

# REGULAMENTUL

## de prestare a serviciilor prin rețeaua SUN COMMUNICATIONS (condiții generale pentru prestarea serviciilor)

### 1. Termeni utilizați

În scopul aplicării uniforme a prezentului Regulament și ale altor acte ale SUN COMMUNICATIONS (în continuare - Operator) care reglementează raporturile juridice apărute în legătură cu prestarea serviciilor, vor fi utilizate următoarele noțiuni:

**Operator** – „Sun Communications” S.R.L.

**Abonat** – persoana fizica sau juridica ce a încheiat cu Operatorul contract de prestări servicii de comunicații electronice sau/și televiziune;

**Spațiul Abonatului** – localul în care Abonatul utilizează serviciile rețelei Operatorului, precum: apartament, cameră, casa particulară, orice alt tip de locuință sau oficiu, etc.

**Rețeaua Operatorului** – totalitatea mijloacelor tehnice prin intermediul cărora Operatorul prestează Abonatului serviciile sale;

**Serviciile Operatorului** – servicii de comunicații electronice și televiziune, și servicii accesorii, prestate de către Operator Abonatului în baza prezentului Regulament și a contractului de prestări servicii;

**Contul Abonatului** – termen convențional, utilizat pentru evidența mijloacelor bănești care urmează a fi plătite sau au fost plătite în vederea executării condițiilor contractului;

**Rețeaua Abonatului** – segmentul rețelei Operatorului, care constă din cablu, conectoare, prize, etc., situată în spațiul Abonatului.

**Derivația Abonatului** – punct convențional de conexiune a rețelei Abonatului la rețeaua Operatorului. Punctul de delimitare este amplasat în cutia de distribuție a rețelei Operatorului;

**Zona de deservire a rețelei** – teritoriul în limitele căreia Operatorul prestează serviciile rețelei în corespundere cu licența și posibilitățile tehnice;

**Echipamentul Operatorului** – mijloacele tehnice ale Operatorului (sisteme de decodare, convertoare, modem-uri, etc.) prin intermediul cărora Abonatului recepționează serviciile rețelei Operatorului, instalate sau setate de către lucrătorii tehnici ai Operatorului în spațiul Abonatului.

**Terminalele Abonatului** – aparatajul de televiziune, radio, video, calculatoarele și alte mijloace tehnice ale Abonatului, compatibile cu rețeaua Operatorului;

**Asistența tehnică** – complex de lucrări executat de către Operator în vederea asigurării și menținerii calității serviciilor prestate Abonatului;

**Difuzare publică** – oricare difuzare a emisiunilor transmise (retransmise) prin rețeaua Operatorului în locurile publice sau de acces liber sau în locurile unde sunt prezente persoane ce nu fac parte din membrii familiei Abonatului;

**Perioada de facturare** – perioadă de timp (egală de regulă cu o lună calendaristică, dacă planurile tarifare sau condițiile de prestare a anumitor servicii nu prevăd altfel) în cadrul căreia Abonatului i-au fost prestate sau urmează a-i fi prestate serviciile rețelei Operatorului și pentru care se calculează taxa de abonament, ce urmează să fie achitată de către Abonat, inclusiv în avans;

### 2. Prevederi generale

2.1. Prezentul regulament este elaborat în conformitate cu legislația Republicii Moldova, în scopul reglementării raporturilor juridice între Abonat și Operator, apărute în legătură cu prestarea serviciilor rețelei Operatorului. Regulamentul conține norme obligatorii pentru toți participanții la relațiile apărute în legătură cu solicitarea prestării serviciilor rețelei Operatorului, semnarea și executarea contractelor de prestare a serviciilor. Regulamentul și anexele la el formează un sistem unic de reguli de prestare a serviciilor de către Operator. În cazul în care anumite acte interne ale Operatorului contravin Regulamentului, se vor aplica prevederile Regulamentului.

2.2. Operatorul deține toate autorizațiile și licențele necesare pentru prestarea serviciilor de comunicație. Pentru prestarea serviciilor sale, Operatorul poate contracta terțe persoane.

2.3. Operatorul asigură confidențialitatea informației obținută de la Abonat. La asemenea informație, se atribuie informația cu caracter personal, utilizarea căreia fără acordul Abonatului poate cauza daune onoarei și demnității, reputației personale sau bunului nume ale Abonatului. Cu excepția cazurilor când Abonatul interzice expres, Operatorul este în drept de a utiliza datele personale ale Abonatului în scopuri de publicitate, prezentarea diferitor rapoarte, acțiuni de marketing etc., anunțând în mod public despre această utilizare. La solicitarea autorităților competente, în cazurile prevăzute de lege, Operatorul va transmite informația ce se referă la Abonat. Operatorul este în drept de a colecta, a generaliza, sistematiza și publica informația referitor la practica utilizării de către abonați a serviciilor rețelei sale (fără identificarea personală a Abonaților).

### 3. Conectarea la rețeaua Operatorului . Deservirea rețelei și Abonaților

3.1. Conectarea la rețeaua Operatorului se efectuează în termenii coordonați, concomitent cu semnarea contractului de prestări servicii.

3.2. În scopul prestării serviciilor rețelei, Operatorul realizează un complex de lucrări de conectare a terminalelor Abonatului și setări a serviciilor rețelei Operatorului. Complexul de lucrări de conectare include, în caz de necesitate, montarea rețelei de cablu a Abonatului și instalarea conectoarelor și prizelor, potrivit regulilor Operatorului. La cererea Abonatului, atunci când va fi posibil, Operatorul poate elabora un

proiect individual al rețelei Abonatului. În toate cazurile, volumul lucrărilor efectuate, materialele și echipamentul utilizat (cablu, prize, conectoare etc.) se specifică în cerere-formular (pentru persoane fizice) sau în contract (pentru persoane juridice). Lucrările sus-numite se efectuează după achitarea lor de către Abonat. Îndeplinirea lucrărilor privind conectarea și/sau setarea serviciilor rețelei Operatorului se confirmă prin semnarea cererii-formular (pentru persoane fizice) și actul de predare primire a lucrărilor (pentru persoane juridice).

3.3. În cazul conectării rețelei Abonatului deja existente, instalată și configurată de altcineva, decât Operatorul, acesta garantează calitatea corespunzătoare a serviciilor doar la derivația Abonatului. Deservirea tehnică a rețelei în acest caz, la dorința Abonatului, se poate efectua în conformitate cu tarifele stabilite de Operator, în dependență de volumul și categoria lucrărilor efectuate.

3.4. Pentru imobilele care nu sunt conectate la rețeaua Operatorului, suplimentar la lucrările menționate, se îndeplinesc lucrări de proiectare, aprobare și instalare a fragmentelor rețelei pentru conectarea spațiului Abonatului la magistrala rețelei Operatorului. Cheltuielile pentru efectuarea lucrărilor dare sunt suportate de către solicitanți.

3.5. În cazul în care spațiul solicitantului se află în afara zonei de deservire a rețelei Operatorului, acesta este în drept să refuze încheierea contractului de prestare a serviciilor.

3.6. Prestarea serviciilor de acces Internet și altor servicii interactive poate avea loc doar cu utilizarea rețelei Abonatului montată de specialiștii Operatorului sau după testarea specială a rețelei existente în vederea verificării corespunderii ei cerințelor tehnice ale Operatorului.

3.7. Permutarea rețelei Abonatului deja montate se efectuează de specialiștii Operatorului la solicitarea Abonatului, după achitarea de către Abonat a cheltuielilor corespunzătoare.

3.8. Dacă pentru recepționarea serviciilor Operatorului este necesară montarea echipamentului suplimentar, montarea acestuia și setarea corespunzătoare a terminalelor Abonatului se efectuează de către specialiștii Operatorului în conformitate cu tarifele pentru serviciile Operatorului.

#### **4. Serviciile rețelei operatorului și modul de prestare al lor**

4.1. Serviciile rețelei Operatorului includ retransmiterea canalelor de televiziune, difuzarea emisiunilor TV proprii, acordarea accesului la rețeaua Internet și alte servicii de comunicații electronice, televiziune și accesorii. Conținutul serviciilor (numărul și lista canalelor televizate din pachetele de servicii, viteza de acces internet și volumul și prețul traficului etc.) este oferit de către Operator și se specifică în contractul semnat cu Abonatul.

4.2. Prestarea serviciilor rețelei Operatorului începe după semnarea contractului, îndeplinirea de către Operator a lucrărilor de conectare a terminalului(lor) Abonatului, achitării de către Abonat a lucrărilor respective și a taxei de abonament (plata în avans).

4.3. Prestarea serviciilor rețelei Operatorului este condiționată de prezența terminalelor corespunzătoare ale Abonatului și de suficiența mijloacelor financiare pe conturile Abonatului, precum și de lipsa datoriilor pentru servicii prestate și lucrări efectuate.

4.4. Abonatul este obligat să respecte regulile de securitate electrică la utilizarea aparatului, inclusiv de a asigura la conectarea aparatului/echipamentului la rețeaua electrică legătura cu pământul. Nerespectarea acestor reguli sporește riscul influenței negative a câmpului electromagnetic asupra sănătății, poate duce la înrăutățirea calității conexiunii, de asemenea la defectarea aparatului/echipamentului.

4.5. În caz de avarii legate de deteriorare rețelei Operatorului, Operatorul, din cont propriu, efectuează reparația și restabilirea rețelei în cel mult 72 de ore.

4.6. Serviciu Televiziune prin cablu și eter. Serviciul de televiziune include:

- conectarea terminalului Abonatului destinat recepționării semnalului TV la rețeaua Operatorului;

4.6.1. Operatorul formează pachete de canale televizate (inclusiv tematice) cu tarife prestabilite, oferind Abonatului posibilitatea de a contracta unul din ele.

4.6.2. Operatorul nu este responsabil pentru modificarea grilei de emisie a programelor retransmise.

4.6.3. Sistarea prestării serviciilor televiziunii se efectuează prin deconectarea rețelei Abonatului de la rețeaua Operatorului. Abonatul nu este în drept să se deconecteze sau să reconecteze de sine stătător la rețeaua Operatorului.

4.6.4. Abonatul nu este în drept să conecteze la rețeaua Operatorului mai multe terminale decât este specificat în contract.

4.6.5. Abonatul nu este în drept să conecteze la rețeaua Operatorului terminale situate în alte spații, decât pe adresa indicată în contract.

4.7. Serviciul Acces la rețeaua Internet prin intermediul rețelei Operatorului. Operatorul asigură nivelul acceptabil de transport date prin protocolul IP.

4.7.1. Pentru a beneficia de serviciului de acces Internet Abonatul trebuie să fie conectat la rețeaua Operatorului și să contracteze unul din pachetele de servicii de televiziune prin cablu .

4.7.2. Calculatorul (în continuare – „terminalul”) prin care Abonatul intenționează să beneficieze de accesul la Internet urmează să corespundă anumitor cerințe tehnice care permit conectarea la rețeaua Internet. Nerespectarea de către solicitant a acestor condiții, constituie motiv pentru refuzul de a presta serviciul de acces la Internet. În cazul în care Abonatul dispune de echipamentul necesar și solicită instalarea lui de către lucrătorii Operatorului, ultimul nu va purta răspundere pentru funcționarea echipamentului sau a calculatorului în general, după instalarea dată.

4.7.3. Operatorul va pune la dispoziția Abonatului un dispozitiv de interconectare pentru a asigura conectarea terminalului la rețeaua Operatorului.

4.7.4. Operatorul este în drept să intervină în configurația soft al terminalului Abonatului pentru a seta conexiunea la Internet. În asemenea cazuri Operatorul nu poartă răspundere pentru eventualele modificări în funcționarea altor programe și componente ale terminalului. Operatorul nu poartă răspundere pentru calitatea și legalitatea achiziției softului utilizat de către Abonat.

4.7.5. Operatorul nu poate fi responsabil de buna funcționare a segmentelor de rețea Internet, care nu sunt controlate de acesta.

4.7.6. Operatorul nu va garanta posibilitatea schimbului informațional pentru Abonat cu nodurile și server-urile, care nu sunt disponibile permanent sau temporar prin rețeaua Internet.

4.7.7. Operatorul nu supraveghează fluxul de informație recepționat de către Abonat prin rețeaua Internet, nu poartă răspundere pentru recepționarea de către Abonat a informației nedorite, inclusiv care afectează demnitatea Abonatului și nu garantează că informația expediată sau recepționată de către Abonat prin rețea sau în afara ei, la fel ca și conținutul calculatorului Abonatului nu va constitui obiectul accesului nesancționat din partea terțelor persoane. Operatorul nu cenzurează și nu poate fi responsabil de informația recepționată de Abonat din rețeaua Internet, inclusiv pentru cea abuzivă (nedorită) și/sau cu caracter pronunțat sexual, precum și pentru informația defăimătoare pentru Abonat sau terțe persoane,

4.7.8. Operatorul consideră inadmisibil:

- expedierea contrar voinței adresatului a scrisorilor electronice mai multor destinatari sau mai multor scrisori aceluiși adresat;
- expedierea contrar voinței adresatului a scrisorilor cu volum mai mare de o pagină sau care conține atașate fișiere;
- expedierea contrar voinței adresatului a scrisorilor electronice cu caracter publicitar, comercial (spam) sau a scrisorilor cu conținut indecent sau ofensator;
- amplasarea în oricare conferință Usenet sau altă conferință, forum sau listă electronică a articolelor care nu corespund tematicii conferinței în cauză;
- expedierea informației destinatarilor care anterior și-au exprimat dezacordul de a recepționa acest gen de informație;
- publicarea sau transmiterea informației care conține coduri dăunătoare (virusuri) sau care ar putea să încalce lucrul normal al serverilor și calculatoarelor;
- folosirea serviciilor rețelei pentru difuzarea informației cu caracter ofensator pentru alți participanți la rețea, inclusiv pentru colaboratorii Operatorului.

4.7.9. Operatorul își rezervă dreptul de a limita utilizarea resurselor și serviciilor prestate Abonaților care încalcă normele generale de folosire a rețelei Internet.

4.7.10. Pentru prima încălcare a regulilor enumerate în pct. 4.7.6. Abonatul va fi sepreîntâmpinat despre inadmisibilitatea unui asemenea comportament. La recepționarea plângerilor repetate, prestarea serviciilor Abonatului care a încălcat regulile se suspendă până la obținerea explicațiilor și confirmării obligației de a respecta regulile generale de utilizare a rețelei. La recepționarea plângerilor în masă, prestarea serviciilor se întrerupe fără preîntâmpinare.

4.7.11. În caz de recepționare a plângerilor în privința difuzării virușilor și a codurilor dăunătoare, prestarea serviciilor Abonatului care încalcă regulile se suspendă și la adresa lui se expediază o notă despre posibila infectare a terminalului acestuia. Prestarea serviciilor se reia după confirmarea faptului că terminalul a fost dezinfectat.

4.7.12. Operatorul asigură confidențialitatea informației transmise și recepționate de către Abonat în măsura pe care o permit protocoalele de transmitere a datelor. Operatorul nu are dreptul de acces la informația Abonatului difuzată prin rețeaua Operatorului și utilizarea ei, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare. Operatorul nu are dreptul de a difuza datele de înregistrare a Abonatului, cu excepția cazurilor când aceasta se solicită în conformitate cu legislația în vigoare de către organele de stat competente.

4.7.13. La acordarea serviciilor de rețea Operatorul ia măsurile de rigoare pentru a asigura prestarea calitativă a serviciilor pentru toți Abonații. În scopul apărării intereselor altor Abonați și asigurării calității serviciilor prestate, Operatorul își rezervă dreptul de a suspenda sau a întrerupe prestarea serviciilor unor Abonați în cazurile dacă acțiunile lor atrag sau ar putea atrage înrăutățirea calității serviciilor prestate altor Abonați.

4.7.14. Abonatul este consumator final și nu poate oferi serviciile prestate de Operator terțelor persoane, decât în cazul în care o asemenea posibilitate nu este specificată expres în contractul semnat cu Abonatul.

## 5. Drepturi și obligații

5.1. Obligațiile Operatorului:

- să asigure calitatea serviciilor prestate Abonaților prin rețeaua sa, în termenii stabiliți, fără întreruperi, cu excepția perioadei necesare pentru efectuarea lucrărilor profilactice și de reparație (întreruperi tehnice);
- să acorde asistență tehnică Abonatului, inclusiv deservirea pe garanție și post-garanție a rețelei Abonatului, a echipamentului procurat de la Operator și montat de către lucrătorii Operatorului;
- să efectueze reparația rețelei Abonatului și echipamentului la solicitarea Abonatului;

- să informeze Abonatul despre modificarea modului de prestare și achitare a serviciilor rețelei, a lucrărilor planificate efectuate de Operator nu mai puțin decât cu 30 de zile înainte de introducerea acestor modificări;

- să informeze Abonații despre serviciile prestate și despre modificarea regulilor de prestare a lor.

#### 5.2. Operatorul are dreptul:

- Să stabilească tarife pentru serviciile prestate asigurând aplicația uniformă ale acestora;
- în mod unilateral să modifice lista și conținutul serviciilor rețelei, tarifele la servicii și lucrări, modul și forma achitării serviciilor rețelei; În acest caz Abonatul este în drept să renunțe la serviciile Operatorului imediat după ce i-au fost aduse la cunoștință modificările în cauză. Renunțarea nu înlătură obligația Abonatului de a achita serviciile consumate până la rezilierea contractului și deconectare.
- să suspende prestarea serviciilor în cazurile prevăzute de prezentul Regulament sau contractului de prestarea serviciilor;
- să rezilieze contractul de prestare a serviciilor în mod unilateral în caz de încălcare din partea Abonatului a condițiilor contractului sau prevederilor prezentului Regulament.

5.2.1. Toate avizele privind modificarea sau completarea regulamentelor în vigoare ale Operatorului, ale tarifelor, conținutul serviciilor etc. se aduc la cunoștință Abonatului prin unul din următoarele moduri: prin poștă, poștă electronică, fax, telefon în corespundere cu datele indicate în contractul de prestare a serviciilor, mass-media, inclusiv prin rețeaua sa de televiziune sau prin publicarea modificărilor pe site-urile Operatorului.

#### 5.3. Abonatul este obligat:

- să respecte prevederile prezentului Regulament și ale contractului de prestare a serviciilor;
- să nu admită difuzarea publică a emisiunilor retransmise de Operator.
- să respecte regulile de exploatare a echipamentului montat de Operator și terminalelor Abonatului;
- în termen și în măsură deplină să achite serviciile și lucrările prestate/efectuate sau care urmează a fi presate / efectuate (plata în avans), în conformitate cu tarifele la serviciile și lucrările Operatorului;
- să asigure accesul colaboratorilor Operatorului (la prezentarea legitimațiilor de serviciu) în spațiul său pentru conectarea, setarea, verificarea, reparația, deservirea tehnică a rețelei Abonatului sau/și a echipamentului;
- să anunțe Operatorul despre încetarea folosirii spațiului, schimbarea proprietarului sau beneficiarului spațiului, despre schimbarea datelor de identitate, schimbarea numărului de telefon sau alte modificări de așa gen;

5.3.1. În cazul în care echipamentul prin intermediul căruia se prestează serviciile Operatorului este transmis Abonatului în folosință, Abonatul este obligat:

- să utilizeze echipamentul conform destinației acestuia;
- să nu transmită echipamentul terțelor persoane;
- să mențină echipamentul în stare funcțională normală, să păstreze integritatea acestuia, să nu admită deteriorarea sau defectarea acestuia, să înștiințeze neîntârziat Operatorul despre orice defect sau deteriorare a echipamentului, să nu efectueze reparația prin mijloace proprii;
- să compenseze Operatorului cheltuielile legate de reparația echipamentului și/sau a cablului în cazul în care defectul a apărut din vina Abonatului. În caz de deteriorare iremediabilă sau pierdere a echipamentului, Abonatul este obligat să restituie Operatorului costul unității pierdute în conformitate cu tarifele stabilite de Operator; Obligația dată persistă și în cazul în care se constată că Abonatul a încălcat integritatea echipamentului defectat/deteriorat.
- În caz de încetare a folosinței echipamentului, să-l restituie Operatorului în starea în care a fost recepționat, ținând cont de uzura normală.

#### 5.4. Abonatul are dreptul:

- să primească de la Operator consultații în cadrul perioadei de valabilitate a contractului de prestare a serviciilor;
- să suspende recepționarea serviciilor rețelei în tot sau în parte, atunci când va fi posibil (cu excepția susținerii tehnice) în modul prevăzut de prezentul Regulament și contractul de prestare a serviciilor;
- să ceară înlăturarea defectelor în prestarea serviciilor;
- să primească informația veridică despre serviciile și lucrările efectuate de Operator.

#### 5.5. Abonatului i se interzice:

- să utilizeze echipamentul/serviciile în scopul difuzării publice, pentru crearea condițiilor și/sau acordarea accesului la serviciile rețelei Operatorului terțelor persoane (inclusiv conectarea neautorizată la rețeaua a terminalelor suplimentare), precum și în alte scopuri interzise sau limitate de legislația în vigoare;
- să retransmită, să reproducă sau să folosească în alt mod programele televizate, cu excepția utilizării necomerciale în scopurile personale ale Abonatului;
- să întreprindă măsuri de acces de sine stătător la canalele TV codificate sau să transmită în acest scop echipamentul terțelor persoane;
- să împiedice la înlăturarea defectelor sau la lucrul serviciului tehnic al Operatorului;

- să conecteze la rețea echipamentul și aparatajul care nu este destinat pentru recepționarea serviciilor rețelei Operatorului;

## **6. Conectarea la rețeaua Operatorului . Încheierea, modificarea și rezilierea contractelor . Suspendarea prestării serviciilor . Deconectarea și reconectarea**

6.1. Contractele de prestare a serviciilor se negociază și pot fi semnate cu oricare solicitant, conform normelor și posibilităților tehnice ale Operatorului.

6.2. Abonatul este obligat să facă cunoștință și să semneze contractul de prestare a serviciilor.

6.3. Descrierea serviciilor contractate de Abonat se include în cererea-formular și în contract . Abonatul este în drept să solicite modificarea serviciilor.

6.4. Perfectarea locațiunii echipamentului (în cazul în care aceasta se prevede de condițiile contractului) are loc în modul următor:

- denumirea echipamentului, mărimea chiriei, durata locațiunii și alte condiții ale locațiunii se determină după un tarif stabilit;
- recepționarea echipamentului de către Abonat se efectuează în baza unei mențiuni în cererea respectivă, ce servește ca dovadă a recepționării.

6.5. Prevederile prezentului Regulament, tarifele Operatorului, mențiunile în cerere și în contract de locațiune a echipamentului în totalitatea lor constituie condițiile esențiale ale contractului de locațiune a echipamentului. Semnarea cererii și a contractului de către Abonat și Operator constituie dovada faptului că părțile au ajuns la un acord comun în privința tuturor condițiilor locațiunii și contractul de locațiune a echipamentului indicat în cerere a fost încheiat și nu mai este necesară semnarea altor documente în legătură cu locațiunea echipamentului.

6.6. Modificarea numărului de servicii se efectuează de la data indicată în cererea Abonatului coordonată cu Operatorul.

6.7. Contractul de prestare a serviciilor încetează în baza temeiurilor prevăzute de legislația în vigoare.

6.8. Abonatul este în drept oricând să rezilieze contractul (inclusiv și în cazul dezacordului cu modificarea condițiilor de prestare a serviciilor). Contractul se consideră reziliat din data înregistrării cererii scrise, cu condiția lipsei datoriilor pentru serviciile presate.

6.9. În cazurile în care abonatul se mută la o altă adresă, la solicitarea lui, în lipsa datoriilor și dacă este posibil din punct de vedere tehnic locul prestării serviciilor poate fi schimbat.

6.10. Operatorul este în drept, în mod unilateral, să rezilieze contractul de prestare a serviciilor în cazurile prevăzute de prezentul Regulament.

## **7. Achitarea serviciilor**

7.1. Achitarea serviciilor rețelei Operatorului se efectuează în conformitate cu tarifele și procedurile stabilite de către Operator.

7.2. Achitarea se efectuează în baza facturilor sau notelor de plată expediate de către Operator Abonatului la adresa poștală indicată în contract.

7.3. În cazul necesității îndeplinirii lucrărilor de către Operator pentru care nu sânt stabilite tarife, costul lucrărilor se determină în conformitate cu calculele efectuate de Operator până la momentul începerii lucrărilor.

7.4. Calcularea mărimii plății se efectuează proporțional zilelor de prestare a serviciului pe parcursul primei luni, dacă altceva nu este stabilit .

7.5. Operatorul este în drept să determine prețul serviciilor și lucrărilor sale. Modul de calculare este determinat de Operator de sine stătător. Operatorul va comunica abonaților despre orice modificare a tarifelor stabilite.

7.6. În cazul în care în prima zi calendaristică a lunii la contul Abonatului nu sunt suficiente mijloace bănești pentru achitarea serviciilor, prestarea lor poate fi suspendată. Dacă prestarea serviciului în caz de insuficiență de mijloace bănești nu a fost suspendată și lipsește cererea Abonatului de suspendare a serviciului, Abonatul este obligat să achite serviciul în volum deplin.

7.7. În perioada în care prestarea serviciilor a fost suspendată la cererea Abonatului, plata pentru servicii nu se încasează. Dacă serviciul rețelei nu a fost suspendat în modul prevăzut de prezentul Regulament, plata de abonament se încasează în volum deplin, indiferent de faptul dacă Abonatul a utilizat serviciul sau nu.

7.8. Plata inițială pentru serviciile Operatorului se constituie din plata pentru conectare și plata de abonament.

7.9. Atunci când prestarea serviciului presupune instalarea echipamentului, suplimentar la plata lunară se achită și chiria pentru echipament. Suspendarea serviciului nu exonerează Abonatul de obligația de plată chiriei echipamentului.

7.10. Modul și termenele achitării serviciilor sunt prevăzute de contract, regulamente, tarife, precum și de alte acte ce reglementează modul și condițiile prestării serviciilor concrete ale rețelei Operatorului.

7.11. Achitarea serviciilor de către Abonat se poate efectua prin oficiile comerciale ale Operatorului, precum și prin intermediul băncilor sau oficiilor poștale.

7.12. Pentru neachitarea în termen a obligațiilor de plată Operatorul este în drept să calculeze Abonatului penalități de întârziere de până la 0,5% din suma datoriei.

## 8. Cereri și reclamații

8.1. În caz de neexecutare sau executare necorespunzătoare a obligațiilor de prestare a serviciilor de către Operator, Abonatul este în drept să înainteze o reclamație motivată în conformitate cu regulamentul privind examinarea reclamațiilor

8.2. Abonatul trebuie neîntârziat să anunțe Operatorul despre oricare greșeli depistate în facturile, notele de plată sau alte documente de plată pentru prestarea serviciilor rețelei.

8.3. Părțile vor depune întreaga diligență în vederea soluționării litigiilor care decurg din contractele de prestare a serviciilor pe cale amiabilă. Dacă soluționarea litigiilor nu va reuși pe cale amiabilă, ele vor fi soluționate în instanța de judecată competentă.

## 9. Răspunderea

9.1. Operatorul și Abonatul poartă răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor în modul și condițiile prevăzute de legislația RM în vigoare, prezentul Regulament și contractul de prestare a serviciilor.

9.2. În caz de încălcare de către Abonat a prevederilor ale prezentului Regulament, Operatorul este în drept să ceară de la Abonat compensarea prejudiciului suportate de Operator în rezultatul acestor încălcări, inclusiv în baza pretențiilor persoane terțelor, precum și plata pentru accesul neautorizat .

9.3. Abonatul este obligat să compenseze pierderile Operatorului survenite ca rezultat al încălcării din partea Abonatului a obligațiilor ce rezultă din contractul de prestare a serviciilor, sau săvârșirii acțiunilor (inacțiunilor) care au cauzat pagube Operatorului . În asemenea cazuri Operatorul este în drept să ceară rezilierea contractului de prestare a serviciilor în mod unilateral.

9.4. Operatorul nu poartă răspundere pentru:

- calitatea necorespunzătoare a serviciilor prestate atunci când aceasta se datorează defecțiunilor terminalelor Abonatului .
- incorectitudinea încasării sau restituirii sumelor bănești în caz de completarea incorectă a documentelor de plată de către Abonat;
- pentru calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor prestate sau încălcarea termenelor de prestare a serviciilor ca rezultat al utilizării din partea Abonatului a aparatajului sau echipamentului defectat au care nu corespunde condițiilor tehnice ale rețelei Operatorului, precum și în caz de conectare de către Abonat a aparatajului sau echipamentului cu încălcarea regulilor de conectare la energia electrică;
- în caz de deteriorare a rețelei de cablu sau a echipamentului Abonatului nu din vina Operatorului;
- în caz de survenire a circumstanțelor ce se află în afara voinței Operatorului și care nu au putut fi preîntâmpinate sau evitate, sau care se află în afara sferei de activitate a Operatorului cum ar fi:
  - pagube cauzate drepturilor și intereselor terțelor persoane prin acțiunile sau inacțiunile Abonatului;
  - consecințele legate de folosirea echipamentului procurat nu de la Operator;
  - alte cazuri prevăzute de prezentul Regulament sau contractul de prestare a serviciilor.

9.5. Operatorul asigură funcționarea rețelei pe perioada prestării serviciilor. Se consideră că serviciul a fost prestat în mod corespunzător, dacă timpul sumar al întreruperilor în prestarea serviciilor lunar nu va depăși 24 de ore.

9.6. Abonatul garantează Operatorului că informația și datele prezentate sunt complete și veridice și rămâne responsabil pentru autenticitatea și corectitudinea informației, precum și pentru existența capacității necesare semnării contractului de prestare a serviciilor.

9.7. Operatorul și Abonatul se exonerează de răspundere pentru neîndeplinirea totală sau parțială a, obligațiilor sale dacă aceasta reprezintă cazuri de *force majeure*, la care se atribuie: acțiuni militare, acte teroriste, imixtiunea autorităților publice, calamități naturale, precum și alte circumstanțe excepționale și imprevizibile.