțe, care au survenit independent de voința Furnizorilor;
- f. condițiilor meteorologice nefavorabile (ploaie sau ninsoare puternică, vânt, ceață și alte cataclisme naturale), care pot afecta difuzarea serviciilor contractate;
- g. indisponibilitatea sau capacitatea limitată a serverului terțelor persoane pe care este stocat conținutul, calitatea soft-ului instalat pe serverul sau computerele Abonatului;
- h. cauzării prejudiciilor directe sau indirecte suportate de Abonat sau o terță parte, prin întreruperea prestării Serviciului nu din vina Furnizorilor.

7.2. Furnizorii oferă și Abonatul acceptă serviciile contractate în condițiile indicate în pct. 7.1.lit a. –h) inclusiv din prezentele TGC.

7.3. Furnizorii nu răspund pentru lipsa de acces la serviciile contractate sau calitatea necorespunzătoare a acestora determinate de defecțiuni tehnice, remediate în termenii prevăzuți de legislația în vigoare și condițiile contractuale aplicabile.

7.4. În cazul în care Abonatul nu permite accesul la Locația indicată de Abonat pentru înlăturarea defecțiunilor tehnice, Furnizorii vor fi exonerati de răspundere pentru eventualele defecțiuni tehnice (întreruperea sau degradarea serviciilor contractate) sau nerespectarea termenului de remediere a defecțiunilor, fără ca Abonatul să fie absolvit de obligația de achitare a facturilor.

7.5. Furnizorii sunt responsabili pentru asigurarea disponibilității și calității serviciilor contractate exclusiv în propria rețea.

7.6. Întrucât Furnizorul nu este în măsură să exercite controlul informațiilor care circula prin rețeaua Internet, la care Abonatul are acces prin serviciile contractate, Furnizorul nu își asumă responsabilitatea privind:

- a. recepționarea de către Abonat a informațiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabile în orice alt mod pentru acesta sau pentru terțe persoane;
- b. prejudiciile cauzate, incluzând, dar fără a fi limitate la, pierderile de date sau la cele apărute ca urmare a utilizării datelor și informațiilor recepționate;

⁵ Dispozitivele proprii ale Abonatului, prin intermediul cărora acesta beneficiază de serviciile contractuale

c. realitatea, corectitudinea și claritatea oricărei informații recepționate de Abonat prin opțiunea proprie pe parcursul utilizării serviciilor contractate;

d. folosirea rețelei și serviciilor contractate pentru răspândirea informației nesolicitate și inutile pentru destinatar. În particular, pentru expedierea mesajelor audio-video și/sau scrisorilor electronice cu caracter publicitar, de propagandă sau cu tentă electorală, precum și a mesajelor/scrisorilor care conțin expresii sau cuvinte imorale și injurioase;

e. prejudiciile suferite de Abonat ca urmare a accesului neautorizat al unor terțe persoane, din țară sau din afara țării, în rețeaua sa de comunicații.

7.2. 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 comunicații ale blocului locativ și/sau în apartament, create din partea Abonatului sau altor persoane terțe.

7.7. Furnizorii nu sunt în niciun mod responsabili pentru acțiunile Abonatului de acces neautorizat:

a. la rețea, în scopuri comerciale sau caritabile, prin distribuirea acestora unor terțe persoane fără acordul scris al Furnizorilor;

b. la rețelele și/sau la serviciile de comunicații electronice, cum ar fi: schimbarea originii apelurilor telefonice; terminația neautorizată a traficului telefonic; accesul neautorizat la elementele rețelei, la infrastructura și la serviciile asociate.

7.3. Furnizorii nu sunt în nici un mod responsabili pentru pierderile materiale (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate de către Abonat sau de către terții cu care Abonatul se află în orice raporturi juridice, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a serviciilor contractate.

7.8. În cazul în care Abonatul alege abonament cu Conținut pentru adulți, Abonatul poartă răspundere pentru limitarea sau nelimitarea accesului minorilor la acestea. Limitarea accesului se va efectua prin utilizarea Codului de acces parental.

7.9. Abonatul este de acord să scutească de răspundere și să nu acționeze Furnizorii în justiție pentru orice pierdere, costuri, acțiuni, pretenții, prejudicii suferite din orice cauză, inclusiv pentru cele provocate de Furnizor ca urmare a încălcării sau ignorării de către Abonat a termenilor și condițiilor de furnizare a serviciilor contractate.

7.10. În cazul în care Abonatul realizează recepționarea și vizualizarea posturilor TV respective în locații deschise/publice sau în spații private, dar deschise unui număr nedeterminat de potențiali telespectatori (camere în hoteluri/moteluri/pensiuni, saloane în instituții medicale, clase în instituții de învățământ, instituții preșcolare, etc.). Abonatul este singurul responsabil pentru obținerea oricărei licențe sau autorizații necesare din partea organizațiilor gestiune colectivă a drepturilor patrimoniale (ori a autorilor sau titularilor, drept de autor sau drepturi conexe care și-au retras drepturile din gestiunea acestor organizații) pentru comunicarea publică a conținutului media audiovizual oferit prin intermediul serviciului multimedia, precum și pentru achitarea remunerației de autor aferente.

8. Perioada minimă contractuală

8.1. Contractul se încheie pe o perioadă nedeterminată, cu o perioadă minimă contractuală, durata căreia se va stabili în funcție de oferta corespunzătoare specificată în Contract sau anexele la Contract.

8.2. Termenul perioadei minime contractuale, se va calcula din data Activării serviciilor Abonatului pentru fiecare conexiune (serviciu nou contractat).

8.3. În cazul suspendării temporare, perioada minimă contractuală se prelungește cu perioada de suspendare respectivă.

9. Modificarea, rezoluțiunea și încetarea contractului

9.1. Furnizorul va informa în scris Abonatul despre modificările în condițiile contractului cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul acestuia de a rezoluționa contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru Abonat. Dacă Abonatul a fost informat în scris despre modificările în condițiile contractului propuse de furnizor și nu este de acord cu acestea, el este în drept să rezoluționeze contractul încheiat fără a fi penalizat. Informarea se va realiza prin oricare din mijloacele de comunicare care asigură transmiterea acesteia către Abonat, inclusiv prin poștă, fax, poștă electronică, SMS. Continuarea utilizării serviciilor contractate de către Abonat, după intrarea în vigoare a modificărilor la Contract, se consideră drept acceptare tacită a noilor prevederi contractuale.

9.2. În cazul rezoluțiunii Contractului de către Abonat, ultimul va depune o Notificare în scris până la data de 10 (zece) a lunii, astfel urmând ca încetarea serviciilor contractate să opereze din data de 1 (unu) a lunii următoare. Dacă cererea de rezoluțiune este primită de către Furnizor după data de 10 (zece) a lunii, încetarea serviciilor contractate se va opera începând cu data de 1 (unu) a celei de-a doua lună de la data primirii cererii, Abonatul având obligația să achite valoarea serviciilor contractate până la încetarea prestării lor.

9.3. În cazul nerespectării de către Abonat a Perioadei contractuale minime aplicabile serviciului contractat conform anexelor la contract din motive neimputabile Furnizorul sau Furnizorul declară rezoluțiunea Contractului din motive imputabile Abonatului: renunțarea la unul din serviciile contractate, substituirea serviciului contractat cu altul, Abonatul este obligat, la cererea Furnizorului, să achite o taxă în sumă egală cu: a) diferența între prețul standard al abonamentului și valoarea abonamentului oferit în condiții promoționale, calculată pentru lunile în care oferta promoțională a fost activă și/sau b) în cazul Perioadei minime contractuale taxa de rezoluțiune stabilită în anexele la contract pentru fiecare serviciu contractat sau Abonament.

9.4. Furnizorul are dreptul de a reține taxa de rezoluțiune anticipată din sumele plătite în avans de către Abonat.

9.5. Rezoluțiunea anticipată a Contractului la cererea Abonatului, se va efectua fără achitarea taxei prevăzute la pct. 9.3 din prezentele TCG, în următoarele cazuri:

a. neacceptarea de către Abonat a noilor condiții de modificare a Contractului în termen de 30 de zile calendaristice din data recepționării preavizului de la Furnizor.

b. îndeplinirea necorespunzătoare de către Furnizor a obligațiilor contractuale, cu prezentarea în acest caz a dovezilor evidente pentru Părți.

9.6. În cazul în care la expirarea a 10 (zece) zile calendaristice de la data rezoluțiunii anticipate a Contractului, Abonatul nu și-a onorat obligațiile sale pecuniare, atunci la suma restantă va fi adăugată o penalitate în mărime de 0,2% din suma datorată, inclusiv la costul echipamentului nereturnat, pentru fiecare zi de întârziere.

9.7. Furnizorul este în drept să rezoluționeze unilateral Contractul, din culpa Abonatului, în următoarele cazuri :

a. nerespectarea de către Abonat a obligațiilor stipulat e în TCG, Contract, anexele la contract și actele aferente acestuia (după caz);

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

c. la deținerea probelor incontestabile a comportamentului indecent din parte Abonatului, manifestat prin agresiune, amenințare,

înjosire sau blamare însoțite cu cuvinte necenzurate în adresa angajaților Furnizorilor.

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

a.nu se consideră modificare a condițiilor contractuale;

b.nu necesită preavizul obligatoriu de 30 de zile;

c.nu constituie temei de excludere a taxei de rezoluțiune.

9.9. Contractul încetează prin acordul ambelor părți, dacă între acestea nu există obligații pecuniare.

10. Circumstanțe care justifică neexecutarea contractului

10.1. Părțile sunt scutite de responsabilitate pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor stipulate în Contract în cazul prezentării probelor că executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale este o consecință a împrejurărilor și circumstanțelor care justifică neexecutarea Contractului ca: calamități naturale, incendii, inundații, catastrofe, tulburări în masă, acțiuni militare, revolte civile, greve. Partea care invocă neexecutarea, are obligația de a asigura ca cealaltă parte să primească o notificare în termen maxim de 15 zile calendaristice despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa Contractul, cu prezentarea și a certificatului eliberat de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova.

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

11. Notificări

11.1. Orice notificare către Abonat efectuată în cadrul Contractului va fi considerată ca fiind transmisă în modul corespunzător, dacă este transmisă (i) prin scrisoare recomandată, cu aviz de primire; (ii) prin fax, cu raport de confirmare a transmisiei reușite; (iii) prin e-mail; (iv) prin SMS la numărul de telefon indicat în contract de Abonat, respectiv la adresa poștală, numărul de fax, adresa de e-mail sau număr de telefon ale Abonatului indicate în Contract sau altă adresă poștală, număr de fax, adresă e-mail, număr de telefon comunicate de Abonat anterior expedierii scrisorii, faxului, mesajului electronic, mesajului telefonic.

11.2. Actele semnate prin „Cod OTP”⁶ de către Abonat pe marginea relațiilor comerciale și raporturilor juridice care rezultă din serviciile furnizate, se consideră similară semnăturii olografe având putere juridică pentru Abonat și Furnizori.

12. Procedura de soluționare a reclamațiilor depuse de Abonat

12.1. Reclamațiile privind serviciile de comunicații electronice furnizate de Furnizori pot fi înaintate de către Abonat, în oricare din următoarele moduri: a) prin e-mail la adresa: info@starnet.md; b) prin poștă, la adresa: strada Columna 170, MD-2004, mun. Chișinău; c) prin depunerea acestora în scris la oricare din Oficiile Comerciale StarNet, zilnic, în timpul orelor de program ale fiecărei locații; d) pe pagina web, prin completarea formularului ”Sugestii, feedback și reclamații”, accesând linkul www.starnet.md; e) prin ”Cabinetul personal”.

12.2. Reclamațiile trebuie să conțină obligatoriu numele și prenumele Abonatului, datele de contact adresa de domiciliu, numărul de telefon sau adresa de e-mail la care se vor putea obține informații suplimentare și după caz, se va putea transmite răspunsul, data depunerii reclamației, esența problemei abordate în reclamație, modalitatea prin care se dorește primirea răspunsului la reclamație. Termenul de examinare a reclamației nu va depăși 15 zile, iar în cazurile când reclamația necesită o examinare suplimentară – cel mult 30 de zile din data recepționării reclamației.

12.3. Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor este 9:00-18:00, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. Reclamația primită de Furnizor prin fax sau e-mail într-o zi nelucrătoare sau în afara orelor de program (adică în afara orelor 09:00-18:00) dintr-o zi lucrătoare se consideră primită în următoarea zi lucrătoare, la ora 09:00.

12.4. Rezultatul examinării reclamației se aduce la cunoștința Abonatului în scris, sau cu consimțământul lui – verbal sau prin e-mail.

12.5. Abonatul are posibilitatea de a se adresa, în vederea soluționării litigiului, către autoritatea de reglementare Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova sau în instanțele judecătorești competente din Republica Moldova.

13. Protecția datelor cu caracter personal

13.1. Furnizorul, în calitate de operator de date cu caracter personal înregistrat sub nr. 0000201, poate dezvălui datele cu caracter personal către Serviciul 112 sau alte servicii de urgență precum și către companiile de recuperare a datoriilor, după caz.

13.2. Furnizorul va prelucra datele cu caracter personal ale Abonatului în scopul prestării serviciilor contractate și, după caz, realizării intereselor legitime ale Furnizorului în legătură cu serviciile prestate în temeiul contractului. Prelucrarea datelor cu caracter personal în alte scopuri decât cele descrise supra se va efectua cu condiția existenței consimțământului subiectului de date cu caracter personal sau existența 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 și pct. 13.2 din prezentele TCG, el are dreptul de a-și manifesta dreptul de opoziție în scris. În acest caz, Contractul va înceta în condițiile prezentelor TCG, fără drept de despăgubiri din partea Furnizorului.

13.4. Abonatul are dreptul să obțină de la Furnizor informație referitor la datele sale personale, de intervenție asupra lor și de opoziție. Informația poate fi obținută prin înaintarea unei solicitări scrise către ofițerul de protecție a datelor cu caracter personal sau la sediul reprezentanțelor comerciale. Informația detaliată privind procedura de adresare și altă informație utilă referitor la regimul protecției datelor cu caracter personal, poate fi consultată la adresa www.starnet.md sau la sediile reprezentanțelor comerciale.

13.5. Modul de prelucrare și măsurile de protecție a datelor cu caracter personal, pot fi studiate la adresa - <https://starnet.md/ro/data-protection/ce-date-colectam>

14. Dispoziții finale

⁶ Cod OTP – cod de acces unic primit prin SMS, cu ajutorul căruia Abonatul confirmă conectarea cu succes la serviciile contractante; semnează contractul, acordurile adiționale și anexele la contract; fișa de instalare sau confirmă conectarea locației; lichidarea deranjamentelor; conectarea echipamentelor; modificarea abonamentului; ș.a.

14.1. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica/completa prezentele Condiții Generale, la necesitate, și este responsabilitatea Clientului să se informeze despre modificările/completările efectuate. Furnizorul va afișa public pe pagina sa oficială web www.starnet.md informații despre modificările și/sau completările efectuate.

14.2. În cazul în care orice prevedere a prezentelor TCG, Tarifelor pentru servicii este sau devine ilegală, nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oricărei alte prevederi care, prin urmare, va rămâne în întregime legală, valabilă și aplicabilă. În măsura permisă de lege, orice prevedere ilegală, nulă sau inaplicabilă va fi înlocuită cu o prevedere valabilă, care va implementa scopul comercial și economic al prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.