

**1. Obiectul Contractului**

1.1. Operatorul se obligă să presteze Abonatul Serviciile solicitate, iar Abonatul se obligă să achite prețul serviciilor în condițiile prezentului Contract.

1.2. Serviciile prestate de Operator, care pot fi solicitate de Abonat încorporează:

- serviciu de retransmisie al semnalului de televiziune prin cablu prin intermediul tehnologiilor digitale – "Televiziune Digitală";
- serviciu de retransmisie al semnalului de televiziune prin cablu prin intermediul tehnologiilor analogice – "Televiziune Analogică";
- serviciu de acces la internet prin cablu – "Internet";
- serviciu de telefonie furnizat prin intermediul unor rețele publice fixe – "Telefonie fixă";
- alte servicii de comunicații electronice, specificate pe pagina 1 a contractului -

denumite cumulativ "Servicii". Serviciile pot fi structurate de către Operator în pachete de servicii ("Abonamente") care se deosebesc în funcție de proprietățile comerciale.

Nivelul minim garantat al calității Serviciilor corespunde cu normele în vigoare.

Serviciile sunt activate la momentul semnării prezentului Contract.

Condițiile actualului Contract înglobează serviciile prestate de Operator în ansamblu, cu excepția cazului când punctul sau subpunctul se începe cu sintagma: „Privind telefonia fixă”, care se va extinde doar asupra serviciului de Telefonie fixă, „Privind internet” care se va extinde doar asupra serviciului respectiv.

1.3. Termenii utilizați în prezentul Contract, care enumeră descrierea serviciilor prestate de Operator, modul de prestare a serviciilor, condiții specifice de livrare a serviciilor și alte reguli, se regăsesc în „Regulamentul cu privire la prestarea serviciilor „Sun Communications S.R.L.” (în continuare – **Regulament**). Abonatul urmează să se familiarizeze cu Regulamentul și lista prețurilor curente pentru Servicii aprobate prin Ordin de către Operator și publicate pe site-ul Operatorului (<http://www.suncommunications.md>).

1.4. Lista Serviciilor care urmează a fi oferite de Operator în virtutea Contractului este determinată de către Abonat, fiind expusă pe prima pagină a Contractului.

1.5. În vederea conectării și prestării Serviciilor, Abonatul permite Operatorului utilizarea spațiului său locativ, precum și a spațiilor nelocuite de uz comun din blocul locativ, ce aparțin Abonatului cu drept de proprietate comună. În acest sens, Abonatul se instalează la adresa indicată în Contract (locul de executare a contractului) echipamentul terminal de recepție a semnalului electronic, cablu, precum și alte materiale care sunt proprietatea Operatorului (în continuare "Echipament" – detaliat în Anexa). Echipamentul este deservit de Operator, care va înlătura deficiențele acestuia sau va înlocui din cont propriu Echipamentul deteriorat, dacă deteriorarea s-a produs din vina Operatorului și cu condiția onorării obligațiilor contractuale de către Abonat.

**2. Prețul și Modul de Achitare a Serviciilor**

2.1. Prețurile Serviciilor contractate de Abonat includ TVA și sunt aduse la cunoștința Abonatului, fapt confirmat prin semnarea prezentului Contract de către ambele părți.

2.2. Prețul Serviciilor se achită lunar în avans, conform facturii emise de Operator. Tariful lunar al Abonatului începe din luna în care acesta este conectat la Servicii. Factura se emite în forma materializată și se transmite prin poștă sau în formă electronică la e-mail-ul Abonatului indicat în Contract.

2.3. Privind telefonia fixă, facturile se emit lunar și includ plățile pentru toate Serviciile prestate prin rețeaua Operatorului în luna precedentă și plata de abonament pentru luna următoare.

2.4. Privind telefonia fixă, taxarea convorbirilor Abonatului se realizează pe secundă.

**3. Obligațiile Operatorului**

3.1. Să asigure Abonatul Servicii în cele mai bune condiții tehnice posibile, cu excepția cazurilor care includ: deconectare temporară, drept consecință a survenirii circumstanțelor de forță majoră; efectuării lucrărilor în privința rețelei; lipsei energiei electrice și altor acțiuni ce nu depind de voința Operatorului;

3.2. Să comunice despre nivelul calității Serviciilor prin publicarea rapoartelor de calitate în ordinea stabilită prin normele în vigoare și să asigure prestarea Serviciilor la nivelul de calitate declarat;

3.3. Să mențină rețeaua sa de distribuție în stare tehnică corespunzătoare, potrivit standardelor în vigoare, dând dovadă de profesionalismul caracteristic unui Operator competent;

3.4. Să comunice în mod direct Abonatul, prin intermediul surselor mass-media sau alte modalități de informare despre modificările condițiilor de prestare a Serviciilor;

3.5. Să asigure confidențialitatea datelor obținute în cadrul executării prezentului Contract și să prelucreză datele personale ale Abonatului, comunicate de acesta, deținând la momentul semnării Contractului acordul Abonatului, pentru următoarele scopuri: executarea obligațiilor Contractuale ale Abonatului, inclusiv transferul datelor la companiile de colectare pentru încasarea creanțelor, restituirea echipamentului și a penalităților, marketing direct. Prin semnarea Contractului Abonatul este de acord pentru prelucrarea datelor în scopurile vizate în acest punct;

3.6. Să remedieze deranjamentele tehnice de funcționare a Serviciilor, respectând limita termenelor de remediere definite prin normele în vigoare. Dacă acești termeni au fost depășiți, Operatorul va recalcula prețul de abonament pentru perioada aferentă depășirii termenului minim de înlăturare a deranjamentelor;

3.7. Privind telefonia fixă, să elibereze factură telefonică detaliată a convorbirilor telefonice în ordinea și conținutul prevăzut prin normele existente;

3.8. Privind Internet, să asigure măsurarea vitezei de transfer a datelor la încărcare și descărcare doar în propria sa rețea, utilizând mijloacele de măsurare amplasate pe pagina web a Operatorului, precum și echipamentul terminal al Operatorului. Viteza minimă garantată de transfer a datelor în orele cu intensitate maximă a traficului în rețea și întârzierea maximă de transfer a pachetelor de date nu constituie o valoare garantată. Condițiile și circumstanțele în care ar putea fi restricționat sau limitat accesul la Internet sau la anumite pagini de Internet, sau limitată viteza de transfer a datelor se regăsesc în Regulament;

3.9. Să execute alte obligații, potrivit normelor existente.

**4. Drepturile Operatorului:**

4.1. Să introducă modificări în lista, conținutul Serviciilor, modul și ordinea de prestare a Serviciilor, mărirea prețurilor la Servicii etc;

4.2. Să sisteze prestarea Serviciilor, cu sau fără rezilierea Contractului, fără preaviz și drept la compensație, în cazul în care: (i) Abonatul nu achită facturile în termenul indicat, (ii) a obținut Serviciile în mod neautorizat sau fraudulos, (iii) nu-și onorează obligațiile contractuale, (iv) când această măsură este solicitată în temeiul unui act emis de autoritățile statului. Abonatul va fi reconectat la rețea și va putea beneficia în continuare de Servicii, după achitarea taxei de rebranșare, în condițiile și mărirea stabilită în lista de prețuri a Operatorului

4.3. Să beneficieze de alte drepturi în conformitate cu normele existente.

**5. Obligațiile Abonatului**

5.1. Să respecte prevederile prezentului Contract și ale Regulamentului menționate în p.1.3;

5.2. Să mențină Echipamentul Operatorului doar la adresa instalării specificată în Contract, asigurând din contul propriu conectarea și alimentarea Echipamentului cu energie electrică 220 V, 50Hz și respectând regulile de exploatare și neadmițând trecerea și/sau permutarea, intervenția/reparația neautorizată a Echipamentului;

5.3. Să asigure accesul colaboratorilor Operatorului în încăperile sale pentru instalarea Echipamentului și/sau deservirea tehnică a acestuia, în perioada de timp convenită preventiv;

5.4. Să înștiințeze neîntârziat Operatorul în cazurile defecțiunii, pieririi, pierderii și furtului Echipamentului și să recompenseze Operatorului contravaloarea Echipamentului pierdut/distruș/pierit, conform prețurilor stabilite de Operator;

5.5. Să nu admită utilizarea Serviciilor și a Echipamentului în scopurile comerciale, ilegale, să nu admită revânzarea Serviciilor, tranzitarea neautorizată a fluxului de date precum și apelurilor, să nu admită furnizarea Serviciilor terților, să nu admită furnizarea Serviciilor cu valoarea adăugată, să nu admită utilizarea resurselor de numerotare înafara ariei geografice, să nu utilizeze Servicii contrar intereselor statului și ordinii publice, să nu modifice, substituie sau elimine numărul de telefon apelantului la recepționare apelului fiind ținut să repare integral daunele aduse Operatorului și terților prin încălcarea drepturilor, inclusiv și a drepturilor de autor precum și a celor conexe, produse în rezultatul nerespectării acestei obligații;

5.6. Să achite în termenul prevăzut, prețul Serviciilor precum și alte plăți determinate prin Contract, prin factură, și/sau stipulate în lista de prețuri prin număr, transfer sau terminale de plată. În cazul în care Abonatul nu a primit factura până la data de 20 a lunii, ce urmează după luna gestionară, Abonatul este obligat să se intereseze despre sumele de plată de la Operator. În cazul întârzierii, Operatorul este în drept să calculeze o penalitate în mărime de 0,5% din suma datorată pentru fiecare zi de întârziere.

5.7. Să poarte răspunderea pentru modul de folosire a Serviciilor, astfel încât propria conduită să nu perturbe funcționarea normală a acestuia și să nu admită utilizarea Serviciilor, pentru cauzarea premeditată a prejudiciilor altor Abonați Adiționali, nu este permisă utilizarea Serviciilor în alte scopuri decât cele prevăzute de normele existente;

5.8. Să-și execute obligațiile asumate prin semnarea Declarației pe proprie răspundere și impuse prin normele existente.

**6. Drepturile Abonatului**

6.1. Să fie informat despre orice modificări aduse regulilor de prestare a Serviciilor în termen de 30 zile înainte de intrarea în vigoare a acestora. Dacă Abonatul nu este de acord cu noile condiții, acesta este îndreptățit să rezilieze Contractul în termen de 30 zile din momentul informării fără a fi penalizat. Acest drept nu se aplică atunci când noile condiții sunt mai favorabile decât cele anterioare;

6.2. Să solicite recalcularea plăților pentru Servicii pentru toată perioada în care a fost lipsit de posibilitatea de a beneficia de Servicii, aceasta fiind rezultatul acțiunilor sau inacțiunilor culpabile ale Operatorului, pentru perioada care depășește termenele pentru înlăturarea deranjamentelor stabilite prin normele existente. În acest sens, Abonatul va depune o cerere scrisă la sediul Operatorului;

6.3. Să solicite schimbarea locului de executare a contractului suportând cheltuielile necesare. Operatorul va asigura prestarea Serviciilor la noua adresă atunci când aceasta este posibil din punct de vedere tehnic;

6.4. Să solicite suspendarea temporară a Serviciilor, pentru o perioadă de maxim 2 luni calendaristice, o dată pe an, motiv fiind lipsa Abonatului mai mult de o lună la locul de executare a contractului, depunând o cerere scrisă în acest sens Operatorului. Operatorul îndeplinește solicitarea Abonatului privind suspendarea Serviciilor dacă se întrunesc cumulativ următoarele condiții (i) Abonatul nu are datorii nestinse față de Operator și (ii) Abonatul a achitat prețul Serviciilor fără întârzieri pe parcursul perioadei de trei luni anterior depunerii cererii și (iii) Abonatul achită în avans prețul Serviciilor pentru prima lună care urmează după suspendarea Abonamentului;

6.5. Să rezilieze anticipat prezentul Contract, îndeplinind cumulativ următoarele condiții (i) depunerea unei declarații de reziliere în scris la sediul Operatorului, (ii) restituirea Echipamentului în stare tehnică corespunzătoare sau achitând Operatorului contravaloarea acestuia conform listei de prețuri a Operatorului și (iii) achitarea datoriilor existente. Operatorul va factura Serviciile până la momentul depunerii declarației de reziliere;

6.6. Să apeleze personal în timpul programului expus pe pagina web a operatorului la serviciul "Relații cu Clienții" a Operatorului nr. de telefon (022) 86 00 00 sau să se adreseze la Operator cu o cerere în scris, la care va primi un răspuns în limita termenelor prevăzute prin normele existente.

6.7. Privind telefonia fixă, să solicite schimbarea numărului de telefonie fixă alocat, însă nu mai des de o singură dată pe perioada unui an calendaristic, să porteze numărul telefonic aplicând prețurile specificate în Lista de prețuri;

6.8. Să beneficieze de alte drepturi în conformitate cu normele existente.

**7. Răspunderea Contractuală**

7.1. Partea, care prin fapta sa culpabilă a cauzat celeilalte părți un prejudiciu material, este ținută să-1 repare integral.

7.2. Daunele cauzate prin oferirea Serviciilor necalitative, care se datorează culpei Operatorului, vor fi acoperite neîntârziat de către cel din urmă. Operatorul nu poate fi responsabil de calitatea Serviciului sau de orice întârziere în prestarea acestora în cazul în care:

(i) acestea se datorează acțiunilor sau omisiunilor Abonatului sau a terților la care a apelat Abonatul;

(ii) Abonatul refuză neîntemeiat să autorizeze sau să permită accesul Operatorului la rețea sau la Echipamente în vederea instalării, testării sau reparării acestora;

(iii) acestea survin în decursul perioadei planificate pentru efectuarea lucrărilor de întreținere, reamenajare sau alte lucrări legate de prestarea Serviciilor, despre demararea cărora Abonatul a fost înștiințat în modul prevăzut de Regulament.

(iv) acestea se datorează evenimentelor de forță majoră, lipsei tensiunii de lucru a energiei electrice și altor acțiuni care nu depind de voința Operatorului.

7.3. Neînălțarea încălțărilor admise de Abonat în decurs de cel mult 30 zile din momentul suspendării Serviciilor, reprezintă temei de reziliere a Contractului din inițiativa Operatorului. Abonatul va fi ținut să repare integral daunele cauzate.

**8. Dispoziții Finale**

8.1. Pentru toate Serviciile oferite, prezentul Contract este încheiat pentru o perioadă nedeterminată, dar nu mai puțin de Termenul Inițial pe durata de 24 luni. În cazul rezilierii Contractului din inițiativa sau din culpa Abonatului anterior expirării Termenului Inițial al Contractului, Abonatul urmează să recompenseze Operatorului valoarea reală a prejudiciului cauzat Operatorului în legătura cu această reziliere în mărime de: 300 lei în cazul Contractului la Servicii TV de tip Analog pentru fiecare punct conectat, 650 lei în cazul Contractului la Servicii TV de tip Digital pentru fiecare punct conectat, 650 lei în cazul Contractului de acces la Internet pentru fiecare punct conectat, 900 lei în cazul Contractului pentru doua sau mai multe tipuri de Servicii. Regula vizată se aplica pentru fiecare punct suplimentar conectat, destinat recepționării Serviciilor.

8.2. Privind telefonia fixă, în cazul Abonaților portajii din alte rețele, dacă declarația de reziliere este depusă în decursul Termenului Inițial, sau rezilierea s-a efectuat în urma neexecutării obligațiilor asumate de către Abonat, adițional la plățile menționate în p. 8.1, Abonatul va recupera Operatorului plata de portare, suportată de cel din urmă.

8.3. În cazul executării tardive a obligației de returnare a Echipamentului Operatorului, Abonatul achită o penalitate în mărime de 0,5% din valoarea echipamentului pentru fiecare zi de întârziere.

8.4. Divergențele ce izvorăsc din prezentul Contract se soluționează pe calea amiabilă. Orice dispută care nu s-a soluționat în modul amiabil se înaintează instanței judecătorești competente.

8.5. Operatorul are dreptul să cesioneze integral sau parțial drepturile și obligațiile sale unei terțe părți, fără a solicita consimțământul Abonatului, și fără ca acesta să beneficieze de dreptul la compensații de orice natură. Operatorul asigură că o astfel de cesiune nu va afecta negativ drepturile și obligațiile Abonatului.

8.6. Abonatul poate să cesioneze drepturile și obligațiile ce derivă din prezentul Contract numai cu acordul scris din partea Operatorului. După obținerea acordului Operatorului, care se emite în cazul când noul Abonat acceptă condițiile Contractului și Abonatul precedent nu are datorii față de Operator și cesiunea este posibilă din punctul de vedere tehnic.

Prin prezenta Eu, Abonatul, declar că am făcut cunoștință cu Contractul, Regulamentul și prețul Serviciilor. Condițiile îmi sunt clare și mă oblig să le respect.

Prin prezenta, Eu, Abonatul, sunt de acord/exprim dezacord (de subliniat) pentru ca să fiu apelat de Operator în scopuri de marketing direct.

Prin prezenta, Eu, Abonatul, sunt de acord/exprim dezacord (de subliniat) pentru utilizarea datelor personale în registrul public abonaților și oferirea informațiilor personale în cadrul Serviciilor de informare a Operatorului.

Prin prezenta, Eu, Abonatul, sunt de acord/exprim dezacord (de subliniat) pentru utilizarea și transmiterea datelor personale către terți (colectori) în scopul soluționării întrebărilor ce țin de plata datoriilor.

Prin prezenta, Eu, Abonatul, confirm faptul informării despre drepturile mele prevăzute prin art. 12-18 din Legea nr. 133 din 08.07.2012, privind protecția datelor cu caracter personal, Legea 241-XVI din 15.11.2007 comunicațiilor electronice, Regulamentul cu privire la furnizarea Serviciilor publice de comunicații electronice aprobat prin hotărârea ANRCETI nr. 48 din 10.09.2013.

Abonat \_\_\_\_\_

Operator \_\_\_\_\_