

Contract pentru prestari servicii
nr _____, din data de 01.04.2025

«**Arax-Impex**» SRL, amplasat pe adresa mun. Chișinău, str. Dosoftei 118, înregistrat cu nr. 102018304 din 28.12.1992 de către Camera Înregistrării de Stat, în calitate de «Furnizor», reprezentat de către Administratorul A. Tsitsinovskii, care activează în baza Statutului, pe de o parte și «**ARSCOM**» SRL, în calitate de «Beneficiar», reprezentat de către Șevcenco Valentina, care activează în baza Statutului, pe de altă parte, au încheiat prezentul Contract de prestare a serviciilor de Internet privind următoarele:

Definiții și interpretări

Semnificația termenilor:

- **Locație** – un sediu sau mai multe sedii ale Beneficiarului indicate în Anexa(ele) Contractului unde urmează a fi furnizate Serviciile fiind punctul terminal al rețelei Furnizorului. ;
- **Punct terminal al rețelei** - punctul de acces fizic la rețeaua Furnizorului în Locația Beneficiarului, reprezentată, după caz, printr-un echipament de terminare interior, o rigletă sau un capat de cablu sau, în lipsa acestora, prin prima priză de rețea.
- **Internet** - rețeaua mondială de echipamente de comunicație, publice și private, care sunt interconectate și folosesc suita de protocoale TCP/IP.
- **Soluția de comunicații de date** – este soluția hardware și software instalată și configurată de Furnizor în vederea stabilirii unei legături pentru comunicații de date și acces Internet la Locația indicată de Beneficiar.
- **Sistem de comunicații** - reprezintă ansamblul echipamentelor și mijloacelor de transmisiune puse la dispoziția Beneficiarului de către Furnizor, având punctul de interfață cu echipamentele Beneficiarului în comutatorul Furnizorului.
- **Echipament** – orice dispozitiv aflat în proprietatea Furnizorului. Echipamentele și produsele cumpărate de către Beneficiar nu intră în această definiție. Transmiterea-restituirea Echipamentului necesar pentru prestarea serviciilor în conformitate cu prezentul Contract se formează prin Procesul verbal de primire-predare, care se semnează de către reprezentanții Părților.

Date cu caracter personal pe baza profilului de Client – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal - reprezentant, contabil, manager, personal tehnic, alte persoane) implicată în relații comerciale cu Furnizorul, în scopul efectuării de comunicări relevante relațiilor comerciale sau executării prezentului contract. Datele cu caracter personal includ categorii de date precum: nume, prenume, patronimic, data nașterii, semnătură, adresa poștală, adresă de email, număr de telefon, fax, funcție deținută, codul personal, seria și numărul actului de identitate, naționalitate eventual, adresa de domiciliu ale reprezentanților Beneficiarului furnizate de Beneficiar către Furnizor, sau intrate în posesia Furnizorului în legătura cu furnizarea Serviciilor.

Art.1. Obiectul Contractului

- 1.1. Obiectul prezentului Contract îl constituie prestarea serviciilor de Internet potrivit solicitărilor Beneficiarului, în condițiile și termenii din contract, în schimbul plății de către Beneficiar a tarifelor lunare practicate de Furnizor.
- 1.2. Furnizorul asigură instalarea sistemului de comunicații de date și activarea Serviciilor în termenul stabilit în anexele prezentului Contract, exclusiv în cazul în care Beneficiarul utilizează echipamentele Furnizorului. Lucrările de instalare includ instalarea și configurarea Echipamentului necesar și testarea canalului de transmisiune. Termenul de instalație și activare a Serviciilor nu include perioada în care efectuarea lucrărilor nu este posibilă din cauza condițiilor climatice nefavorabile sau perioada de întârziere determinată de indisponibilitatea Beneficiarului sau blocarea accesului Furnizorului până la punctul de acces al rețelei Beneficiarului din motive care nu sunt sub controlul Furnizorului.
- 1.3. Testarea canalului de transmisiune și a capacității primite INTRANET se efectuează pe calculatorul Furnizorului prin deschiderea paginii speedtest.net Testarea canalului de transmisiune și a capacității primite INTERNET se efectuează pe calculatorul Furnizorului prin metoda de download a oricărei file de pe serverul web ale companiilor globale, de exemplu www.microsoft.com
- 1.4. Condițiile promoționale și durata derulării acestora sunt indicate în Formularul de Comanda a Serviciilor Anexa la contract

Art.2. Durata Contractului

- 2.1. Prezentul contract intră în vigoare la data semnării sale de către ambele Părți și are o Durata inițială minimă de 12 luni care începe a curge din data conectării și activării efective a Serviciilor.
- 2.2. Contractul va fi prelungit tacit și automat pentru perioade succesive egale cu durata inițială, exceptând cazul în care Beneficiarul va notifica în scris Furnizorul cu 30 (treizeci) de zile înainte de expirarea Duratei contractuale inițiale intenția sa de a înceta contractul.
- 2.3. Părțile convin că lipsa acestei notificări prealabile are valoarea juridică a consimțământului tacit al Beneficiarului privind prelungirea duratei contractuale.
- 2.4. Pentru fiecare Locație Contractul va fi valabil până la expirarea Duratei inițiale minime aferente Serviciilor prestate la Locația respectivă indicată în Anexa la prezentul Contract și se va prelungi tacit și automat pentru perioade succesive egale cu Durata inițială, exceptând cazul în care Beneficiarul va notifica în scris Furnizorul cu 30 (treizeci) de zile înainte de expirarea Duratei contractuale inițiale intenția sa de încetare a contractului.
- 2.5. Durata inițială minimă prevăzută la pct.2.1. a prezentului Contract se va prelungi proporțional perioadei pentru care acțiunea contractului a fost suspendată la cererea sau din motive imputabile Beneficiarului.

Art.3. Modalități de plată

- 3.1. Costul de instalare a sistemului de comunicații de date precum și plata lunară pentru Servicii se determină în dependență de volumul de lucrări care trebuie realizate și pachetul de date solicitat pentru Locație, care se indică în Anexa la prezentul Contract. Serviciile acordate Beneficiarului de către Furnizor sunt servicii de abonament cu plată lunară astfel că, traficul neutilizat de către Beneficiar nu poate fi supus recalculării sau transferării pentru următoarea lună de facturare. Dacă Furnizorul a prestat Serviciile, iar Beneficiarul nu le-a utilizat, Beneficiarul va achita integral Serviciile prestate.
- 3.2. Perioada de calcul pentru Serviciile prestate de Furnizor va fi considerată 1 (una) lună calendaristică (începând de la prima dată până la ultima dată a lunii, corespunzător). Valoarea Serviciilor pentru Locație pentru prima lună de facturare se calculează de către Furnizor în sumă proporțională cu numărul de zile scurse din data conectării și activării Serviciilor.

3.3. Facturarea Serviciilor pentru fiecare Locație se efectuează în avans, în lei moldovenești, conform plății(lor) de abonament indicate în Anexa(ele) prezentului Contract. Pentru plata lunară a Serviciilor Furnizorul va emite o factură de plată consolidată pînă la data de 20 a luni anterioare celei de plată.

3.4. Beneficiarul va efectua achitarea integrală a facturii de plată în termen de 15 zile din data recepționării facturii, prin transfer bancar sau la sediul Furnizorului. Data cînd o Factura este considerată plătită este data cînd banii ajung în conturile sau casieria Furnizorului. Toate taxele bancare legate de plăți vor fi în sarcina Părții plătitoare.

3.5. Părțile sunt de acord că Furnizorul va expedia în adresa Beneficiarului o Factura fiscală electronică (cu semnătură electronică) și actul electronic de prestare a serviciilor pînă la data de 10 a lunii imediat următoare lunii de facturare.

3.6. Factura fiscală electronică, actul electronic de prestare a serviciilor precum și factura de plată vor fi livrate prin poșta(e) electronice, la adresa(ele) de email indicată(te) pe propria răspundere și în mod lizibil de către Beneficiar. Beneficiarul este de acord că utilizarea mijlocului electronic, pe întreaga durată de derulare a relațiilor contractuale, va fi mijlocul unic de prezentare a facturilor fiscale, facturilor de plată și actelor de prestare a serviciilor pentru Serviciile furnizate lunar. Furnizorul va pune la dispoziția Beneficiarului posibilitatea de a consulta și descărca de sine stătător factura fiscală, precum și actele de îndeplinire a serviciilor furnizate prin intermediul "Contul meu" creat pe situl www.arax.md. În mod excepțional, Beneficiarul poate opta pentru livrarea facturii fiscale prin intermediul trimerii poștale simple comportînd, eventual, costuri suplimentare de facturare. Furnizorul nu poartă răspundere pentru nerecepționarea facturii de către Beneficiar, din motive independente de Furnizor; în acest caz se vor aplica prevederile punctului 3.7.

3.7. Beneficiarul care reclamă că nu a primit factura sau refuză să o primească, nu este exonerat de la plata sumelor datorate, avînd obligația de a se interesa la departamentul comercial al Furnizorului, aflat pe adresa: MD-2004, Chișinău, str. Dosoftei 118, tel:022-838-000, cu privire la sumele de plată și recepționarea facturii.

3.8. Neplata totală sau plata parțială a Facturii peste termenul scadent dă dreptul Furnizorului să suspende furnizarea Serviciilor, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, pînă la plata integrală a sumelor facturate. Suspendarea Serviciilor nu exonerează Beneficiarul de obligația de plată a sumelor lunare de abonament, a datoriilor acumulate, precum și a eventualelor penalități calculate în conformitate cu prezentul Contract.

3.9. Factura necontestată în termen de 14 zile calendaristice din data emiterii se consideră acceptată spre plată, iar Serviciile prestate de Furnizor se consideră a fi acceptate de către Beneficiar, în absența oricăror obiecții sau pretenții scrise. În cazul neachitării facturilor emise, Furnizorul își rezervă dreptul de a percepe Beneficiarului o penalizare în cuantum de 0,5% din suma neachitată pentru fiecare zi de întarziere la plată pînă la achitarea efectivă și integrală a debitului restant.

3.10. La apariția unor neclarități, la solicitarea scrisă a Beneficiarului, Furnizorul va prezenta informația despre ordinea calculării plăților conform prezentului Contract.

Art. 4. Obligațiile Furnizorului

4.1. Să asigure Beneficiarului servicii calitative conform parametrilor de calitate stabiliți de pachetul de servicii preselectat, în volum deplin, în mod continuu și în conformitate cu condițiile prezentului Contract, cu excepția inoperabilității conexiunii cauzată independent de Furnizor, cazurilor de deconectare temporară, drept consecință a survenirii circumstanțelor de forță majoră, efectuării lucrărilor planificate de mentenanță a rețelei, lipsei la Beneficiar a energiei electrice și altor acțiuni ce nu depind de voința Furnizorului. Valorile minime de acces la internet sunt asigurate de Furnizor prin intermediul unei conexiuni cablate de tip Ethernet, conexiunea fără fir (wi-fi) fiind opțională și negarantată.

4.2. Să întreprindă lucrările necesare de conectare a Beneficiarului la serviciul contractat, cu condiția îndeplinirii de către Beneficiar a cerințelor înaintate;

4.3. Pe întreaga durată de valabilitate a contractului, Furnizorul va asigura deservirea curentă corespunzătoare a Echipamentului, cablului și materialelor folosite pentru prestarea serviciului. În cazul în care deteriorarea Echipamentului nu este imputabilă Beneficiarului, Furnizorul garantează substituirea sau repararea echipamentului timp de 3 zile lucrătoare cu condiția onorării depline a obligațiilor contractuale de către Beneficiar;

4.4. Să ofere Beneficiarului informația solicitată, legată de prestarea Serviciilor inclusiv informația necesară pentru configurarea accesului la serverul Furnizorului; Informația solicitată va fi oferită cu condiția identificării Beneficiarului și înaintării unei adresări scrise din partea Beneficiarului.

4.5. Să ducă evidența și tarificarea Serviciilor prestate, a serviciilor suplimentare, a plăților efectuate prin înscrieri în contul nominal al Beneficiarului;

4.6. Să comunice Beneficiarului despre modificarea tarifelor la serviciile oferite în termen de 30 zile înainte de intrarea în vigoare a acestora. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu noile tarife, el are dreptul să rezilieze contractul fără a fi penalizat. Acest drept nu se aplică atunci cînd noile tarife sunt mai favorabile decît cele anterioare.

4.7. Furnizorul este obligat să reacționeze la apelul Beneficiarului privind existența defecțiunilor tehnice în cel mult 4 ore după anunțarea de către Beneficiar a defecțiunilor tehnice survenite. Timpul de remediere a defecțiunilor va fi unul rezonabil și va depinde de complexitatea lucrărilor, dar nu va depăși termenul de 72 ore, cu excepția zilelor de odihnă și a sărbătorilor oficiale sau situațiilor convenite din timp cu Beneficiarul. Cheltuielile Furnizorului pentru înlăturarea deranjamentelor survenite ca rezultat al acțiunilor sau inacțiunilor Beneficiarului sau a unei părți terțe la care a apelat Beneficiarul, sau a disfuncționalității rețelei interne și echipamentului Beneficiarului vor fi suportate de către Beneficiar. Timpul defecțiunii se va socoti timpul din momentul anunțării de către Beneficiar despre defecțiune și momentul anunțării de către Furnizor despre rezolvarea acesteia.

4.8. Să asigure serviciul relații cu clienții și suport tehnic în intervalul programului de lucru: de luni pînă vineri de la orele 8 pînă la 19, sîmbăta de la orele 10 pînă la 18. În zilele de duminică și sărbători oficiale se efectuează doar primirea reclamațiilor. Serviciul relații cu clienții și suport tehnic este asigurat la numărul de telefon 022-838-000, fax 022-838-001, email: info@arax.md, support@arax.md.

4.9. Să notifice Beneficiarul despre lucrările de deservire de anvergură planificate, nu mai tîrziu de 24 de ore pînă la începerea lucrărilor. Furnizorul va efectua lucrări planificate de deservire tehnică a rețelei nu mai mult decît de 2 (două) ori pe lună și nu mai mult de 4 (patru) ore în timpul zilelor lucrătoare și 8 (opt) ore sîmbăta sau duminica (lucrări planificate).

4.10. Să asigure Beneficiarului confidențialitatea datelor și a altor informații obținute în procesul prestării Serviciilor.

4.11. Să restituie sumele încasate de la Beneficiar datorită unor erori de calcul sau să recalculeze plata de abonament pentru prestarea necalitativă a Serviciilor în conformitate cu condițiile prezentului Contract.

4.12. Să execute alte obligații, potrivit prevederilor legale.

Art. 5. Drepturile Furnizorului

5.1. Furnizorul poate modifica unilateral prezentul Contract, inclusiv plata pentru Servicii, taxele administrative, plățile pentru serviciile suplimentare și componența pachetelor, cu notificarea Beneficiarului cu 30 (treizeci) de zile înainte de data de la care modificarea își va produce efectele și cu acordarea posibilității Beneficiarului de a-și exprima punctul de vedere în scris în termen de maxim 10 (zece) zile lucrătoare de

la data comunicării notificării privind modificarea. Neexprimarea dezacordului, expres în scris, din partea Beneficiarului privind modificarea propusă de către Furnizor are valoarea juridică a consimțământului tacit, respectiv reprezintă consensul Beneficiarului la modificarea propusă de către Furnizor.

5.2. Să deconecteze Beneficiarul de la serviciile prestate, să suspende prestarea acestora și/sau să rezilieze prezentul Contract în condițiile prezentului Contract.

5.3. Să întrerupă temporar sau permanent accesul la o rețea, site sau să întrerupă stocarea, transmiterea informației primite de către Beneficiar prin rețeaua sa, dacă aceste măsuri au fost dispuse de o autoritate publică potrivit dispozițiilor legale sau dacă această transmisiune de date pune în pericol securitatea rețelei Furnizorului și/sau furnizarea serviciilor în adresa altor beneficiari.

5.4. Să beneficieze de alte drepturi în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Art.6. Obligațiile Beneficiarului

6.1. Beneficiarul va asigura, pe cont propriu, spațiile, sursele de energie sau alte echipamente pentru asigurarea conectivității la Servicii, cu scutirea totală de răspundere a Furnizorului pentru asigurarea acestora.

6.2. Să achite în termen și în mărime deplină toate plățile sau tarifele în vigoare în conformitate cu condițiile prevăzute de prezentul Contract.

6.3. Să informeze Furnizorul imediat despre orice modificare a adresei(lor) electronice declarate pentru facturare conform art.3.6. a prezentului Contract, să verifice lunar respectiva(ele) adresă(e) electronică(ce), inclusiv SPAM, precum și să comunice fără întârziere orice alte situații care au dus sau pot duce la imposibilitatea receptionarii documentației de facturare. Beneficiarul se obligă să salveze și să păstreze originalele facturilor fiscale electronice în conformitate cu Legea nr.91 din 29.05.2014 privind semnătura electronică și documentul electronic.

6.4. În cazul în care Beneficiarul nu a primit factura de plată în termeni adecvați din cauze care nu depind de Furnizor, Beneficiarul este obligat să se intereseze despre sumele de plată de la Furnizor la numărul de telefon 022-838-000 sau la sediul acestuia sau prin intermediul "Contul meu" creat pe situl www.arax.md.

6.5. Să semnaleze către departamentul comercial sau tehnic al Furnizorului la număr de telefon 022-838-000, în cel mai scurt timp, orice nefuncționalitate a Serviciilor, defecțiune apărută, furtul sau deteriorare a Echipamentului;

6.6. Beneficiarul este obligat să asigure o sursă de alimentare cu energie electrică stabilizată și redundantă pentru Echipamentul utilizat. Neexecutarea de către Beneficiar a acestei obligații exonerează Furnizorul de orice răspundere cu privire la executarea prezentului Contract.

6.7. Să semneze toate documentele însoțitoare privind transmiterea în folosință a Echipamentului și după caz, Actul de îndeplinire a lucrărilor.

6.8. Beneficiarul va respecta întocmai instrucțiunile Furnizorului privind configurarea Echipamentului și soluției de acces la Servicii.

6.9. Să respecte regulile de exploatare a Echipamentului transmis în folosință, sub sancțiunea reparării daunelor cauzate. În cazurile de defecțiune a Echipamentului, Beneficiarul va înștiința Furnizorul. Se interzice imixtiunea personală sau a terților asupra Echipamentului pentru înlăturarea defecțiunilor; Beneficiarul nu va încerca să modifice locația, să transforme sau să îmbunătățească Echipamentele, respectiv Serviciile furnizate fără acordul scris prealabil din partea Furnizorului.

6.9. În caz de necesitate, să asigure accesul nestingherit pentru personalul Furnizorului la locul de instalare a Echipamentului pentru efectuarea lucrărilor de instalare, reparație, deservire și demontare; Neexecutarea de către Beneficiar a acestei obligații exonerează Furnizorul de orice răspundere cu privire la executarea prezentului Contract.

6.10. Să nu permită accesul la instalații sau intervenția pe rețea a terților persoane, altele decât reprezentanții autorizați de Furnizor, care este singurul îndreptățit să execute lucrări de instalare, verificare, reparație, modernizare, întreținere, mutare și demontare a sistemului de comunicații de date/Echipamentului.

6.11. Să restituie Echipamentul cu toate componentele acestuia, în starea în care i-a fost predat, fie costul acestuia, atât la cererea Furnizorului, cât și la încetarea/rezilierea contractului, însă nu mai târziu de 2 zile lucrătoare de la data solicitării și/sau încetării Contractului.

6.12. Să utilizeze Serviciile Furnizorului în scopuri legale și în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, exclusiv în interes propriu și exclusiv în Locația indicată în prezentul Contract. Se interzice comercializarea sau conectarea terților la Servicii; Beneficiarul va fi responsabil de toate daunele sau reclamațiile rezultate din încălcarea acestor prevederi.

6.13. Să nu afecteze securitatea rețelei și a serviciului Furnizorului, inclusiv prin:

a) accesarea de date care nu sunt destinate utilizatorului final sau pătrunderea într-un server sau cont pe care utilizatorul final nu are permisiunea să îl acceseze;

b) încercarea de a întrerupe sau a face inutilizabil serviciul unui alt utilizator;

c) expedierea în masă a mesajelor (SPAM);

d) contrafacerea oricărui antet al pachetului de date IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în acest antet;

e) orice alte acțiuni care pot duce la cauzarea premeditată a unor daune altor persoane și utilizarea Serviciilor în mod fraudulos sau contrar prevederilor normative în vigoare;

6.14. Să informeze Furnizorul despre mutarea Locației cu cel puțin 10 zile lucrătoare până la data efectivă de schimbare. Solicitarea Beneficiarului de mutare a unei Locații nu va fi considerată ca o renunțare a Beneficiarului la respectiva Locație. Mutarea Locației poate atrage costuri aferente, care vor fi stabilite în urma unui studiu de fezabilitate și vor constitui tariful de mutare. În cazul mutării unei Locații, Furnizorul are dreptul să modifice plata lunară pentru Servicii aferentă respectivei Locații.

6.15. Să execute alte obligații, potrivit prevederilor contractuale și legale.

Art.7. Drepturile Beneficiarului

7.1. Să utilizeze serviciile Furnizorului pe deplin în conformitate cu prezentul Contract;

7.2. Să primească în timp util factura de plată, factura fiscală lunară și actele de prestare a serviciilor prin intermediul mijloacelor electronice comunicate de acesta (poștă electronică). În cazul dat, Beneficiarul nu va mai primi factura lunară și actele de prestare a serviciilor pe hârtie.

7.3. Să fie informat în termen util despre orice modificări aduse modului de prestare a Serviciilor;

7.4. Să prezinte pretenții argumentate în privința calității Serviciilor în cadrul prezentului Contract; Atunci când în rezultatul acțiunilor sau inacțiunilor culpabile ale Furnizorului Beneficiarul a fost lipsit de posibilitatea de a beneficia de Serviciile prevăzute de prezentul Contract, Beneficiarul va putea solicita recalcularea plăților pentru servicii. Reclacularea plății lunare de abonament poate avea loc dacă durata neprestării Serviciilor din vina Furnizorului depășește 8 ore consecutive pentru incidente minore, 24 ore consecutive pentru incidente majore și 72 ore consecutive pentru incidente critice.

7.5. Beneficiarul poate solicita mutarea Locației de furnizare a Serviciilor, în condițiile art.6.14. a prezentului Contract. Furnizorul va asigura prestarea serviciilor la noua Locație doar dacă aceasta este în zona de acoperire a rețelei Furnizorului, fie dacă Beneficiarul este de acord să suporte eventualele cheltuieli legate de mutare a Locației, în caz contrar, se va iniția procedura de schimb de utilizator sau rezilierea Contractului la inițiativa Beneficiarului în modul și în condițiile prevăzute de Contract. Lipsa de acoperire a rețelei nu reprezintă o

responsabilitate a Furnizorului și nu scutește Beneficiarul de eventuale costuri pe care ar putea să le comporte mutarea Locației de furnizare a Serviciilor.

7.6. Să solicite modificarea pachetului de Servicii indicat în Anexa la contract de la data de înființare a lunii care urmează după luna în care a fost înaintată solicitarea; Pe durata inițială de contract costul modificării pachetului de Servicii se determină după cum urmează: trecerea la o valoare lunară mai mare este gratuită, iar trecerea la o valoare lunară mai mică nu poate avea loc. După expirarea Duratei inițiale minime de contract modificarea pachetului de Servicii se face în conformitate cu condițiile comerciale ale Furnizorului valabile la acel moment pentru fiecare Locație în parte.

7.7. Să rezilieze prezentul Contract, cu condiția depunerii, cu cel puțin 15 zile înainte, a unei declarații scrise în adresa Furnizorului, restituirii Echipamentului transmis în stare tehnică corespunzătoare, lipsa datoriilor și achitării valorii rezilierii, și deconectării anticipate a Serviciilor conform condițiilor prezentului Contract. Furnizorul va factura prețul serviciilor până la data depunerii declarației de reziliere sau până în data deconectării efective a Serviciilor;

7.8. Să beneficieze de serviciul Suport clienți în regim „non-stop” la telefonul 022-838-000, fax 022-838-001, pe adresa electronică info@arax.md.

7.9. Să beneficieze de alte drepturi în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Art.8. Raspunderea Contractuala

8.1. Furnizorul este responsabil de furnizarea Serviciilor până la portul Ethernet care ajunge în Locația Beneficiarului. Furnizorul nu răspunde și nu este responsabil pentru orice nefurnizare a Serviciilor sau pentru orice altă degradare a calității Serviciilor furnizate sau pentru orice întârziere în furnizare sau punerea în funcțiune a acestora, care:

a) poate fi atribuită acțiunilor sau omisiunilor Beneficiarului, rețelei interne a Beneficiarului, angajaților acestuia sau terților angajați de către Beneficiar;

b) poate fi atribuită lipsei protecției echipamentelor care asigură funcționalitatea soluției tehnice de comunicații de date;

c) nu poate fi abordată de Furnizor deoarece Beneficiarul refuză în mod nejustificat să permită accesul la echipamente pentru instalare, testare sau reparare;

d) survine în orice perioadă de întreținere planificată a rețelei Furnizorului cu respectarea condițiilor de efectuare a acestora, prevăzute de prezentul Contract;

e) se datorează evenimentelor de Forță Majoră;

f) sunt rezultatul unei suspendări după cum este aceasta descrisă în art.9.

g) poate fi atribuită unor căderi accidentale ale tensiunii sau deconectări energiei electrice datorate furnizorului de energie electrică.

h) se datorează intervenției unor persoane neautorizate de către Furnizor la rețeaua de comunicații electronice, furt și distrugerea componentelor rețelei de comunicații electronice.

i) sunt rezultatul unei utilizări necorespunzătoare sau frauduloase a Serviciilor.

8.2. Furnizorul nu poartă răspundere pentru orice gen de compromiteri a loginurilor și parolelor comunicate în vederea executării prezentului Contract admise de Beneficiar. Beneficiarul este singurul responsabil pentru securizarea și necompromiterea acestora, precum și pentru urmările compromiterii lor.

8.3. Furnizorul nu poartă răspundere pentru încălcarea de către Beneficiar a legislației privind protecția drepturilor de autor și drepturilor conexe ca urmare a utilizării Serviciilor. Beneficiarul este singurul răspunzător pentru informațiile transmise/recepționate/accesate de către acesta prin rețeaua Furnizorului.

8.4. Furnizorul este răspunzător pentru asigurarea serviciului de comunicație de date exclusiv pentru soluția de comunicații de date furnizată Beneficiarului în condițiile contractuale.

8.5. Furnizorul nu este răspunzător pentru alterarea informațiilor transportate în exteriorul sistemului propriu de comunicații de date;

8.6. Furnizorul nu poartă responsabilitatea pentru lucrul incorect al soft-ului instalat pe serverul și/sau calculatorul Beneficiarului.

8.7. În cazul în care Beneficiarul solicită Furnizorului rezolvarea unei probleme legate de Servicii, care se dovedește ca fiind cauzată de disfuncționalități în rețeaua sau echipamentul Beneficiarului sau a unei terțe părți folosită de Beneficiar, Furnizorul își rezervă dreptul de a imputa Beneficiarului toate cheltuielile suportate de Furnizor pentru rezolvarea problemei semnalate.

8.8. Atunci când în rezultatul acțiunilor sau inacțiunilor culpabile ale Furnizorului Beneficiarul a fost lipsit de posibilitatea de a utiliza Serviciile prevăzute de prezentul Contract, Beneficiarul va putea solicita recalcularea plăților pentru Servicii. În acest sens, Beneficiarul va depune o reclamație în scris la sediul Furnizorului. Valoarea plăților recalculate pentru oferirea Serviciilor necalitative, care se datorează culpei Furnizorului vor fi acoperite de către Furnizor prin metoda recalculării costului Serviciilor prestate pentru Locația afectată pentru următoarea perioadă de facturare. Suma recalculează nu poate depăși valoarea serviciilor prestate pentru o lună calendaristică per Locație.

8.9. Furnizorul nu va fi răspunzător în legătură cu orice situații care ar putea avea ca efect: pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri, venituri ratate, daune de orice fel directe sau indirecte, oricare ar fi acestea, a caror existență Beneficiarul ar pune-o pe seama nefuncționării Serviciilor, cu excepția compensațiilor prevăzute de Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice. În acest sens, sunt considerate, nelimitativ, situații, precum întreruperi, pierdere de informații, întârzieri, neexpediere sau expediere eronată, ce ar putea fi datorate unor cauze sau condiții imprevizibile generate de defecțiuni Furnizori pe parcursul transmisiei.

8.10. În cazul rezilierii contractului din inițiativa și/sau din culpa Beneficiarului până la expirarea Duratei inițiale minime de contract, fără ca Furnizorul să poarte vreo vină, Beneficiarul se obligă să achite Furnizorului cu titlu de justă despăgubire, valoarea rezilierii și deconectării anticipate în mărimea de 3000 (trei mii) lei. Suma dată urmează a fi achitată până la data de 30 a lunii în care a fost inițiată rezilierea în baza facturii de plată expediate Beneficiarului de către Furnizor.

8.11. Beneficiarul este de acord și acceptă faptul că taxele de penalizare pentru neachitarea facturilor în termen, nerestituirea în termen a Echipamentului, precum și valoarea rezilierii anticipate a contractului sunt datorate de drept Furnizorului, fără a mai fi necesară îndeplinirea niciunei alte formalități de către Furnizor sau intervenția instanței de judecată.

8.12. Beneficiarul este direct răspunzător de orice vătămare adusă Echipamentului Furnizorului aflat în posesia sa. În caz de nereturnare de către Beneficiar a acestui echipament în termen de cel mult 2 (două) zile calendaristice de la încetarea Contractului sau de la data solicitării efectuate de returnare a Echipamentului Furnizorului, acesta va fi obligat la plata de despăgubiri către Furnizor în cuantum de 0,5% pe zi de întârziere calculate din valoarea Echipamentului nereturnat.

8.13. În cazul în care Echipamentul a ieșit din funcțiune din vina Beneficiarului acesta va recupera Furnizorului toate cheltuieli de regie legate de reparația Echipamentului; Stabilirea cauzelor defecțiunii Echipamentului este efectuată de Furnizor. Dacă defecțiunea Echipamentului s-a produs independent de voința Părților Furnizorul va asigura reparația sau schimbarea acestuia. În caz, dacă prin acțiunea și/sau inacțiunea Beneficiarului Echipamentul transmis pentru folosință a fost deteriorat iremediabil sau furat, Beneficiarul va recupera Furnizorului totalitatea

pagubelor suferite în mărimea costului Echipamentului oferit fără a se ține seama de amortizare sa. Prețul echipamentului se va indica în Procesul verbal de primire-predare a echipamentului și se va anexa la prezentul Contract.

8.14. Oricare dintre părți va fi exonerată de răspundere pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor asumate în baza prezentului Contract dacă aceasta se datorează forței majore apărute după data semnării și care nu putea fi anticipată sau împiedicată de către partea respectivă. Exonerarea de răspundere operează numai pe durata existenței cazului de forță majoră.

Art.9. Suspendarea Serviciului

9.1. Furnizorul va avea dreptul să suspende imediat furnizarea serviciului, să deconecteze, să scoată din funcțiune, să blocheze accesul direct și deconecteze echipamentul sau cablurile Beneficiarului din rețeaua, instalațiile sau/și Echipamentul Furnizorului, dacă Beneficiarul:

- a) are o întârziere la achitarea facturilor de plată emise de către Furnizor mai mare de 20 (douăzeci) de zile calendaristice de la data expedierii facturii către Beneficiar.
- b) încalcă drepturilor de autor asupra informației difuzate prin rețea;
- c) utilizează Serviciile în mod fraudulos sau contrar prevederilor contractuale și normative în vigoare;
- d) păstrează și difuzează informației cu caracter antisocial, pornografic, a spam-ului ș.a.;
- e) cauzează daune și/sau defecțiuni serviciilor sau dispozitivelor Furnizorului sau utilizatorilor terți.
- f) nu rambursează costurile determinate de remedierea defecțiunilor la data limită comunicată în scris de către Furnizor.
- g) efectuează modificări nesanctionate în rețea sau încalcă alte obligațiuni prevăzute de prezentul Contract;
- h) există o decizie a organelor de resort și/sau o hotărâre/decizie irevocabilă a instanțelor de judecată privind suspendarea serviciilor în adresa Beneficiarului.

9.2. În cazul în care Beneficiarul înregistrează o întârziere la plata facturilor mai mare de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la scadența, Furnizorul poate denunța unilateral contractul fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Beneficiar. Beneficiarul va fi obligat la plata contravalorii facturilor scadente și neachitate de acesta, a penalităților aferente, la care eventual se adaugă valoarea rezilierii și deconectării anticipate care va fi calculată în conformitate cu prevederile Art.8.10. fără nici-o altă procedură prealabilă și fără intervenția instanței de judecată. Suspendarea serviciilor furnizate Beneficiarului nu afectează în vreun fel obligațiile scadente ale acestuia. Reluarea furnizării Serviciilor suspendate pentru neachitarea la termen a plăților de abonament va fi condiționată de plata la zi de către Beneficiar a tuturor sumelor restante și achitarea unei taxe de reconectare conform tarifelor Furnizorului.

9.3. După expirarea duratei inițiale minime de contract pentru fiecare Locație în parte Beneficiarul este în drept de a rezilia contractul fără aplicarea valorii de reziliere și deconectare anticipată, însă cu o notificare scrisă de cel puțin 30 de zile până la data presupusei rezilieri.

9.4. Beneficiarului va putea beneficia în continuare de servicii, după achitarea datoriilor față de Furnizor și achitarea taxei de rebranșare la sistem, în conformitate cu tarifele în vigoare.

9.5. În baza unei cereri scrise, Beneficiarul poate solicita, într-o perioadă de 12 (douasprezece) luni consecutive calculate din data conectării și activării Serviciilor, suspendarea Serviciilor pentru o perioadă determinată de timp, care nu poate fi mai mică de 15 zile calendaristice și mai mare de 2 (luni) luni, dacă toate obligațiile de plată către Furnizor sunt achitate la zi. Pentru perioada de Suspendare mai mare de 2 luni Beneficiarul va achita serviciul de suspendare în sumă de 100 lei per lună. Suspendarea se va efectua începând cu prima zi a lunii următoare celei în care s-a înregistrat cererea. La expirarea termenului de suspendare solicitat, Furnizorul va relua furnizarea Serviciilor în mod automat, fără notificarea Beneficiarului, cu aplicarea plății de abonament.

Art.10. Încetarea contractului:

10.1. Prezentul contract încetează, în condițiile înaintării unei notificări scrise, în următoarele situații:

- a) Prin denunțare unilaterală din partea Furnizorului dacă față de Beneficiar se declanșează procedura de lichidare sau acesta este declarat în stare de incapacitate de plăți ori în faliment;
- b) Prin denunțare unilaterală din partea Beneficiarului cu aplicarea art.4.6 sau art.7.7. din prezentul Contract;
- c) Prin denunțare unilaterală dacă una din Părți încalcă obligații esențiale stabilite prin prezentul Contract.
- d) Prin acordul scris al Părților;
- e) Prin atingerea la termen, dacă Beneficiarul și-a exprimat în scris dorința de încetare a Contractului conform art.2.2.;
- f) În orice alte cazuri prevăzute în mod expres în prezentul Contract;

10.2. Indiferent de modalitatea de încetare a Contractului, încetarea nu va afecta obligațiile scadente dintre Părți.

10.3. La încetarea Contractului, din orice motive, Beneficiarul va restitui Furnizorului Echipamentul sau va permite acestuia să decupleze și să recupereze toate Echipamentele, instalate în Locația(ile) Beneficiarului. Beneficiarul va restitui Furnizorului Actul de verificare a decontărilor între Părți și/sau Actul privind soldul Echipamentului transmis în folosință semnat de persoana sa responsabilă, până la data de 30 a lunii în care a fost inițiată rezilierea sau încetarea Contractului.

Art.11. Date cu caracter personal

11.1. Datele cu caracter personal, incluzând nume, prenume, patronimic, data nașterii, adresa de reședință, adresa postală, număr de telefon, codul personal, seria și numărul actului de identitate, codul personal de identitate și orice alte date cu caracter personal ale reprezentanților Beneficiarului ce sunt colectate și procesate cu ocazia încheierii și executării Contractului, precum și datele de trafic vor fi prelucrate de Furnizor în scopul executării Contractului și realizării tuturor drepturilor și obligațiilor conexe ale Furnizorului în legătură cu sau în temeiul acestuia, inclusiv dar fără limitare pentru activare, facturare, relații cu clienții, recuperarea sumelor datorate, administrarea bazei de clienți și managementul portofoliului, asigurarea funcționării corespunzătoare a Serviciului, pentru a diagnostica erorile de calitate a Serviciului, în scopul verificării respectării limitelor de utilizare ale Serviciilor în conformitate cu legislația aplicabilă, precum și pentru realizarea unui interes public, fie unui interes legitim al Furnizorului în cadrul relației dintre Furnizor și Beneficiar cu autoritățile competente și/sau cu alți operatori de comunicații electronice. Prelucrarea datelor are loc în corespundere cu Politica de securitate a prelucrării datelor cu caracter personal a companiei, care poate fi consultată la sediul Furnizorului sau pe pagina www.arax.md.

11.2. Prin semnarea Contractului Beneficiarul înțelege că datele personale solicitate de către Furnizor sunt necesare pentru activități precum ofertarea, negocierea, încheierea, executarea, modificarea sau încetarea oricărui contract existent sau viitor, inclusiv pentru instalarea, activarea și furnizarea serviciilor, livrarea echipamentelor, furnizarea de servicii adiționale, facturare și incasare, răspunsuri la reclamații, precum și pentru studii de satisfacție clienți.

11.3. Prin semnarea Contractului Beneficiarul declară că persoanele ale caror date personale transmise către Furnizor sunt informate cu privire la scopul utilizării, destinatarii acestor date, precum și că aceste date sunt obținute de la persoanele vizate, cu respectarea legislației aplicabile în domeniul protecției datelor personale.

11.4. Prin semnarea Contractului Beneficiarul își exprimă consimțământul să primească din partea Furnizorului informații legate de serviciul primit, alte servicii oferite de Furnizor, precum și alte comunicări comerciale prin poșta electronică sau orice altă modalitate considerată potrivită de către Furnizor, Beneficiarul este în drept să renunțe la primirea acestor informații oricând prin simpla notificare a Furnizorului.

11.5. Părțile se declară independente și convin că nu vor accepta vreo răspundere pentru orice posibilă încălcare de către cealaltă Parte a legislației aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

Art.12. Soluționarea litigiilor

12.1. Contractul este guvernat de legislația Republicii Moldova. Aspectelor nereglementate de prezentul Contract li se va aplica legislația în vigoare a Republicii Moldova. În cazul oricărei și tuturor disputelor/diferendelor apărute din sau în legătură cu încheierea, executarea, încălcarea, încetarea acestui Contract, se va încerca mai întâi soluționarea pe cale amiabilă între Părți în 30 zile calendaristice calculate de la data apariției unei astfel de dispute sau diferend, notificate celeilalte Părți.

12.2. Litigiile de orice natură decurgând din derularea, interpretarea și executarea prezentului Contract sau în legătură cu acesta, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă de către reprezentanții autorizați ai ambelor Părți vor fi deferite instanțelor judecătorești competente.

Art.13. Dispoziții finale

13.1. Fiecare persoană care semnează acest Contract în numele uneia dintre Părți, declară și garantează că informațiile furnizate în scopul semnării prezentului contract sunt veridice, că au depline împuterniciri să semneze acest Contract, și că au fost întreprinse toate măsurile necesare pentru a autoriza semnarea prezentului Contract.

13.2. Părțile contractante și reprezentanții acestora nu vor divulga sau utiliza în detrimentul celeilalte Părți nici o informație confidențială, obținută pe parcursul derulării prezentului Contract furnizate de către una dintre Părți sau de către reprezentanții acestora celeilalte Părți sau reprezentanților acestora, dacă acest lucru nu se face în scopul îndeplinirii obligațiilor asumate în baza prezentului Contract sau în baza unor proceduri legale.

13.3. Orice notificare sau comunicare în cadrul Contractului poate fi făcută prin înscrisuri în formă electronică, prin înscrisuri înaintate prin intermediul mijloacelor de comunicații electronice (prin email), prin utilizarea unei soluții digitale (cont personal), prin apeluri înregistrate sau prin înscrisuri pe hârtie, dacă sunt transmise prin trimitere poștală sau prin fax, cu raport de confirmare a transmiterii reușite, iar modalitățile de realizare a acestora au o valoare juridică egală.

13.4. Părțile sunt obligate să se informeze reciproc despre schimbarea adreselor juridice, poștale, email, numerelor de telefon, fax, persoanelor de contact, administrator, forma organizațional-juridică, a rechizitelor bancare, în termen de 3 (trei) zile de la parvenirea schimbărilor respective.

13.5. În cazul în care Beneficiarul nu a informat în timpul stabilit Furnizorul despre schimbările menționate în art. 13.4., Furnizorul va fi exonerat de responsabilitatea consecințelor care pot interveni în urma acestei inacțiuni a Beneficiarului.

13.6. Toate anexele la prezentul Contract sunt părți integrante și indispensabile ale acestuia.

13.7. Părțile declară că sunt de acord cu clauzele prezentului Contract, care reprezintă voința lor liberă, neviciată și sting orice înțelegere anterioară, verbală sau scrisă, dintre Părți cu privire la obiectul prezentului Contract.

13.8. Prezentul Contract este semnat în două exemplare, cu valoare de original, câte unul pentru fiecare Parte.

FURNIZOR „ARAX-IMPEX” S.R.L. MD 2004, Chișinău, str. M. Dosoftei, 118, Tel: 022-838-000, Fax: 022-838-001 Cod fiscal: 1002600041697 Cod TVA: 0501989 IBAN: MD47MO2224ASV23056707100 MOBBMD22 BC OTP Bank SA Email: info@arax.md	BENEFICIAR „ARSCOM” SRL Chișinău, str. Zelinski 34/2, ap.8 Tel: , Fax: Cod fiscal: 1003600034627 Cod TVA: 0307632 IBAN: MD33AG000000022515897329 AGRNMD2X797 BC MAIB S.A., sucursala Ialoveni Email:
Administrator Armen Tsitsinovskii	Administrator Savchenko Valentina
Semnătura /  	Semnătura /  