



mun. Chișinău

Contract № _____

din „_____” _____ 2024

EUROTELECOM SRL numită în continuare „Prestator” 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 sunt serviciile prestate în rețeaua de comunicații electronice EUROTELECOM.
- 1.2. Distribuirea Pachetului de canale de televiziune prin rețeaua de comunicații EUROTELECOM este efectuată de către compania Uplink SRL, în baza Autorizației de retransmisie eliberate de către Consiliul Audiovizualului al RM.
- 1.3. Serviciile Internet sunt prestate de către EUROTELECOM SRL în baza Declarației informative eliberate de către ANRCETI.
- 1.4. Având în vedere că serviciile ambelor companii, legate de activitate comună în societate civilă, sunt prestate printr-o rețea unică de telecomunicații, EUROTELECOM SRL în baza contractelor de agenție nr.1/2 din 01.09.2019, de arendă nr.1/3 din 01.09.2019 și a contractului de colaborare nr.1/1 din 01.09.2019 cu compania Uplink SRL, încheie cu Abonat un contract unic.

2. Condiții contractuale

- 2.1. Furnizare servicii TV.
 - 2.1.1. Prestatorul conectează Abonatul la rețele de comunicații electronice. Conectarea desinestătătoare a Abonatului la rețele este strict interzisă.
 - 2.1.2. Prestatorul, în conformitate cu documentația tehnică de reglementare, efectuează lucrări de întreținere, configurare, măsurări, lucrări de reparație a rețelilor.
 - 2.1.3. Serviciile Internet sunt prestate de către EUROTELECOM SRL în baza Declarației informative eliberate de către ANRCETI.
 - 2.1.4. Informațiile cu privire la echipamentele instalate Abonatului se indică în anexele prezentului Contract.
 - 2.1.5. Serviciile de garanție nu se extind la cazurile în care:
 - a) la cererea Abonatului sau de către Abonat, după conectarea inițială se face înlocuirea cablului care intra în apartament sau reînstalarea lui.
 - b) deteriorarea rețelei sau a dispozitivelor utilizatorilor finali au avut loc din vina Abonatului (deteriorarea cablului în interiorul apartamentului, defecțiuni ale prizelor abonaților din cauza neglijenței acestora).În astfel de cazuri, instalarea sau restabilirea liniei de cablu Abonatul o face din cont propriu.
 - 2.1.6. Prestatorul nu efectuează lucrări de restaurare a infrastructurii edilitare, urbanistice și a echipamentelor părților terțe.
 - 2.1.7. Prestatorul nu efectuează instalarea și repararea aparatelor TV.
 - 2.1.8. Pentru exercitarea funcțiilor de întreținere și de monitorizare, Abonatul asigură Prestatorului, accesul la echipamente.
- 2.2. Condiții de formare și recepționare a Pachetului de canale televizate.
 - 2.2.1. Pachetul de canale TV este format din canale obligatorii, libere la retransmisie pe teritoriul R.M. și cele contractate de către Prestator.
 - 2.2.2. În dependență de diferiți factori, numărul canalelor tv retransmise se poate modifica.
 - 2.2.3. Modificarea cantitativă și calitativă a pachetului/grilei canalelor televizate se efectuează fără preîntâmpinarea Abonatului.
- 2.3. Condițiile de recepționare a posturilor TV analog de către Abonat.
 - 2.3.1. Abonatul poate recepționa canalele TV analog în formatul PAL/BG.
 - 2.3.2. În cazul în care aparatul TV de recepție nu este capabil să recepționeze Pachetul complet de canale, Prestatorul nu este responsabil pentru aceasta și nu recalculază taxa de abonament. Abonatul poate soluționa problema desinestătător prin modernizarea echipamentului terminal, fie prin procurarea unui echipament terminal nou (set-top-box, televizor, monitor etc.) din contul propriu.
- 2.4. Condițiile de responsabilitate pentru echipamentele instalate Abonatului în custodie.
 - 2.4.1. Serviciile de reparare a echipamentului livrat de operator în custodie se efectuează din contul Abonatului în cazul deteriorării din vina acestuia.
 - 2.4.2. În cazul defectării echipamentului din vina Abonatului și imposibilității reparării acestuia, Abonatul va achita costul echipamentului.
- 2.5. Condiții de plată pentru difuzarea pachetului de posturi TV.
 - 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 lunară include în sine prețul pachetului analog și digital necodat pentru unul sau mai multe aparate TV, precum și prețul pachetului digital codificat, pentru un aparat TV digital.
 - 2.5.3. Dacă Abonatul conectează mai multe aparate TV la pachet digital cu canale codificate, abonamentul lunar se se înmulțește la numărul aparatelor TV decodate.
 - 2.5.4. În cazul conectării unui pachet digital la două sau mai multe televizoare Abonatul plătește pentru activarea cardurilor de acces pentru fiecare receptor.
 - 2.5.5. În cazul în care, din careva motive nu se difuzează unul sau câteva canale televizate, sau calitatea acestora este degradată, Prestatorul nu face recalcul, iar Abonatul achită abonamentul în cuantumul deplin agreat la semnarea contractului.
- 2.6. Prestarea serviciilor Internet.
 - 2.6.1. Prestatorul conectează Abonatul la serviciile de Internet prin intermediul echipamentului transmis în baza actului de predare-primire.
 - 2.6.2. Echipamentul pentru serviciile Internet se transmite Abonatului în custodie (în folosință cu titlu gratuit).
 - 2.6.3. Prestatorul garantează calitatea serviciilor oferite, în conformitate cu legislația Republicii Moldova din domeniul comunicațiilor electronice și condițiile prezentului contract. Viteza de transfer a datelor nu este garantată, poate varia și depinde de performanța echipamentelor Abonatului, dar și de alți factori.
 - 2.6.4. Prestatorul duce evidența serviciilor furnizate și stochează evidența conexiunilor efectuate de abonat în conformitate cu cerințele legale.
 - 2.6.5. Momentul începerii prestării serviciilor, prezintă data semnării actului de predare primire a echipamentului conectat la punctul de acces al Prestatorului.
 - 2.6.6. În cazul în care Prestatorul va depista că Abonatul intenționat sau neintenționat utilizează serviciile în scopuri care încalcă standardele internaționale de livrare a mesajelor, semnalelor neautorizate și nesolicitate (spam, flood, ddos, etc), direct sau indirect, încalcă legile privind protecția drepturilor de autor, Prestatorul este în drept unilateral să schimbe parametrii serviciilor, inclusiv poate suspenda serviciile. 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 poate acorda asistență tehnică în vederea înlăturării consecințelor accesării nesancționate, precum și pentru prevenirea accesării nesancționate.
 - 2.6.8. Prestatorul nu poartă răspunderea pentru întârzierea de transfer, variația întârzierii de transfer și pierderea pachetelor de date.
 - 2.6.9. Abonatul asigură desinestătător sursa de alimentare 220VAC, 50Hz neîntreruptă și conformă a echipamentului.
 - 2.6.10. Serviciile sunt furnizate numai pentru utilizarea lor de către Abonat, care nu este în drept să le transmită terților cu titlu gratuit sau contra plată.
 - 2.6.11. Echipamentul Wi-Fi adițional în prețul serviciului nu este inclus.
 - 2.6.12. Pentru a utiliza servicii de Wi-Fi în raza apartamentului, Abonatul va primi echipamentul în custodie, dacă Prestatorul îl oferă.
 - 2.6.13. În cazul în care Prestatorul nu oferă echipament în custodie, Abonatul va cumpăra echipamentele necesare/solicitate din propriile surse financiare.
 - 2.6.14. Prestatorul nu acceptă instalarea fibrei optice în echipamentul propriu al abonatului (în ONT al abonatului).

- 2.6.15. Abonatul nu are dreptul să configureze DMZ pe echipamentul terminal al Prestatorului livrat în custodie.
- 2.6.16. Abonatul nu are dreptul să solicite datele de acces la echipamentele Operatorului, acestea fiind oferite la discreția Operatorului.
- 2.7. Prestatorul este obligat.
- 2.7.1. Să conecteze Abonatul la serviciile în decursul unui termen rezonabil și conform posibilităților tehnice existente.
- 2.7.2. Să asigure accesul Abonatului la serviciile prestate, cu asigurarea stabilității de 95%.
- 2.7.3. Să execute lucrări de reparații în cazul înrăutățirii calității semnalului de televiziune, în decursul unui termen rezonabil, în dependență de complexitatea lucrărilor. Lucrările de remediere vor fi efectuate numai în cazul absenței datoriilor de plată ale Abonatului.
- 2.7.4. Să asigure Abonatul serviciile 24 de ore pe zi, fără întrerupere, cu excepția cazurilor indicate în p. 2.1.3, pe durata lucrărilor profilactice și de reparație.
- 2.7.5. Să ofere Abonatul consultare gratuită de către serviciul Suportul Tehnic, la numărul de telefon **022877877**. Consultările vizează doar serviciile prestate.
- 2.8. Prestatorul este în drept.
- 2.8.1. Să schimbe costul serviciilor specificate în tarif, cu notificarea Abonatului în termen de treizeci de zile pînă la intrarea în vigoare a modificărilor. Notificarea poate fi transmisă prin SMS sau publicată pe pagina Web a Prestatorului – <http://www.eurotelecom.md>.
- 2.8.2. De a sista furnizarea semnalelor pentru efectuarea lucrărilor de reparație sau a lucrărilor planificate.
- 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 în avans pînă la data de 5 a lunii spre achitare;
 - Prestatorul l-a înștiințat pe abonat cu privire la rezilierea unilaterală a Contractului.
- 2.8.4. De a deconecta Abonatul fizic din cutia de distribuție în cazul întârzierii achitării taxei de abonament mai mult de o lună. Prestatorul face reconectarea Abonatului la rețea după achitarea completă a datoriei, a taxei de deconectare de 300lei și a taxei de reconectare de 200lei (datoria plus 500MDL).
- 2.8.5. În cazul rezilierii Contractului pentru servicii de Internet vor fi aplicate prevederile p.5.
- 2.9. Abonatul este obligat.
- 2.9.1 Să utilizeze serviciile în conformitate cu condițiile de utilizare a comunicațiilor electronice, publicate pe pagina ANRCETI – www.anrceti.md.
- 2.9.2. Să respecte cu strictețe procedurile, politicile și recomandările Prestatorului, publicate pe pagina web EUROTELECOM – www.eurotelecom.md.
- 2.9.3. Să ofere accesul Prestatorului de servicii la rețelele electrice și la rețeaua Prestatorului pentru testarea echipamentului.
- 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 daunele cauzate ca urmare a încălcării de către Abonatul a 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 – www.eurotelecom.md.
- 2.10.2. De a primi servicii în volum deplin.
- 2.10.3. De a primi consultații gratuite de la serviciul suportul tehnic, strict legate de serviciile oferite.
- 2.10.4. De a chema specialistul Prestatorului de servicii pentru înlăturarea problemelor tehnice. În cazul înlăturării problemelor tehnice cauzate de Abonat, acesta va achita chemarea și lucrările efectuate conform tarifelor afișate pe pagina Prestatorului.
- 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. Abonatul este conștient că programele de măsurare a vitezei de conexiune la Internet arată date aproximative.
- 2.10.6. Să prezinte în scris plângere Prestatorului în cazul în care stabilitatea serviciilor prestate este sub 95% din vina Prestatorului. Plângerea scrisă a Abonatului se examinează în termen de 10 (zece) zile lucrătoare de la data informării Prestatorului de către Abonat despre dificultățile tehnice. Acest moment este considerat de către Părți, ca fiind începutul unei defecțiuni tehnice. Încetarea problemei tehnice se consideră reluarea completă a furnizării serviciilor din momentul închiderii tichetului. Recalcularea se face la cererea scrisă a Abonatului.

3. Condițiile financiare ale contractului

- 3.1. Plata lunara pentru serviciile prestate este specificată în anexa nr.1 și se achita 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. Toate tarifele includ 20% TVA. Taxele pentru servicii sunt enumerate în lista de prețuri, prezentată pe pagina WEB – www.eurotelecom.md. Informațiile comerciale sunt oferite, de asemenea, la telefon 022877877.
- 3.2.1. Despre modificarea taxei de abonament Abonatul va fi anunțat în conformitate cu punctul 2.8.1 al prezentului Contract.
- 3.3. Abonatul nu are dreptul să stopeze, înghețe, amâne, sau altfel să se eschiveze de la plata serviciilor contractate. Lipsa acestuia la locul de consum nu îi conferă dreptul de a nu achita pe deplin și la timp costul abonamentului lunar.
- 3.4. Achitarea serviciilor se efectuează în baza nr. Contractului prin intermediul sucursalelor bancare, oficiilor poștale sau a companiilor de colectare a plăților, autorizate în conformitate cu legislația Republicii Moldova.
- 3.5. Prestatorul nu emite facturi spre plată. Înștiințările se efectuează prin SMS sau email. SMS se transmite la numărul de telefon indicat în Contract. Factura electronică se transmite prin email la adresa indicată de abonat. Notificările sau scrisorile oficiale se transmit prin intermediul oficiilor poștale la adresa indicată de către Abonat sau prin email sau prin orice mijloc de comunicație electronică (viber, telegram etc.). În cazul în care factura nu ajunge în posesia Abonatului, acesta nu este exonerat de plata oportună a abonamentului.
- 3.6. Data de decontare este data de 5 a lunii spre achitare (abonamentele se achită în avans).
- 3.5. Decontările în numerar se efectuează la punctele de primire ale agenților de colectare a plăților prin aplicarea mașinilor de casă și control.
- 3.6. La achitare, Abonatul primește un bon de casă și chitanța, care trebuie să fie păstrate și atestă faptul achitării serviciului în cazul lipsei achitării din careva cauză.
- 3.7 În cazul în care Abonatul nu a achitat în avans serviciile curente, el este deconectat de la servicii în mod automatizat.
- 3.8. Recalcularea taxei de abonament nu este pusă în aplicare în cazurile prevăzute în p. 2.1.3., 2.8.3. și pentru perioada în care echipamentul Abonatului este defect.
- 3.9. Mărirea taxei de abonament pentru abonații care sunt conectați la promoție este setată din momentul încheierii acestui contract pe durata prevăzută de această promoție. La sfârșitul perioadei de promoție taxa de abonament pentru Abonatul respectiv este definită în conformitate cu tariful actual.
- 3.10. Orice reținere de plată este supusă clauzei penale sub formă de penalitate în mărime de 1% din suma spre plată pentru fiecare zi de întârziere.
- 3.11. Lucrările de deconectare de la rețea a Abonatului deconectat pentru neachitare costă 300 lei.
- 3.12. Lucrările de reconectare la rețea a Abonatului deconectat pentru neachitare costă 200 lei, iar reconectarea se efectuează doar după achitarea reconectării.
- 3.13. Abonatul își dă acordul privind utilizarea gratuită de către Prestatorul a spațiilor de folosință comună din cadrul blocului locativ (scări, încăperi tehnice etc.), aflate în coproprietatea locatarilor, în vederea utilizării exclusiv pentru prestarea de servicii în domeniul telecomunicațiilor.

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

- 4.1. Rețeaua de comunicații electronice este proprietate a Prestatorului 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 va întocmi un act, care va fi transmis instituțiilor competente.

4.3. În cazul constatării faptului retransmiterii semnalului TV de către Abonat unui terț, Contractul cu Abonatul va fi reziliat, iar Abonatul va fi deconectat de la rețea, cu incasarea prejudiciului cauzat Prestatorului, inclusiv cu achitarea taxei de deconectare stipulate în p.5.2.1.

4.4. Clientul înțelege că ofertele generoase ale Prestatorului nu pot fi privite drept o obligativitate. Viteza minimă garantată este de 5% din cea declarată în abonamentul contractat, va depinde de destinația testării și mulți alți factori. Măsurarea vitezei se efectuează doar la un port electric. Măsurările de pe interfața Wi-Fi pot depinde de mai mulți factori și nu se iau în considerație drept rezultat de reper.

5. Termenul de valabilitate a contractului

5.1. Prezentul Contract este încheiat pentru o perioadă de 24 luni din data conectării. Această perioadă se numește termenul inițial.

5.2. Rezilierea contractului din inițiativa Abonatului se face în baza cererii scrise recepționate de Prestator. Pentru reziliere în luna în care a fost depusă cererea, aceasta trebuie să fie recepționată de Prestator pînă la data de 15 a lunii în curs. Dacă cererea a fost recepționată după data de 15 a lunii curente, Contractul va fi reziliat în ultima zi a lunii viitoare. Cererea scanată se transmite pe email la reziliere@eurotelecom.md sau prin înregistrarea cererii de reziliere la oficiul Prestatorului. Cererea se consideră recepționată doar cu condiția lipsei datoriilor față de Prestator și achitarea taxelor descrise în punctele 5.2.1.

5.2.1. Taxa de reziliere pînă la expirarea termenului inițial este de 1200 (una mie două sute) lei.

5.3. Prestatorul este în drept să rezilieze Contractul cu Abonatul fără explicarea motivului, cu condiția că Prestatorul l-a înștiințat pe Abonat cu 30 zile înainte despre rezilierea Contractului dat printr-o scrisoare recomandată, prin email sau SMS de pe numărul companiei 069511165 pe numărul mobil înregistrat în Contract. În cazul dat Abonatul este exonerat de taxa rezilierii, este obligat să achite serviciile prestate până la data rezilierii defacto și este obligat să întoarcă echipamentele Prestatorului timp de 5 zile din data rezilierii la oficiul Prestatorului la adresa indicată în Contract. Termenul în cauză este unul de decădere, la expirarea căruia Prestatorul de servicii nu va accepta primirea echipamentului, Abonatul fiind obligat să achite prețul acestuia conform tarifelor stabilite în Contract în mod benevol sau silit, în conformitate cu hotărîrea instanței de judecată. Prestatorul este în drept să se adreseze în instanță de judecată fără preavizul Abonatului, fără respectarea oricăror procedurilor prejudiciare.

5.4. Dacă abonatul nu achită serviciile timp de 3 luni, Contractul se consideră reziliat tacit din oficiu. În acest caz, fără vre-un preaviz sau somație, Prestatorul se adresează în instanța de judecată pentru a cere achitarea de către abonat a datoriilor, taxe de reziliere și a costului echipamentelor.

5.5. În cazul în care Abonatul refuză îndeplinirea clauzelor Contractului, Prestatorul de servicii se va adresa în instanțele de judecată fără vre-un preaviz sau somație pentru obligarea respectării clauzelor contractuale și încasarea silită a datoriilor. Încasarea datoriei poate fi transmisă spre executare companiei de colectare a datoriilor sau executorului judecătoresc.

6. Protecția datelor cu caracter personal

6.1. Prestatorul, 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 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 informație referitor la datele sale personale, de intervenție asupra lor și de opoziție. Informația poate fi obținută prin înaintarea unei solicitări scrise la adresa de email suport@eurotelecom.md sau la sediul companiei.

7. Soluționarea litigiilor

7.1. Părțile vor tinde spre rezolvarea litigiilor în cadrul 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.

7.3. Toată corespondența, inclusiv judiciară și extra judiciară, va fi expediată la adresa părților indicată în prezentul Contract.

7.4. În cazul schimbului adresei de corespondență a abonatului, acesta este obligat să înștiințeze Prestatorului timp de maxim 15 zile prin email la suport@eurotelecom.md sau prin curier cu aviz recomandat.

7.5. În lipsa confirmării transmiterii în adresa Prestatorului a informației cu privire la schimbul adresei a abonatului, toată corespondența adresată abonatului se consideră recepționată de abonat la adresa indicată în prezentul Contract.

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 și adresa de corespondență:	or./s. _____ str. _____										
Adresa de conectare:	or./s. _____ str. _____										
telefon:	Mobil: _____, fix: _____										
username:											
parola:											
identificat											
Seria:						numar:					
IDNP:											
Email:											

Prestator de servicii

EUROTELECOM SRL
 IDNO: 1018600043476
 TVA: 0611843
 Adresa juridică: MD-2068, mun.Chisinau, str. Miron Costin 3/1
 Adresa poștală: MD-2002, mun.Chisinau, șos. Muncești 121A
 Bank: Moldindconbank SA
 SWIFT: MOLDMMD2X329
 IBAN MDL: MD36ML000000022518292436
 Phone: 022 877 877, 069511165
 Fax: 022 44 11 73
 Email: contact@eurotelecom.md

Director: Sergiu IANCIUC
 Semnătura



Semnătura abonatului _____

SECTOR _____
 FOB _____
 PORT _____
 SEMNAL _____
 TEHNICIAN _____