Anexa 4
la ordinul S.A."Moldtelecom"
nr. ____ din_____ 2026

CONDIȚII DE BAZĂ
DE PRESTARE ȘI UTILIZARE A SERVICIILOR PUBLICE DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

1. STRUCTURA CONTRACTULUI

1.1. "Contractul de prestare a serviciilor publice de comunicaţii electronice" (în continuare „Contract", la cazul gramatical corespunzător) este încheiat între S.A. „Moldtelecom", în continuare „Furnizor", în calitatea sa de furnizor de servicii publice de comunicaţii electronice, şi Abonat, persoană fizică sau juridică, denumiţi în continuare împreună "Părţi".

1.2. Relaţiile contractuale între Furnizor şi Client ce ţin de prestarea serviciilor publice de comunicaţii electronice, în speţă, Serviciul de Acces la Internet Fix, Serviciul de Televiziune Digitală IPTV şi Serviciul de Telefonie Fixă Moldtelecom, precum şi serviciile prestate prin intermediul reţelelor de comunicaţii electronice ale Furnizorului (VPN, Hosting, IP-PBX Virtual, Cloud Camera etc.), şi care reprezintă obiectul Contractului, sunt reglementate de Contract, Anexa(ele) la contract şi Acordurile adiţionale la contract, contractate şi semnate de Abonat şi înmânate acestuia, prezentele "Condiţii de bază de prestare şi utilizare a serviciilor publice de comunicaţii electronice", precum şi de "Condiţiile generale de prestare şi utilizare a serviciilor publice de comunicaţii electronice" (în continuare, "Condiţii generale", la cazul gramatical corespunzător) şi lista de preţuri, care pot fi vizualizate şi descărcate de pe pagina web www.moldtelecom.md, toate fiind părţi integrante ale contractului. Abonatul poate obţine o copie pe suport de hârtie a documentelor menţionate afişate pe pagina web www.moldtelecom.md, prin solicitare, în orice magazin al Furnizorului.

2. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

Termenii folosiţi în Contract sunt definiţi în Compartimentul 1 din Condiţiile generale („DEFINIȚII ȘI ABREVIERI").

3. OBIECTUL CONTRACTULUI

3.1. Contractul reglementează modul şi condiţiile de furnizare a Serviciilor publice de comunicaţii electronice – **Serviciul de Acces la Internet Fix, Serviciul de Televiziune Digitală IPTV şi Serviciul de Telefonie Fixă Moldtelecom, precum şi serviciile prestate prin intermediul reţelelor de comunicaţii electronice ale Furnizorului** – în continuare denumite "Servicii", prestate de către Furnizor Abonatului şi care sunt descrise în Contract şi părţile integrante ale acestuia, în limita stabilită şi în interiorul ariei de acoperire a reţelei Furnizorului.

3.2. Condiţiile de prestare şi utilizare a serviciilor publice de comunicaţii electronice sunt definite în Compartimentul 3 din Condiţiile generale („CONDIȚII DE PRESTARE A SERVICIILOR").

4. PRELUCRAREA ȘI PĂSTRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

4.1. Datele cu caracter personal ale Abonatului sunt prelucrate de S.A. „Moldtelecom", în calitate de operator de date cu caracter personal în sensul Legii nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal, în scopul încheierii și executării Contractului, furnizării, administrării și facturării Serviciilor, gestionării relației cu clienții, soluționării reclamațiilor, îndeplinirii obligațiilor legale, prevenirii și detectării fraudelor și utilizării abuzive a Serviciilor, asigurării securității rețelelor și sistemelor, gestionării riscurilor, recuperării creanțelor, precum și exercitării și apărării drepturilor Furnizorului. În funcție de scopul concret, prelucrarea se efectuează în baza temeiului juridic aplicabil, inclusiv executarea Contractului, îndeplinirea unei obligații legale, interesul legitim al Furnizorului sau consimțământul Abonatului, după caz.

4.2. Datele necesare încheierii și executării Contractului sunt prelucrate și stocate pe durata necesară realizării scopurilor pentru care au fost colectate și ulterior pe perioadele prevăzute de legislația aplicabilă pentru păstrare și arhivare. Datele pot fi stocate pe serverele Furnizorului și/sau în infrastructuri cloud utilizate de Furnizor, inclusiv prin intermediul prestatorilor contractați în acest scop. Prelucrările necesare executării Contractului sau îndeplinirii obligațiilor legale nu sunt condiționate de consimțământul Abonatului.

4.3. Prelucrarea datelor în scop de marketing direct, inclusiv pentru promovarea produselor și serviciilor, comunicări comerciale personalizate, studii de piață și sondaje, se efectuează numai în baza consimțământului Abonatului, exprimat distinct, conform opțiunilor prevăzute în Contract. Consimțământul poate fi retras oricând, gratuit și separat, prin oricare dintre următoarele modalități: prin apel la numărul 1181, prin depunerea unei solicitări în oficiile S.A. „Moldtelecom" sau prin transmiterea unei solicitări la adresa de e-mail: dcp@moldtelecom.md, fără a afecta legalitatea prelucrării efectuate anterior retragerii și fără consecințe asupra încheierii sau executării Contractului.

4.4. Detaliile privind prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv categoriile de date, destinatarii, perioadele de păstrare, transferurile, precum și drepturile și obligațiile Furnizorului și Abonatului, sunt prevăzute în Compartimentul 4 din Condițiile generale și în Politica privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal. Pentru orice aspect legat de prelucrarea datelor cu caracter personal, Abonatul poate contacta responsabilul cu protecția datelor (DCP) la: dcp@moldtelecom.md.

5. ACTIVAREA ȘI TEHNOLOGIA DE PRESTARE A SERVICIILOR

5.1. Serviciile se prestează potrivit principiilor "aşa cum sunt" şi "aşa cum sunt disponibile" prin tehnologiile valabile în aria de acoperire definită de Furnizor şi în zona de funcţionare a reţelei telefonice fixe locale (RTFL), reţelei transport date (RTD), conform Condiţiilor generale.

5.2. În baza autorizaţiei generale, licenţelor acordate, Furnizorul are dreptul de a presta Abonatului următoarele tipuri de Servicii publice de comunicaţii electronice, care pot fi suplinite/înlocuite cu alte servicii pe măsura lansării/sistării acestora: Telefonie fixă tradiţională (PSTN), Telefonie fixă în baza tehnologiei CDMA (Amplus), Telefonie fixă prin Internet (SIP), "Fax to e-mail", Serviciul de Acces la Internet Fix şi/sau IPTV, Servicii de Transport Date VPN, Serviciul Cloud Camera,Serviciul Hosting etc.

5.3. Momentul începerii prestării Serviciului se consideră ziua în care Abonatului i-a fost conectat şi activat Serviciul, fapt confirmat prin semnarea actelor de constatare a conectării.

5.4. La activarea Serviciilor, dar şi pe parcursul executării Contractului, în funcţie de informaţiile financiare disponibile, Furnizorul poate stabili o Limită de credit pentru Serviciile prestate Abonatului. În cazul atingerii Limitei de credit, Furnizorul este în drept de a suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă şi fără nici o altă formalitate.

5.5. În cazul în care, în termenii indicaţi în punctul 3.4 din Condiţiile generale, din vina Abonatului (acţiuni şi inacţiuni ale Abonatului, ce au făcut imposibilă conectarea acestuia la serviciile Furnizorului) nu s-a putut efectua conectarea Abonatului la serviciile Furnizorului, Furnizorul va fi în drept de a rezoluţiona contractul unilateral, iar Abonatul va fi obligat să achite Furnizorului contravaloarea cheltuielilor suportate de Furnizor pentru crearea infrastructurii necesare conectării Abonatului la Servicii.

6. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII DE BAZĂ ALE FURNIZORULUI

6.1. Furnizorul va asigura accesul Abonatului la Reţeaua sa, în conformitate cu autorizaţiile şi licenţele sale şi va asigura furnizarea Serviciilor în cele mai bune condiţii tehnice posibile, conform prezentului Contract, precum şi în concordanţă cu actele normative în vigoare din domeniu. La momentul semnării Contractului, Furnizorul se obligă să furnizeze Abonatului, toată informaţia necesară despre Serviciile prestate.

6.2. Furnizorul se obligă, din momentul semnării Contractului de către ambele părţi şi a apariţiei pe contul Furnizorului a taxei de conectare şi/sau a taxei lunare de abonament, după caz, să asigure conectarea serviciilor publice de comunicaţii electronice:
a) Telefonie Fixă în termen de până la 14 zile lucrătoare, în cazul existenţei posibilităţilor tehnice:
b) Internet Fix şi/sau IPTV, VPN şi/sau alte servicii prestate de Furnizor în termen de până la 7 zile lucrătoare, în cazul existenţei posibilităţilor tehnice. În cazul unui volum mare de muncă suplimentar, perioada de conectare poate fi prelungită până la 30 zile lucrătoare;
c) Internet Fix şi/sau IPTV, VPN tehnologia FTTx şi/sau alte servicii prestate de Furnizor persoanelor juridice, în termen de până la 90 zile, în cazul lipsei posibilităţii tehnice de conectare şi este necesară elaborarea proiectului individual.

6.3. Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Abonatului va fi efectuată de către Furnizor, în calitatea sa de operator de date cu caracter personal, conform legislaţiei în vigoare. Orice informaţie furnizată de către Abonat va fi utilizată de Furnizor doar în scopuri legate de executare a Contractului, respectiv activare, facturare, relaţii cu clienţii, recuperare datorii etc.

6.4. Alte drepturi şi obligaţii ale Furnizorului sunt detaliate în Compartimentul 6 din Condiţiile generale ("DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE FURNIZORULUI").

7. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII DE BAZĂ ALE ABONATULUI

7.1. Abonatul este obligat, înainte de semnarea Contractului, să ia act de prevederile Contractului, de prezentele Condiţii de bază, de Condiţiile Generale, de condiţiile Anexelor la Contract, Acordurilor adiţionale la Contract, de lista oficială de preţuri, care sunt disponibile în orice punct autorizat al Furnizorului sau pe web www.moldtelecom.md şi, respectiv, odată cu semnarea prezentelor Condiţii de bază, abonatul confirmă că a luat cunoştinţă cu prevederile actelor în cauză şi le acceptă. Acordurile de conectare a serviciilor, închiderea deranjamentelor, conectarea şi/sau înlocuirea echipamentelor, Acordurile adiţionale şi

Anexele la Contract pot fi semnate de către Abonat prin cod OTP. Prin utilizarea codului OTP pentru semnarea Acordurilor şi Anexelor la Contract, Abonatul înţelege şi acceptă faptul că încheierea acestor acte conform dispoziţiilor art. 319 din Codul Civil, nu afectează valabilitatea acestora.

7.2. Neformularea unei reclamaţii de către Abonat cu privire la calitatea prestării Serviciului în termen de 48 de ore de la data intrării în vigoare a Contractului, va fi considerate o acceptare tacită a calităţii Serviciului.

7.3. Abonatul este obligat să folosească Serviciile cu bună credinţă, în conformitate cu termenii şi condiţiile contractuale şi să nu admită utilizarea Serviciilor oferite de Furnizor pentru cauzarea premeditată a perturbării reţelei Furnizorului, să nu creeze prejudicii altor abonaţi sau Furnizori, să nu utilizeze Serviciile în scopuri frauduloase sau ce contravin legislaţiei naţionale şi internaţionale, intereselor Statului, ordinii publice şi intereselor Furnizorului.

7.4. Abonatul este obligat să se abţină de la orice acţiuni şi să evite orice inacţiuni care pot aduce prejudicii materiale, atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Furnizorului.

7.5. Abonatul este obligat să achite integral toate plăţile şi costurile cerute de Furnizor în baza Contractului, pentru Serviciile prestate.

7.6. În cazul acordării unor echipamente terminale în condiţii de comodat, condiţiile comerciale, precum şi drepturile şi obligaţiile Abonatului sunt specificate în Compartimentul 5 din Condiţiile generale (”CONDIŢII DE ACORDARE A ECHIPAMENTELOR TERMINALE ÎN COMODAT”).

7.7. Alte drepturi şi obligaţii ale Abonatului sunt detaliate în Compartimentul 7 din Condiţiile generale (”DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE ABONATULUI”).

8. FACTURAREA ŞI ACHITAREA SERVICIILOR

8.1. Pentru Serviciile prestate, Furnizorul poate aplica diferite taxe lunar sau unice, atât pentru Serviciile de bază, cât şi pentru serviciile adiţionale, inclusiv cele cu valoare adăugată, precum şi alte costuri şi plăţi aferente contului Abonatului, conform listei oficiale de preţuri a Furnizorului.

8.2. După semnarea Contractului, Abonatul va achita taxele de conectare/activare şi de abonament conform planului tarifar solicitat. Plata de abonament pentru luna în care a fost iniţiată prestarea Serviciilor va fi determinată după activarea Serviciului şi va fi achitată de Abonatul persoană fizică timp de cinci zile calendaristice din momentul activării Serviciului şi de Abonatul persoană juridică până la dată de 1 (întâi) a următoarei luni calendaristice.

8.3. Furnizorul va emite lunar o factură/cont de plată în format electronic, pe care o va expedia la adresa de email a Abonatului, la solicitarea acestuia, şi pe care Abonatul este obligat să o achite integral în termenul limită de achitare specificat în aceasta. Cu acordul Abonatului, Furnizorul are dreptul de a nu expedia Abonatului facturile/conturile de plată lunare. În acest caz, Abonatul va achita plata pentru serviciile prestate direct la punctele autorizate ale Furnizorului sau la entităţile împuternicite de către Furnizor de a recepţiona plăţile în cauză, până la termenul limită indicat în factură. Pentru abonaţii de categoria I de utilizatori, Furnizorul va expedia factura/contul de plată atât la adresa de email, la solicitarea Abonatului, cât şi la adresa de corespondenţă indicată de către acesta.

8.4. Plata facturilor se efectuează integral de către Abonat la punctele de recepţie specializate ale Furnizorului, bănci, oficii poştale sau prin intermediul altor mijloace de plată puse la dispoziţie de Furnizor. Abonatul (persoană fizică) este obligat să achite plata de abonament în avans. Abonatul are obligaţiunea de a achita serviciile prestate până la data rezoluţiunii Contractului.

8.5. Pentru vizualizarea facturii lunare, Furnizorului va pune la dispoziţia Abonatului serviciul self-care ”MyMoldtelecom”.

8.6. Pentru achitarea serviciilor, Furnizorul va pune la dispoziţia Abonatului diverse metode de recepţionare a plăţilor atât în numerar, cât şi electronic şi transfer bancar.

8.7. În cazul neonorării obligaţiei de achitare de către Abonat, Furnizorul este în drept a transmite dosarul companiilor de colectare a datoriilor, în vederea rambursării datoriei.

8.8. Alte condiţii de facturare şi achitare a serviciilor sunt detaliate în Compartimentul 8 din Condiţiile generale (”FACTURAREA ŞI ACHITAREA SERVICIILOR”).

9. TERMENUL DE VALABILITATE AL CONTRACTULUI

9.1. Contractul intră în vigoare la data semnării lui de către Părţi şi are o perioadă minimă contractuală de valabilitate de 24 luni, cu excepţia cazului când condiţiile acestuia prevăd o perioadă mai mare (36 luni) sau mai mică (12 luni), specificată în Anexa/Anexele la Contract.

9.2. Alte condiţii privind termenii Contractului sunt definiţi în Compartimentul 10 din Condiţiile generale („TERMENUL CONTRACTULUI”).

10. REZOLUŢIUNEA CONTRACTULUI

10.1. Rezoluţiunea Contractului poate fi iniţiată atât de Furnizor, cât şi de Abonat în cazurile şi conform cerinţelor prevăzute în Compartimentul 11 din Condiţiile generale (”REZOLUŢIUNEA CONTRACTULUI”).

10.2. Contractul la care Perioada minimă contractuală a expirat, poate fi rezoluţionat din iniţiativa Abonatului oricând, cu condiţia preavizării Furnizorului despre aceasta printr-o cerere depusă personal la punctele autorizate ale Furnizorului sau prin metodele puse la dispoziţie de Furnizor cu cel puţin 15 zile până la încheierea perioadei de facturare.

10.3. În cazul în care Contractul a fost încheiat pe o perioada minimă contractuală, indicată în Anexa/Anexele la Contract, şi Contractul a fost rezoluţionat parţial/integral (sau a portat numărul către un alt furnizor), la cererea sau din vina Abonatului, sau la iniţiativa Furnizorului, până la expirarea perioadei minime contractuale, Abonatul se obligă să îndeplinească condiţiile de rezoluţiune/deconectare specificate în Condiţiile de bază, Condiţiile generale, Anexe şi Acorduri adiţionale la Contract şi va achita taxele de rezoluţiune, taxele pentru anumite reduceri, scutiri, bonusuri, servicii, bunuri sau promoţii de care a beneficiat.

10.4. Furnizorul are dreptul să rezoluţioneze Contractul fără a avea careva obligaţii de compensare, despăgubire, fără notificarea Abonatului în următoarele cazuri:
a) Prestarea Serviciilor creează pericol pentru securitatea şi capacitatea apărării Statului, sănătatea şi siguranţa oamenilor;
b) Abonatul foloseşte Serviciile în scopuri ilegale sau beneficiază de Servicii în mod ilegal, încălcând condiţiile de furnizare, utilizare a Serviciilor şi exploatare tehnică sau foloseşte echipament necertificat şi nu înlătură aceste încălcări în decurs de 30 de zile calendaristice de la data primirii notificării în formă scrisă;
c) Abonatul a admis neachitarea integrală a datoriilor sale faţă de Furnizor, serviciile fiindu-i suspendate total sau parţial mai mult de 30 zile calendaristice;
d) Abonatul,la semnarea Contractului, nu a prezentat informaţie veridică, completă, nu a informat despre schimbările survenite ulterior;
e) Abonatul a obţinut neautorizat sau în mod fraudulos acces la Serviciile Furnizorului;
f) Abonatul a utilizat serviciile oferite în scop de fraudă, a încălcat securitatea reţelei şi a serviciilor.
g) Abonatul a încălcat prevederile Contractului, Condiţiilor Generale sau ale legislaţiei în vigoare;
h) Abonatul a folosit conexiunea în scopul prestării de servicii către terţi sau a generat apeluri sau trafic Internet/intranet prin sisteme şi softuri automatizate astfel suprasolicitând conexiunea acordată;
i) Abonatul a utilizat serviciile oferite în scop de fraudă, a încălcat securitatea reţelei şi a serviciilor.

10.5. Abonatul recunoaşte şi este de acord cu faptul că dacă proprietarul (gestionarul) bunului imobil, în perimetrul căruia este instalat Serviciul, va înainta careva pretenţii faţă de Furnizor şi va solicita desfiinţarea Serviciului din perimetrul bunului imobil asupra căruia deţine dreptul patrimonial de proprietate sau de folosinţă, atunci Abonatul, necondiţionat,va suporta, din cont propriu, cheltuielile de desfiinţare a liniei existente şi cele de transfer a Serviciului în perimetrul altui bun imobil. În cazurile în care Abonatul nu va opta pentru transferul serviciilor în perimetrul altui bun imobil sau, dacă va exista o asemenea opţiune, dar va fi imposibilitate tehnică de transfer a Serviciului în perimetrul altui bun imobil, Contractul cu Abonatul va fi rezoluţionat unilateral de către Furnizor fără restituirea, către Abonat, a preţului de instalare şi a oricăror alte plăţi asociate, fie ele de reparaţie a prejudiciului sau de oricare altă natură, iar Abonatul va asigura achitarea tuturor taxelor ce ţin de rezoluţiunea contractului.

10.6. În cazul rezoluţiunii parţiale/integrale a Contractului privind prestarea serviciilor de telefonie fixă, la iniţiativa oricărei dintre părţi, Furnizorul este în drept de a rezoluţiona unilateral Contractul pentru Serviciul de Acces la Internet Fix, VPN (prin tehnologia xDSL), fără restituirea către Abonat a preţului de instalare/conectare şi a oricăror alte plăti asociate, fie ele de reparaţie a prejudiciului sau de oricare altă natură, iar Abonatul va asigura achitarea tuturor taxelor de rezoluţiune Furnizorului, reieşind din condiţiile de prestare a serviciilor şi/sau a promoţiilor/scutirilor/bonusurilor de care a beneficiat.

10.7. Plăţile cu titlu de prejudiciu vor fi calculate şi înaintate spre plată în contul Abonatului fără TVA, iar suma ratelor rămase pentru echipamentul terminal achiziţionat în rate – cu TVA.

11. ALTE CONDIŢII

11.1. Orice reclamaţie depusă de Abonat Furnizorul o va examina şi soluţiona în termenii stabiliţi conform legislaţiei în vigoare. Litigiile care decurg din interpretarea sau executarea Contractului, ce nu pot fi negociate pe cale amiabilă, vor fi înaintate spre soluţionare instanţelor de judecată competente din Republica Moldova.

11.2. Modificarea, excluderea sau substituirea unor posturi TV cu altele din grila canalelor serviciului IPTV, nu este considerată o modificare/încălcare a condiţiilor contractuale de către Furnizor, nu necesită un preaviz obligatoriu de 30 zile şi nu constituie temei de anulare/scutire a taxelor de rezoluţiune a Contractului.

11.3. Alte condiţii de prestare a Serviciului sunt detaliate în Condiţiile generale, Anexa/Anexele la Contract şi/sau Acordurile adiţionale la Contract.

Data:_____ ____/

FURNIZOR:

Reprezentanţă a Furnizorului / Persoanei împuternicite de către Furnizor

Nume, Prenume ale Reprezentantului Furnizorului/Persoanei împuternicite de către Furnizor

Semnătură a Reprezentantului Furnizorului/Persoanei împuternicite de către Furnizor

L. Ş.

ABONAT:

Nume, Prenume ale Persoanei Fizice / Denumire a Persoanei Juridice / Persoanei Fizice Prestatoare de Activităţi

Nume, Prenume ale Reprezentantului legal

Semnătură a Abonatului / Reprezentantului legal