



# A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E

CONTRACT NR. 5427057/02-01/15 din 05.01.15

DE PRESTARE A SERVICIILOR DE TELEFONIE MOBILĂ

Cod CPV- **64212000-5**

“1” ianuarie 2015

mun. Chişinău

## 1. PĂRŢILE CONTRACTULUI

”**Moldtelecom**” S.A., cu Numărul de Identificare de Stat și Codul Fiscal (IDNO) 1002600048836, reprezentată de Directorul Business Solutions **dl Ion ROȘCA**, care acționează în baza procurii nr. 01-10-01/12035 din 18.12.14, numit în continuare “Operator” și

**Serviciul Stare Civilă**, cu Numărul de Identitate de Stat și Codul Fiscal 1008601000400, reprezentat de **Directorul, dna Lucia CIOBANU**, numit în continuare “Abonat”, iar împreună numiți Părți, au încheiat prezentul contract privind următoarele.

Conform ofertei de prețuri din COP nr. 14/02633 din 05.12.2014 în baza Deciziei Grupului de lucru al Serviciului Stare Civilă expusă în proces – verbal nr. 58-1/14 din 17.12.2014, “Operatorul” a fost declarat Învingător al procedurii pentru achiziționarea serviciilor de telefonie mobilă, denumite în continuare Servicii.

## 2. PREVEDERI GENERALE (NOȚIUNI, TERMINOLOGIE)

Furnizor de servicii de comunicații electronice (Operator) – persoană fizică sau juridică, înregistrată în Republica Moldova, a cărei activitate constă, în totalitate sau în parte, în furnizarea serviciilor de comunicații electronice;

Abonat – orice persoană fizică sau juridică care a încheiat un contract cu furnizorul de servicii publice de comunicații electronice în vederea furnizării unor asemenea servicii;

Servicii – reprezintă servicii de telefonie mobilă în standardul CDMA/UMTS (W-CDMA) (voce, transport date și SMS) destinate utilizatorului și prestate contra plată de către Operator;

Servicii administrative – reprezintă servicii de comunicații electronice cu caracter operațional: reactivări, suspendări, înlocuiri de bunuri și servicii etc.;

Abonament – reprezintă o sumă lunară care trebuie achitată de către Abonat pentru accesarea Serviciilor specificate în Contract și Anexe;

Perioadă minimă contractuală – perioada minimă de valabilitate a contractului stabilită de Operator și acceptată de Abonatul care beneficiază de prețuri sau servicii speciale;

Cartelă R-UIM (Removable User Identity Module)/U-SIM (Universal Subscriber Identity Module) – cartela care conține numărul de identitate internațional al Abonatului (IMSI), numărul sau ISDN (MSISDN) independent de tipul terminalului CDMA/UMTS (W-CDMA), utilizat pentru emiterea și recepția apelurilor, și setul de Servicii la care Abonatul are acces;

Cod PIN (Personal Identification Number) – parolă din 4 cifre atribuită cartelei R-UIM/U-SIM, care servește pentru protejarea accesului la datele incluse în cartelă. Introducerea greșită consecutivă de 3 ori a codului PIN blochează automat cartela R-UIM/U-SIM.

Rețea CDMA/UMTS (W-CDMA) – totalitatea echipamentelor de comunicații electronice instalate și operate conform Recomandărilor UIT (Uniunea Internațională de Telecomunicații) și standardelor CDMA2000 (Code Division Multiple Access)/tehnologiei de radioacces terestru IMT – 2000 cu interfața radio UMTS (W-CDMA) (Wideband Code Division Multiple Access);

Arie de Acoperire – reprezintă zona geografică în care Serviciul este disponibil la data semnării Contractului sau pe parcursul executării acestuia;

Terminal – reprezintă echipamentul prin intermediul căruia Abonatul accesează cu ajutorul cartelei R-UIM/U-SIM Serviciile prestate de către Operator.

### **3. OBIECTUL CONTRACTULUI**

3.1. Presentul Contract reglementează relațiile între S.A. „Moldtelecom”, în calitate de furnizor de Servicii, denumit Operator, și Serviciul Stare Civilă, în calitate de utilizator final, denumit Abonat.

3.2. Operatorul se obligă să presteze Serviciile solicitate de către Abonat, conform prezentului Contract și Anexelor nr. 1, nr. 2 și nr. 3, parte integrantă ale acestuia, în interiorul ariei de acoperire a rețelei sale, iar Abonatul se obligă să le achite, conform prevederilor prezentului Contract.

### **4. CONDIȚII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIILOR**

4.1. Operatorul își rezervă dreptul de a solicita documente, care să confirme identitatea, adresa și statutul Abonatului. Abonatul își asumă responsabilitatea să anunțe Operatorul în termen de 15 zile despre orice schimbare a informației furnizate la momentul încheierii Contractului, survenită după semnarea acestuia.

4.2. Serviciile se prestează prin tehnologia CDMA2000 în banda de frecvență 450 MHz /UMTS (W-CDMA) în banda de frecvență 2100 MHz, sub marca comercială „Unite”.

### **5. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE OPERATORULUI**

5.1. Operatorul va asigura Abonatului posibilitatea efectuării apelurilor nelimitate și gratuite în cadrul CUG.

5.2. Operatorul este obligat să presteze Abonatului serviciul ce permite stoparea convorbirilor CUG, la epuizarea banilor, minutelor din contul personal al abonatului (balanța contului personal indică 0 bani, 0 minute), fără a fi afectate convorbirile din cadrul CUG (convorbirile în cadrul CUG sunt efectuate permanent).

5.3. Operatorul va oferi posibilitatea controlării și/sau limitării consumului de bani/min a abonamentelor angajaților. (cheltuielile suplimentare efectuate de către angajați, cu achitarea din contul Abonatului – nu este posibilă).

5.4. Operatorul este obligat să ofere posibilitatea efectuării apelurilor naționale, din cont propriu, de către posesorii abonamentelor, prin suplینirea contului personal cu cartele de reîncărcare.

5.5. Operatorul este obligat să ofere acoperire maximală pe întreg teritoriul Republicii Moldova și acoperire maximală de rețea din populație.

5.6. Operatorul este obligat să ofere acoperire maximală 3G(indoor și outdoor) pe întreg teritoriul Republicii Moldova și acoperire maximală de rețea din populație.

5.7. Operatorul este obligat să ofere apeluri taxate la secundă, începînd cu prima secundă a apelului.

5.8. Operatorul este obligat să pună la dispoziția Abonatului numărul necesar de terminale mobile 3G.

5.9. Operatorul va oferi Abonatului posibilitatea transmiterii/primirii de imagini, foto, înregistrări audio-video, prin utilizarea mesajului scurt de la un telefon la altul.

5.10. Operatorul este obligat să presteze Servicii calitative de telefonie mobilă CDMA/UMTS (W-CDMA), în conformitate cu Contractul. Operatorul își asumă responsabilitatea pentru asigurarea recepției semnalelor radio în cadrul ariei de acoperire definite.

5.11. Operatorul este obligat să înlătore, în cel mai scurt timp, deficiențele apărute pe parcursul prestării Serviciilor.

5.12. Operatorul se obligă să furnizeze Abonatului, din momentul semnării Contractului, toată informația necesară despre Serviciile prestate și să pună la dispoziție Serviciul Suport Clienți (500 de pe telefonul mobil sau 022-200-200 de pe telefonul fix) pentru a răspunde solicitărilor cu privire la Servicii pentru întreaga perioadă de valabilitate a contractului.

5.13. Operatorul asigură accesul Abonatului la Serviciile sale, dar își rezervă dreptul de a refuza o cerere de conectare sau de prestare a serviciilor adiționale din următoarele motive: Abonatul nu a furnizat integral informațiile solicitate de Operator conform punctului 4.1; Abonatul are datorii neachitate față de Operator din motive neîntemeiate; Abonatul este în incapacitate de plată stabilită.

5.14. Operatorul se obligă să activeze contul Abonatului în timp cît mai scurt posibil, în dependență de posibilitățile tehnice, dar nu mai tîrziu de 24 ore din momentul semnării Contractului și încasării mijloacelor bănești în contul bancar al Operatorului sau în casieria acestuia.

- 5.15. Operatorul se obligă să asigure confidențialitatea conținutului convorbirilor telefonice și a altor comunicări efectuate prin rețele de comunicații electronice, precum și să nu divulge altor persoane decât expeditorului sau destinatarului, informațiile privind serviciile furnizate.
- 5.16. Orice informație furnizată de către Abonat va fi utilizată de Operator numai în scopuri legate de executarea prezentului Contract, respectiv activare, facturare, relații cu clienții, recuperare a datoriilor etc. Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Abonatului va fi efectuată de către Operator conform legislației în vigoare.
- 5.17. Operatorul rămâne proprietarul cartelei R-UIM/U-SIM oferite Abonatului după semnarea Contractului.
- 5.18. Operatorul este în drept de a prezenta pe parcursul lunii informația operativă privind starea contului Abonatului, cu posibilitatea efectuării recalculelor la sfârșitul perioadei de facturare.
- 5.19. Operatorul își rezervă dreptul de a solicita achitarea integrală a datoriilor, inclusiv și a abonamentului pentru luna curentă, la momentul recepționării în formă scrisă din partea Abonatului a cererilor de activare/dezactivare a serviciilor adiționale și schimb de bunuri.
- 5.20. Operatorul își rezervă dreptul de a refuza fără preaviz cererile referitor la schimbările în cont, depuse de Abonat, în cazul în care acesta nu a achitat integral factura/contul de plată în termenul limită indicat, din motive neîntemeiate. Pentru procesarea modificărilor solicitate, Abonatul urmează să depună cererea în mod repetat după achitarea datoriilor.
- 5.21. Operatorul este în drept să comercializeze Abonatului terminale codate în rețeaua proprie, certificate și compatibile cu rețeaua sa de telefonie mobilă CDMA/UMTS (W-CDMA). Abonatul nu va avea dreptul la despăgubiri în cazul necesității de înlocuire a terminalului pentru a permite posibilitatea de acces la anumite servicii adiționale.
- 5.22. Operatorul are dreptul de a rezilia Contractul în cazurile și conform procedurii prevăzute în compartimentul 10.
- 5.23. Operatorul are dreptul să suspende Serviciile oferite Abonatului fără preaviz și drept de compensare, în cazul neachitării totale sau parțiale de către Abonat a plăților prevăzute în compartimentul 7 la data scadentă sau dacă Abonatul nu-și respectă obligațiile prevăzute în compartimentul 6 sau alte condiții contractuale, pînă la remedierea încălcării.
- 5.24. Toate notificările ce urmează a fi efectuate de către Operator în baza prezentului Contract, vor fi aduse la cunoștință Abonatului prin unul sau mai multe din următoarele mijloace care sunt la dispoziția Operatorului: factură/cont de plată, e-mail, poștă, fax.

## **6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ABONATULUI**

- 6.1. Abonatul este obligat să monitorizeze starea contului pentru a fi la curent cu minutele, traficul Internet/Intranet și SMS-urile consumate.
- 6.2. Abonatul este obligat să folosească Serviciile în conformitate cu termenele și condițiile contractuale.
- 6.3. Abonatul este obligat să nu admită utilizarea Serviciilor oferite de Operator pentru cauzarea premeditată a perturbării rețelei Operatorului, să nu creeze prejudicii altor abonați sau Operatorului, să nu utilizeze Serviciile în scopuri ce contravin intereselor Statului, ordinii publice și intereselor Operatorului.
- 6.4. Abonatul este obligat să achite integral toate plățile și costurile cerute de Operator în baza prezentului Contract.
- 6.5. Abonatul este obligat să nu utilizeze Serviciile în scopuri comerciale, inclusiv vânzarea, închirierea acestora către terți.
- 6.6. Abonatul este obligat să ia toate măsurile de precauție pentru a evita deteriorarea cartelei R-UIM/U-SIM, închirierea, transmiterea unei alte persoane, utilizarea abuzivă a acesteia. Orice tentativă de copiere a datelor tehnice de identificare înscrise pe cartela R-UIM/U-SIM este interzisă și sancționată conform legislației. Abonatul este obligat să întoarcă cartela R-UIM/U-SIM Operatorului la solicitare. În caz de furt, pierdere sau deteriorare a cartelei R-UIM/U-SIM, Abonatul va informa imediat Serviciul Suport Clienți. Operatorul se obligă să suspende prestarea Serviciilor către Abonat în termen cât mai restrîns. Abonatul este obligat să solicite eliberarea altei cartele R-UIM/U-SIM timp de 72 ore din data informării Operatorului. În cazul în care cartela R-UIM/U-SIM nu a fost înlocuită, Abonatul își asumă responsabilitatea pentru utilizarea serviciilor prin intermediul acestei cartele. Operatorul va elibera o cartelă de înlocuire. Suspendarea contului Abonatului, indiferent de perioadă, în cazurile stipulate mai sus în acest punct, nu eliberează Abonatul de la achitarea abonamentului lunar.

- 6.7. Abonatul va utiliza doar terminale certificate, autorizate conform regulamentului în vigoare și compatibile cu rețeaua de telefonie mobilă CDMA/UMTS (W-CDMA). Este interzisă conectarea la terminal a oricăror accesorii, care pot produce interferențe cu Serviciile prestate de Operator.
- 6.8. Abonatul are dreptul de a activa codul PIN (număr personal de identificare) ca parolă de acces la rețeaua mobilă CDMA/UMTS (W-CDMA). În scopul deblocării cartei R-UIM/U-SIM la o eventuală blocare, cauzată de introducerea greșită a codului PIN, Abonatul furnizează Operatorului informații referitoare la identitatea sa. Operatorul deblochează cu ajutorul codului PUK cartea R-UIM/U-SIM în cazul când informația este autentică.
- 6.9. Abonatul are dreptul să apeleze la Serviciul Suport Clienți la numerele de telefon specificate în punctul 5.12, Serviciile de informații ale Operatorului, inclusiv consultarea contului, serviciile de urgență care sunt oferite gratuit de către Operator.
- 6.10. Abonatul are dreptul de a-și schimba Pachetul de bază, precum și serviciile adiționale de care beneficiază. Abonatul va depune o cerere cu cel puțin 15 zile înainte de ziua următoare de facturare, unde va indica modificările solicitate. Migrarea de la un pachet la altul se efectuează în baza serviciilor administrative, stabilite de către Operator, plasate pe pagina web [www.unite.md](http://www.unite.md).
- 6.11. Abonatul are dreptul de a rezilia Contractul conform compartimentului 10.

## 7. COSTUL SERVICIILOR ȘI ORDINEA ACHITĂRII

- 7.1. Prețul serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești.
- 7.2. Abonatul achită Serviciile corespunzător prețurilor valabile la momentul semnării Contractului, conform tarifelor specificate în Anexa nr.1 la prezentul Contract, confirmate prin oferta prezentată de Operator în cadrul procedurii de achiziție publică 14/02633 din 05.12.2014.
- 7.3. La momentul semnării prezentului Contract contravaloarea serviciilor în lei moldovenești constituie **126 120.00 lei MD (Una sută douăzeci și șase mii una sută douăzeci lei MD), inclusiv TVA.**
- 7.4. Achitarea Serviciilor prestate se va efectua în lei moldovenești, în decurs de 30 zile de la 1 zi a perioadei de facturare (în avans), prin transfer, conform facturii prezentate lunar de către Operator la adresa indicată de Abonat.
- 7.5. Perioada de facturare se consideră perioada dintre prima și ultima zi a lunii calendaristice. Dacă planul tarifar ales nu prevede altă modalitate de calcul, abonamentul lunar este inclus integral în factură/cont de plată pentru întreaga perioadă de facturare, indiferent de ziua semnării Contractului.
- 7.6. Operatorul este responsabil pentru corectitudinea și promptitudinea expedierii facturilor/conturilor de plată.
- 7.7. Operatorul nu este obligat, dar poate solicita achitarea unor facturi/conturi de plată intermediare atunci când sumele curente pentru Serviciile prestate extra-pachet înregistrează valoare mai mare decât suma unui Abonament lunar.
- 7.8. Abonatul sau titularii abonamentelor poate suplini contul său prin achitare în numerar (la punctele autorizate de Operator, la reprezentanțele băncilor comerciale indicate pe pagina web [www.unite.md](http://www.unite.md), la oficiile poștale), prin transfer bancar, cartele preplătite sau alte modalități stabilite de Operator.
- 7.9. Se consideră că Abonatul și-a onorat obligația de achitare, conform Contractului, din momentul încasării mijloacelor bănești în contul bancar al Operatorului sau în casieria acestuia.
- 7.10. Orice reclamație privind facturile/conturile de plată poate fi adresată în conformitate cu punctul 12.1 pînă la emiterea următoarei facturi/cont de plată. Depunerea reclamației nu eliberează Abonatul de obligațiile sale de plată.
- 7.11. Operatorul își rezervă dreptul de a cere Abonatului să depună în cont suma avansului necesar pentru a putea beneficia de anumite Servicii. În cazul în care avansul necesar nu este depus la data solicitată, Serviciul nu va fi prestat, Abonatul nefiind îndreptățit la nici o compensație.

## 8. RĂSPUNDEREA/RESPONSABILITATEA PĂRȚILOR

- 8.1. Operatorul își asumă responsabilitatea să presteze Servicii calitative de telefonie mobilă CDMA/UMTS (W-CDMA), în conformitate cu actele normative în vigoare din domeniu. Operatorul își asumă responsabilitatea pentru asigurarea recepției semnalelor radio în cadrul ariei de acoperire. Rata de blocare a apelurilor, precum și rata de cădere a apelurilor în rețeaua CDMA2000/UMTS (W-CDMA) în orele de vîrf, cauzate de rețeaua CDMA/UMTS (W-CDMA), nu va depăși 2 % din numărul apelurilor efectuate de sau către Abonat.

8.2. În cazul în care nu se atinge nivelul de calitate a serviciilor, prevăzut în punctul 8.1 al contractului, Operatorul va compensa prejudiciul cauzat Abonatului pe perioada deranjamentului stabilit prin acordarea de servicii suplimentare.

8.3. Operatorul își asumă responsabilitatea de a întreprinde măsuri de remediere a deficiențelor tehnice (cît de curînd posibil fără depășirea a 24 ore din momentul sesizării de către Abonat) și protejare a datelor în vederea excluderii vulnerabilității și integrității rețelei și/sau serviciilor ca rezultat al eventualelor incidente sau amenințări (atacuri).

8.4. Operatorul poartă răspundere de calitatea Serviciilor condiționate inclusiv de starea funcțională a terminalului exploatat în conformitate cu condițiile certificatului de garanție.

8.5. Operatorul nu poartă răspundere pentru conținutul mesajelor și al apelurilor, nici pentru daunele pe care acestea le-ar putea provoca, în caz dacă nu este autorul lor. Operatorul nu poartă răspundere pentru Servicii și prețuri în cazul în care acestea sunt oferite de terțe părți, accesibile prin Serviciul său.

8.6. În cazul utilizării Serviciului transport date (acces la rețeaua Internet), Operatorul nu poartă răspundere pentru eventualele pierderi de informație, atacuri de rețea, „conexiuni nedorite” ([www.unite.md/faq](http://www.unite.md/faq)), SPAM etc. Abonatul este singurul responsabil pentru instalarea și actualizarea programelor de protecție pe echipamentele folosite.

8.7. Operatorul nu poartă răspundere pentru eventualele probleme tehnice originate de către operatorul străin în timpul utilizării Serviciului Roaming de către Abonat.

8.8. Abonatul își asumă responsabilitatea să ofere Operatorului informația veridică cerută la semnarea Contractului, conform punctului 4.1.

8.9. Abonatul își asumă responsabilitatea să nu transmită drepturile și obligațiile asupra Contractului unei terțe părți fără consimțămîntul Operatorului. Pentru a transfera drepturile și obligațiile Contractului unei alte persoane, Abonatul depune cerere de schimb de titular la punctele autorizate de Operator. În cazul în care Operatorul își dă consimțămîntul pentru efectuarea schimbului de titular, noul proprietar își va asuma toate drepturile și obligațiile fostului titular.

8.10. În cazul în care Abonatul folosește terminale, altele decît cele comercializate de către S.A. „Moldtelecom”, Abonatul își asumă întreaga responsabilitate pentru problemele de funcționare a Serviciilor, datorate terminalelor utilizate.

## **9. TERMENUL CONTRACTULUI**

9.1. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare după aprobarea lui de către Agenția Achiziții Publice și unitatea teritorială a Trezoreriei de Stat, fiind valabil de la 01 ianuarie 2015 pînă la 31 decembrie 2015.

9.2. Prestarea serviciilor se efectuează pe întreaga perioadă de valabilitate a Contractului.

## **10. REZILIEREA CONTRACTULUI**

10.1. Rezilierea Contractului poate avea loc cu acordul comun al ambelor părți sau în mod unilateral în caz de:

- refuzul Operatorului de a presta careva Servicii din motive nejustificate;
- nerespectarea de către Operator a termenelor stabilite pentru executarea Serviciilor;
- neexecutarea sau executarea necalitativă de către Operator a obligațiilor contractuale;
- nesatisfacerea de către una din părți a pretențiilor, înaintate conform prezentului Contract.

10.2. Partea inițiatoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în timp de 10 zile celeilalte părți despre intențiile ei, cu expunerea cauzelor.

10.3. Partea înștiințată este obligată să răspundă timp de 10 zile la anunț. În caz că chestiunea nu va fi coordonată în termenele stabilite, partea inițiatoare are dreptul să declare Contractul reziliat, conform situației la data indicată în anunț.

10.4. Operatorul are dreptul să rezilieze Contractul fără drept de compensare, notificînd Abonatul printr-o scrisoare cu aviz de primire cu indicarea termenului de grație în caz dacă:

- a) descoperă că la semnarea Contractului Abonatul nu a prezentat informație veridică, completă, nu a informat despre schimbările survenite ulterior sau
- b) Abonatul a obținut neautorizat sau în mod fraudulos acces la Serviciile Operatorului, inclusiv în conexiunea Roaming, sau
- c) Abonatul a încălcat prevederile Contractului sau ale legislației în vigoare, sau
- d) Abonatul este în incapacitate de plată stabilită, a fost acționat în judecată pentru datorii scadente, este în procedură de insolvență sau lichidare juridică.

10.5. În cazul rezilierii Contractului, Abonatul este obligat să întoarcă cartela R-UIM/U-SIM Operatorului și să achite toate datoriile sale către Operator. Dacă cartela R-UIM/U-SIM nu este restituită în termen de 15 zile după rezilierea Contractului, contravaloarea acesteia va fi facturată abonatului, datoria urmînd a fi achitată în termenul indicat în factură.

10.6. Obligațiile contractuale existente la momentul rezilierii lui trebuie să fie satisfăcute necondiționat.

## 11. FORȚĂ MAJORĂ

11.1. Părțile nu poartă răspundere de nerespectarea obligațiilor stipulate în prezentul Contract, dacă vor prezenta dovezi că aceasta a fost cauzată de circumstanțele de forță majoră. Astfel de evenimente (calamități naturale, incendii, acțiuni militare, greve, acte normative ale organelor de stat locale care împiedică părțile de a îndeplini obligațiile) pot apărea după semnarea Contractului în condiții și circumstanțe care sunt în afara controlului Operatorului sau/și Abonatului.

11.2. Partea care a avut de suferit în urma evenimentelor de forță majoră este obligată în termen de 3 zile lucrătoare de la stabilirea acesteia să informeze în formă scrisă cealaltă parte despre situația de forță majoră și consecințele acesteia (care au avut loc sau pot avea loc în viitor) cu prezentarea documentului ce confirmă producerea evenimentului de forță majoră, eliberat de organul competent. Partea care nu a informat în scris cealaltă parte în termenele stabilite poartă răspundere pentru neonorarea obligațiilor contractuale.

11.3. Întîrzierea sau neîndeplinirea obligațiilor de către Operator din motiv de forță majoră nu va fi considerată ca o încălcare a prevederilor contractuale.

11.4. În afara cazurilor de forță majoră, Operatorul are dreptul, ca urmare a unor probleme de ordin tehnic, să suspende Serviciile pe perioada necesară remedierii, anunțîndu-și abonații prin mijloacele de informare disponibile. Răspunderea totală a Operatorului pentru suspendarea Serviciului într-o anumită zonă geografică pe o durată prelungită se limitează la compensarea și recalcularea plății de abonament pentru perioada deranjamentului stabilit.

## 12. RECLAMAȚII ȘI SANȚIUNI

12.1. Pentru orice reclamație Abonatul trebuie să se adreseze în scris, prin fax, prin e-mail, la Serviciul Suport Clienți. În reclamație Abonatul obligatoriu va indica numărul de telefon, iar în cazul dezacordului cu factura/contul de plată inclusiv și numărul facturii/contului de plată, suma contestată și motivul dezacordului. Termenul de examinare a adresărilor Abonatului nu va depăși 5 zile din ziua recepționării acestora. Rezultatul examinării va fi adus la cunoștința Abonatului în scris. Remedierea deficiențelor imputabile Operatorului va avea loc cît de curînd posibil fără depășirea a 24 ore din momentul sesizării de către Abonat.

12.2. Litigiile care decurg din interpretarea sau executarea prezentului Contract, ce nu pot fi negociate pe cale amiabilă, vor fi înaintate spre soluționare instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

12.3. Operatorul poartă răspundere pentru calitatea serviciilor livrate, inclusiv pentru viciile ascunse.

12.4. În cazul devierii serviciilor de la calitatea stabilită în contract, cheltuielile pentru lichidarea neajunsurilor le suportă Operatorul.

12.5. În cazul depășirii termenului stabilit pentru executarea serviciilor, Operatorul achită o penalitate Abonatului, în mărime de 0,1% din prețul executării necondiționate, pentru fiecare zi întîrziată, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului contract.

12.6. În caz de încălcare a termenelor de achitare – Abonatul poartă răspundere materială în valoare de 0.1% din suma neachitată, pentru fiecare zi întîrziată, dar nu mai mult de 5 % din valoarea totală a prezentului contract.

12.7.

## 13. ALTE CONDIȚII

13.1. Abonatul declară că a fost informat și a acceptat că Operatorul nu poartă nici un fel de răspundere pentru informația, reclama, produsele și ofertele pe care le primește pe Internet, prin mesaje scurte sau voce de la persoane terțe.

13.2. Abonatul a luat cunoștință și a acceptat Aria de acoperire, astfel cum aceasta a fost prezentată la punctele autorizate ale Operatorului sau pe Internet la adresa [www.unite.md](http://www.unite.md), pentru fiecare tip de Serviciu furnizat în parte.

13.3. Viteza de transfer a datelor nu este o valoare stabilă, deoarece aceasta depinde de factori externi: condițiile de propagare a undelor radio, configurarea și starea calculatorului utilizatorului, numărul de utilizatori conectați simultan la aceeași celulă etc. Abonatul declară că a fost informat

și a acceptat faptul că viteza de transfer a datelor prin tehnologia CDMA 2000 1x este pînă la 153,4 Kbps upload și download, pentru CDMA 2000 1x EV-DO este pînă la 153,4 Kbps – upload și pînă la 2,4 Mbps – download, pentru CDMA 2000 1x EV-DO Rev. A este pînă la 1,8 Mbps – upload și pînă la 3,1 Mbps – download, iar prin tehnologia UMTS (W-CDMA) este pînă la 5,6 Mbps – upload și pînă la 14,4 Mbps – download. Operatorul poate oferi o viteză de transfer a datelor mai mare decît cea stabilită în prezentul Contract, în dependență de posibilitățile tehnice și de specificațiile planului tarifar.

13.4. Unele Servicii, cum ar fi serviciile cu valoare adăugată, Roaming-ul și/sau conexiunea internațională, vor fi oferite în condiții speciale stabilite de către Operator.

13.5. Modificările sau completările prezentului Contract pot fi efectuate în baza unui acord adițional semnat de ambele părți.

13.6. Contractul și Anexele acestuia sunt perfectate și semnate în 2 exemplare, cîte unul pentru fiecare parte. Ambele exemplare ale Contractului au putere juridică egală. Toate anexele la prezentul contract sunt părți integrante ale acestui contract.

13.7. Persoanele de contact:

- din partea Abonatului – Alexandr Guțal, Șef secție SGETP al Direcției sisteme informaționale stare civilă, tel.22 257114.

- din partea Operatorului – Andrei Tabăcaru, tel. 067 199649;

## 15. RECHIZITELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR.

15590

### “Operator”

S.A. “Moldtelecom”

adresa poștală

mun. Chișinău, str. Ștefan cel Mare, 10

MD 2001, Republica Moldova

cont de decontare: № 222460149803938

banca: BC «Banca de Economii» SA, fil 1

cod №: BECOMD2X609

cod fiscal :1002600048836

Nr. de întreg. pentru TVA: 0200341

tel/fax: 200 200 / 570 570

e/mail: relatii.clienti@unite.md

### “Abonat”

Serviciul Stare Civilă

adresa poștală

mun. Chișinău, str. Mihai Viteazul, 11/1

MD 2004, Republica Moldova

cont trezorerial: № 240100000367605

banca: MF Trezoreria de Stat

cod №: TREZMD2X

cont bancar: 226401

cod fiscal: 1008601000400

tel/fax: 257 126 / 237 050

e-mail: secretariat@ssc.gov.md

05  
113.11  
€ 126120 lei  
F. Ibram

### Semnăturile părților

„OPERATOR”

Directorul Business Solutions

Ion ROȘCA

L.Ș.



„ABONAT”

Director

Lucia CIOBANU

L.Ș.



Contabil-șef

Înregistrat: nr. 276

Trezoreria

