

Firma EUROTELECOM SRL numită în continuare „Prestator de servicii” și/sau „Eurotelecom”, în persoana directorului Sergiu IANCIUC, pe de o parte, și DI/Dna _____, în continuare „Abonat”, pe de altă parte, au încheiat prezentul contract privind următoarele:

1. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului prezent sunt serviciile prestate în rețeaua de cablu EUROTELECOM, care poate include conform Anexei 1:

- retransmiterea pachetului de posturi TV analog;
- retransmiterea pachetului de posturi TV digital;
- servicii Internet.

1.2. Distribuirea Pachetului de canale de televiziune prin rețeaua de cablu EUROTELECOM este efectuată de către compania Uplink SRL, în baza «Autorizației de retransmisie» eliberată de către Consiliul Coordonator al Audiovizualului din RM.

1.3. Servicii Internet sunt prestate de către EUROTELECOM SRL în baza «Declarației informative» eliberată de către ANRCETI.

1.4. Având în vedere că serviciile ambelor companii, legate de activitate comună, sunt prestate printr-o rețea unica de telecomunicații, EUROTELECOM SRL în baza contractelor de agenție nr.1/2 din 01.09.2019, de arendă nr.1/3din 01.09.2019 și a contractului de colaborare nr.1/1 din 01.09.2019 cu compania Uplink SRL, încheie cu “Abonatul” un contract unic.

2. Condiții contractuale

2.1. Furnizare de servicii de difuzare a pachetului de posturi TV.

2.1.1. „Prestatorul de servicii” conectează „Abonatul” la magistrala rețelei de televiziune. **Conectarea desinestătătoare a „Abonatului” la rețele este strict interzisă. Sectorul liniei de cablu de la priza abonatului pînă la aparatul TV este proprietate a Abonatului.**

2.1.2. „Prestatorul de servicii”, în conformitate cu documentația tehnică de reglementare, efectuează lucrări de întreținere, configurare, măsurări de control, lucrări de reparație și remediere a rețelei de televiziune prin cablu.

2.1.3. «Prestabil de servicii» nu este responsabil pentru calitatea semnalului de televiziune în următoarele cazuri:

- a) calității scăzute, defecte și eșecuri în tractul de semnale de livrare prin eter și prin satelit de la stațiile de televiziune, și din cauza unor probleme tehnice ale echipamentelor de radiodifuziune, precum și dificultăților sezoniere în trecerea de unde electromagnetice, creșterea activității solare, condiții meteorologice nefavorabile (innourări, furtună, precipitații, zăpadă);
- b) dezastră naturale (incendii, cutremure, inundații), care afectează în mod direct sistemul de telecomunicații și de recepție-transmisie;
- c) deteriorarea liniilor de comunicație sau a echipamentelor de emisie ale Prestatorului de servicii, provocate de acte de huliganism sau acte intenționate ale persoanelor fizice și/sau juridice;
- d) defecte tehnice ale aparatului TV al «Abonatului», precum și folosirea dispozitivelor de recepție depășite tehnologic care nu oferă calitatea de recepție și prelucrare a semnalului;
- e) în alte cazuri de forță majoră.

2.1.4. Informațiile despre tipul aparatului TV și modelul cablului utilizat se îndeplinesc la încheierea contractului de abonament.

2.1.5. **Serviciile de garanție nu se extind la cazurile în care:**

- a) la cererea Abonatului, după conectarea inițială se face înlocuirea cablului care intra în apartament sau reinstalarea lui.
- b) deteriorarea rețelei sau a dispozitivelor utilizatorilor finali au avut loc din vina Abonatului (deteriorarea cablului în interiorul apartamentului, defecțiuni ale prizelor abonatilor din cauza neglijenței acestora).

În astfel de cazuri, instalarea sau restabilirea liniei de cablu Abonatul o face din cont propriu.

2.1.6. **Prestatorul de servicii nu efectuează lucrări de restaurare a liniilor de precizie și echipamente, în blocurile locative, aceste tipuri de lucrări sunt efectuate de colaboratorii serviciilor comunale.**

2.1.7. **Prestatorul de servicii nu efectuează instalarea și repararea aparatelor TV.**

2.1.8. Pentru exercitarea funcțiilor de întreținere și de monitorizare, Abonatul asigură Prestatorului de servicii (la prezentarea certificatului), accesul la aparatul TV.

2.2. Condiții de formare și recepționare a Pachetului de canale televizate

2.2.1. Pachetul de canale TV este format din canale obligatorii pentru retransmisie pe teritoriul R.M. și cerințele consumatorilor.

2.2.2. Drepturile de distribuție pentru canalele TV sunt licențiate, aprobate de CCA RM și protejate de Legea privind dreptul de autor și drepturile conexe a RM.

2.2.3. Prestatorul de servicii nu este în drept să influențeze conținutul programelor difuzate de companiile de televiziune.

2.2.4. **În dependență de diferiți factori, numărul canalelor tv retransmise pot fi modificate.**

2.2.5. În cazul în care compania de difuzare mărește prețul drepturilor sale în așa măsură încît taxa de abonament este de așteptat să crească considerabil, Prestatorul de servicii este în drept de a exclude acest canal din Pachetul său, majora cuantumului taxei pentru serviciile prestate.

2.3. Condițiile de recepționare a Pachetului de posturi TV de către Abonat

2.3.1. „Abonatul” poate recepționa canalele TV în benzile VHF și UHF, precum și în diapazonul special.

2.3.2. În cazul în care gama de frecvențe a aparatului TV este limitată și nu acceptă Pachetul complet de canale, „Prestatorul de servicii” nu este responsabil pentru aceasta și nu recalculează taxa de abonament. „Abonatul” poate extinde, din propriile resurse, diapazonul de percepere a semnalelor TV.

2.4. Condițiile de conectare la pachetul de canale digitale

2.4.1. Receiver Digital (Conditional Access Module) destinat recepționării posturilor TV digitale codificate, pus la dispoziția Abonatului gratuit pe durata contractului.

2.4.2. Perioada pentru care se încheie contractul este nedeterminată.

2.4.3. În caz de reziliere a contractului, în decurs de 5 zile Abonatul este obligat să returneze echipamentul sau să returneze costul echipamentului indicat în actul de primire-predare a echipamentului.

2.4.3.1 În caz de nereturnare a costului echipamentului în timpul indicat în p. 2.4.3. se încasează penalitatea în marime de 0.5% din costul echipamentului, pentru fiecare zi de întârziere.

2.4.4. În caz de transfer de la pachetul digital la pachet analog, „Abonatul” în decurs de 5 zile trebuie să returneze echipamentul în stare tehnic satisfăcătoare sau achită costul echipamentului indicat în actul de primire-predare a echipamentului.

2.4.4.1. În caz de nereturnare a costului echipamentului în timpul specificat în p. 2.4.3. se încasează penalitatea indicată în p.2.4.3.1.

2.4.5. Transmiterea echipamentelor este efectuată către Abonat (proprietarul fondului de locuințe) la prezentarea buletinului de identitate și a xerocopiei acestuia.

2.4.6. Transferul de echipament locatorului fondului locativ se efectuează gratis.

2.4.7. Serviciile de instalare a echipamentului și conectarea la pachetul digital se efectuează gratuit în baza cererii depusă către “Prestatorul de servicii”.

2.4.8. Serviciile de reparare a echipamentului se efectuează din contul “Abonatului” în cazul deteriorării din vina acestuia.

2.4.9. În cazul defectării echipamentului din vina “Abonatului” și imposibilității reparării acestuia, “Abonatul” v-a achita costul echipamentului.

2.5. Condiții de plată pentru difuzarea pachetului de posturi TV în format analog și digital

2.5.1. Mărimea plății de abonament pentru pachetul de canale digitale este determinată în conformitate cu capitolul 3 a acestui contract.

2.5.2 Taxa unica lunară include:

- pachetul analog pentru unul și mai multe aparate TV,
 - pachetul digital, pentru un aparat TV
- 2.5.3. La conectarea unui pachet digital, Abonatul achită 50 de lei pentru activarea cardului de acces dacă este necesar.
- 2.5.4. În cazul conectării unui pachet digital la două sau mai multe televizoare Abonatul plătește pentru activarea cardurilor de acces pentru fiecare receiver.
- 2.6 Prestarea serviciilor de Internet**
- 2.6.1. „Prestatorul de servicii” conectează „Abonatul” la serviciile de Internet prin intermediul echipamentului transmis în baza Anexei 1, în decurs de 2-3 zile lucrătoare.
- 2.6.2. Echipamentul pentru serviciile de Internet conexiune se transmite „Abonatului” în custodie (cu titlu gratuit).
- 2.6.3. «Prestatorul de servicii» garantează calitatea serviciilor oferite, în conformitate cu legislația Republicii Moldova din domeniul comunicațiilor, condițiile tehnice ale prezentului contract, precum și certificatul de calitate a serviciilor. Viteza nominală și maximală de transfer a datelor, depinde de pachetul ales de «Abonat».
- 2.6.4. «Prestatorul de servicii» duce evidența serviciilor furnizate.
- 2.6.5. Momentul începerii prestării serviciilor, prezintă data conectării Anexei 1.
- 2.6.6. În cazul în care „Prestatorul de servicii” v-a depista că „Abonatul” intenționat sau neintenționat utilizează serviciile în scopuri care încalca standardele internaționale de livrare a mesajelor, semnalelor neautorizate și nesolicitate (spam, flood, etc), direct sau indirect, încalcă legile privind protecția drepturilor de autor, „Prestatorul de servicii” este în drept unilateral să schimbe parametrii serviciilor inclusiv suspendarea temporară a serviciilor. Parametrii de servicii inițiali vor fi restabiliți după înlăturarea încălcărilor comise.
- 2.6.7. În cazul accesării nesancționate la rețeaua «Abonatului» de către terți, «Prestatorul de servicii» poate acorda asistență tehnică în vederea înlăturării consecințelor accesării nesancționate, precum și pentru prevenirea accesării nesancționate.
- 2.6.8. «Prestatorul de servicii» nu poartă răspunderea pentru întârzierea de transfer a pachetelor de date, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date și pierderea pachetelor de date.
- 2.6.9. «Abonatul» asigură desinestătător sursa de alimentare neîntreruptă a echipamentului.
- 2.6.10. Serviciile sunt furnizate numai pentru utilizarea lor de către «Abonat», care nu este în drept de a le transmite terților.
- 2.6.11. Pentru a utiliza servicii de Wi-Fi în spațiile apartamentului «Abonatul» v-a primi echipamentul în custodie dacă Prestatorul de servicii îl oferă.
- 2.6.12. În cazul în care Prestatorul de servicii nu oferă echipament în custodie, Abonatul va achita echipamentele necesare.
- 2.7. „Prestatorul de servicii” este obligat**
- 2.7.1. Să conecteze “Abonatul” la serviciile în termen de la 2 pînă la 3 zile lucrătoare (în dependență de starea rețelei de telecomunicații a “Abonatului”) de la data achitării plății de abonament pentru prima lună.
- 2.7.2. Să asigure accesul “Abonatului” la serviciile prestate, cu asigurarea stabilității de 99%.
- 2.7.3. Să execute lucrări de reparații în cazul înrăutățirii calității semnalului de televiziune, în termen de 1-2 zile în dependență de complicația lucrărilor. Lucrările de remediere vor fi efectuate numai în cazul absenței datoriilor de plată ale Abonatului pentru luna precedentă.
- 2.7.4. Să asigure “Abonatului” serviciile 24 de ore pe zi, 7 zile în săptămână, 365 zile în an, fără întreruperi, cu excepția cazurilor indicate în p. 2.1.3, pe durata lucrărilor profilactice și de reparație, care vor fi efectuate cu condiția cauzării minime a daunelor și incomodităților pentru «Abonat». Despre efectuarea lucrărilor “Abonatul” va fi notificat în prealabil în termen de 24 ore pînă la începerea lucrărilor.
- 2.7.5. Să ofere “Abonatului” consultare gratuită de către serviciul Suportul Tehnic, la numărul de telefon **022877877**. Consultările vizează doar serviciile prestate.
- 2.8. „Prestatorul de servicii” este în drept**
- 2.8.1. Să schimbe costul serviciilor specificate în tarif, cu notificarea «Abonatului» în termen de treizeci (30) zile lucrătoare pînă la intrarea în vigoare a modificărilor. Notificarea poate fi transmisă prin SMS sau publicată pe pagina Web a „Prestatorului de servicii” – <http://www.eurotelecom.md>.
- 2.8.2. De a sista furnizarea semnalelor de televiziune pentru efectuarea lucrărilor de reparație și lucrărilor planificate de întreținere a rețelei.
- 2.8.3. De a refuza furnizarea serviciilor sau suspenda furnizarea serviciilor, în următoarele cazuri:
- prestarea serviciilor ar putea pune în pericol siguranța și sănătatea oamenilor;
 - prestarea serviciilor nu este posibilă din cauza forței-majore;
 - “Abonatul” nu este de acord cu noile condiții ale contractului, în cazul schimbării acestora;
 - “Abonatul” nu achită serviciile prestate în termenii stabiliți.
- 2.8.4. De a suspenda prestarea serviciilor în cazul întârzierii achitării taxei de abonament. “Prestatorul de servicii” face reconectarea “Abonatului” la rețea după achitarea completă a datoriei și a taxelor de reconectare.
- 2.8.5. În cazul rezilierii Contractului pentru servicii de Internet vor fi aplicate prevederile p.2.4.3., 2.4.3.1.
- 2.9. “Abonatul” este obligat**
- 2.9.1. Să utilizeze serviciile în conformitate cu condițiile de exercitare a activității în domeniul comunicațiilor.
- 2.9.2. Să respecte cu strictețe procedurile, procedeele și recomandările metodologice utilizate de «Prestatorul de servicii».
- 2.9.3. Să ofere accesul «Prestatorului de servicii» pentru testarea echipamentului, la rețelele electrice și la rețeaua «Prestatorului de servicii».
- 2.9.4. Să nu utilizeze servicii în scopuri ilegale, să nu le primească sau să nu le folosească prin mijloace ilegale; să folosească echipamentul prevăzut în conformitate cu normele de siguranță tehnică, cu asumarea responsabilității personale.
- 2.9.5. Să despăgubească «Prestatorului de servicii» daunele cauzate ca urmare a încălcării «Abonatului» condițiilor acestui contract.
- 2.10. „Abonatul” este în drept**
- 2.10.1. De a selecta pachetul de servicii din lista ofertei, publicate pe pagina WEB a «Prestatorului de servicii».
- 2.10.2. De a primi servicii în volum deplin.
- 2.10.3. De a primi consultații gratuite de la serviciul „suportul tehnic”.
- 2.10.4. De a chema specialistul „Prestatorului de servicii” pentru înlăturarea problemelor tehnice.
- 2.10.5. Să efectueze lucrări de măsurare a vitezei de transfer a datelor la încărcare și descărcare (upload și download), prin programe licențiate, pentru încărcarea și descărcarea informației.
- 2.10.6. Să prezinte în scris o plîngere față de “Prestatorul de servicii” în cazul în care stabilitatea serviciilor prestate este sub 99%, din vina “Prestatorului de servicii”. Plîngerea scrisă a “Abonatului” se examinează în termen de 10 (zece) zile lucrătoare de la data informării “Prestatorului de servicii” de către “Abonat” despre dificultățile tehnice. Acest moment este considerat de către **Părți**, ca fiind începutul unui defect tehnic. Încetarea problemei tehnice se consideră după reluarea completă a furnizării serviciilor. Recalcularea se face în conturile ulterioare.
- 3. Condițiile financiare ale contractului**
- 3.1. Plata lunară pentru serviciile prestate este specificată în anexa nr.1 și se achită în avans pînă la începutul lunii spre achitare.
- 3.2. Taxa de abonament și alte plăți aferente sunt stabilite în tariful aprobat pentru o anumită perioadă. Taxele pentru servicii sunt enumerate în lista de prețuri pentru servicii, prezentată în toate birourile Prestatorului de servicii. Informațiile privind prețurile sunt oferite, de asemenea, la numerele de telefon indicate în prezentul Contract.
- 3.2.1. Mărimea plății de abonament depinde de: includerea noilor canale de difuzare, modificarea prețului drepturilor de conținut, fluctuațiilor cursului de schimb valutar și alți factori. Despre majorarea sau micșorarea taxei de abonament Abonatul va fi anunțat în termen de cel puțin 10 zile, pînă la adoptarea noilor tarife.
- 3.3. Plata se face prin virament și în numerar.
- 3.4. Plățile prin virament cu abonații se efectuează pe baza nr. Contractului prin intermediul sucursalelor bancare și oficiilor poștale «Poșta Moldovei”. Operatorul poate emite sau a nu emite facturi spre plată. În cazul emiterii facturilor acestea sunt emise la data de 1-ii a lunii pentru serviciile din luna următoare. Acestea se transmit prin intermediul oficiilor poștale la adresa indicată de către “Abonat”. În cazul în care factura nu ajunge în posesia Abonatului, acesta nu este în nici un caz exonerat de plata la timp a facturii.

3.5. Decontările în numerar se efectuează în conformitate cu Hotărârea № 474 a Guvernului R. M. la punctele de primire prin aplicarea mașinilor de casă și control staționar.

3.6. La achitarea sub orice formă de plată pentru serviciile prestate, Abonatul primește un bon de casă și chitanța, care atestă faptul decontării.

3.7. În cazul în care Abonatul nu a achitat în avans pentru serviciile curente, **el este deconectat de la servicii din data de 5 a lunii în curs**.

3.8. Recalcularea taxei de abonament nu este pusă în aplicare în cazurile prevăzute în p. 2.1.3., 2.10.2. și pentru perioada în care echipamentul propriu sau în custodie a Abonatului este defectat.

3.9. Mărimea taxei de abonament pentru cetățenii care sunt conectați în campania de publicitate este setată din momentul încheierii acestui contract pe durata prevăzută de această acțiune. La sfârșitul acestei perioade, taxa de abonament pentru Abonatul respectiv este definită în conformitate cu tariful actual.

3.10. „Abonatul” își dă acordul privind utilizarea gratuită de către «Prestatorul de servicii» a spațiilor de folosință comună din cadrul blocului locativ (scări, încăperi tehnice etc.), aflate în co-proprietatea locatarilor, în vederea utilizării exclusiv pentru prestarea de servicii în domeniul telecomunicațiilor.

3.11. Dacă abonatul nu achită serviciile timp de 2 luni consecutive, Contractul se consideră reziliat iar Operatorul este în drept să ceară restituirea echipamentelor și să se adreseze în judecată pentru recuperarea datoriilor.

4. Monitorizarea conformității cu normele de funcționare a rețelelor de cablu. Responsabilități

4.1. Magistrala rețelei de distribuție prin cablu este proprietate a „Prestatorului de servicii” și este protejată în conformitate cu legislația R.M.

4.2. Conexiunile neautorizate, deteriorarea rețelei de cablu sau a echipamentului generează aplicarea sancțiunilor, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare. În fiecare caz identificat „Prestatorul de servicii” v-a întocmi un act, care v-a fi transmis instituțiilor competente.

4.3. În cazul constatării faptului transmiterii semnalului TV de către Abonat unei terțe, contractul cu Abonatul va fi reziliat, iar Abonatul v-a fi deconectat de la rețea, cu încasarea prejudiciului cauzat „Prestatorului de servicii”.

5. Termenul de valabilitate a contractului

5.1. Pentru toate serviciile oferite, prezentul Contract este încheiat pentru o perioadă nedeterminată.

5.2. Rezilierea contractului din inițiativa „Abonatului” se face în baza cererii scrise în decurs de 30 zile înainte de rezilierea contractului. Cererea se transmite pe email la reziliere@eurotelecom.md. Rezilierea este posibilă numai după achitarea de către acesta a datoriilor pentru serviciile prestate și restituirea echipamentului. Dacă Abonatul nu întoarce echipamentele integral, costul acestora va fi achitat de către Abonat.

5.3. „Prestatorul” este în drept să rezilieze Contractul cu „Abonatul” fără explicarea motivului, cu condiția că „Prestatorul” l-a înștiințat pe „Abonat” cu 15 zile înainte despre rezilierea Contractului dat printr-o scrisoare recomandată sau SMS de pe numărul companiei.

5.4. În caz în care „Abonatul” refuză îndeplinirea p.5.1. și p.5.2. încasarea datoriei este transmisă spre executare companiei de colectare a datoriilor sau în instanțele judecătorești responsabile.

6. Protecția datelor cu caracter personal

6.1. Prestatorul de servicii, în calitate de operator de date cu caracter personal, poate dezvălui datele cu caracter personal către serviciul 112 sau alte servicii de urgență, către organele de stat, precum și către companiile de recuperare a datoriilor, după caz.

6.2. Prestatorul de servicii va prelucra datele cu caracter personal ale abonatului în scopul prestării serviciilor contractuale și, după caz, realizării intereselor legitime ale Prestatorului de servicii în temeiul prezentului Contract. Prelucrarea datelor cu caracter personal în alte scopuri decât cele descrise se va efectua cu condiția existenței consimțământului subiectului de date cu caracter personal sau existența unui alt temei legal în acest sens.

6.3. Abonatul are dreptul să obțină de la Prestatorul de servicii 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 reprezentantului comercial. Informația detaliată privind procedura de adresare și altă informație utilă referitor la regimul protecției datelor cu caracter personal, poate fi consultată la sediul Prestatorului de servicii.

7. Soluționarea litigiilor

7.1. Părțile vor ținde rezolvarea litigiilor cauzate de acțiunea prezentului Contract pe cale amiabilă.

7.2. Dacă litigiul nu poate fi soluționat pe cale amiabilă părțile vor înainta cereri în instanța de judecată a Republicii Moldova.

Declar că am făcut cunoștință cu contractul, regulamentul și prețul serviciilor. Condițiile îmi sînt clare și mă oblig să le respect. Eu, Abonatul, sînt de acord cu utilizarea informației despre mine în sistemul electronic de informații de deservire și prezentarea informației despre mine terților persoane pentru soluționarea întrebărilor ce țin de plata datoriilor.

Abonat

NPP:	
Domiciliul:	or./s. _____ str. _____
Adresa de conectare:	or./s. _____ str. _____
telefon:	
username:	
parola:	
identificat	
Seria:	#:
IDNP:	

Prestator de servicii

EUROTELECOM SRL
IDNO: 1018600043476
TVA: -
MD-2068, mun.Chisinau, str. Miron Costin 3/1
Bank: Moldindconbank SA
SWIFT: MOLDM2X329
IBAN MDL: MD36ML000000022518292436
Phone: 022 877 877, 069511165
Fax: 022 44 11 73
Email: contact@eurotelecom.md

Semnătura abonatului

Director: Sergiu IANCIUC
Semnătura operatorului