

**Condiții Generale  
de furnizare a serviciilor de comunicații electronice fixe  
„Net-Connect Internet Communications” S.R.L. (NCIC)**

**1. definiții**

**Abonament:** convenție prin care, în schimbul unei sume (Plată Lunară), Clientul beneficiază, pe o anumită perioadă (Perioada de facturare), de acces la Serviciile NCIC.

**Activarea:** data de la care Clientul are acces la Serviciul contractat.

**Apel fix local:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua fixă NCIC către un număr fix geografic situat în același raion sau municipiu.

**Apel fix național:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua fixă NCIC către un număr fix geografic situat în alt raion sau municipiu sau către un număr fix independent de locație.

**Apel internațional:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua fixă NCIC către un număr fix sau mobil care aparține unei rețele din altă țară.

**Apel local în rețeaua de telefonie fixa NCIC:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua fixa NCIC către un alt număr fix geografic situat în același raion sau municipiu și care aparține Rețelei fixe NCIC.

**Apel mobil național:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua fixa NCIC către un număr mobil din Republica Moldova.

**Apel național în rețeaua de telefonie fixa NCIC:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua fixa NCIC către un număr fix geografic situat în alt raion sau municipiu sau către un număr fix independent de locație și care aparține Rețelei fixe NCIC.

**Apel spre numere scurte:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua NCIC către un număr național scurt din Republica Moldova.

**Client:** persoana juridică, ale cărei date de identificare sunt menționate în Contract, în numele și pe contul căreia a fost încheiat Contractul și care folosește Serviciile pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți.

**Conectarea la Rețea:** instalarea liniei (legăturii) de comunicații electronice între punctul de prezență al Rețelei fixe NCIC și Punctul terminal al Rețelei din locația Clientului.

**Contract:** Contractul de furnizare a serviciilor de comunicații electronice fixe, încheiat între NCIC și Client.

**Data de facturare:** data alocată automat Clientului în momentul Activării Serviciilor incluse în Abonament, în funcție de care se stabilește Perioada de facturare.

**Deranjament al Serviciului:** întrerupere a Serviciului, imputabilă NCIC.

**Echipament Terminal:** echipament (telefon, fax, modem, router, comutator, centrală telefonică, etc.) ce se conectează la punctul terminal al Rețelei și care este necesar Clientului pentru a putea utiliza Serviciile.

**Frauda Clientului:** orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale legale sau contractuale, cu intenția de a produce fie NCIC, fie unui terț un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) care are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea folos.

**Internet:** rețea de servere eterogene legate între ele și aflate la diferite adrese geografice din lume.

**Internet Protocol (IP):** protocol Internet care permite comunicarea într-un mediu eterogen.

**Limita de credit:** suma maximă stabilită de NCIC pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de NCIC sau de Serviciile terților prin intermediul NCIC după consumarea integrală a Traficului din Abonament (dacă este cazul) și a soldului bănesc disponibil din Contul NCIC al Clientului.

**Materiale informative:** materiale care oferă informații despre Servicii, publicate de NCIC și actualizate la anumite intervale de timp. Clientul poate lua cunoștința de acestea pe pagina oficială [www.netconnect.md](http://www.netconnect.md).

**Numar cu tarif special:** număr non-geografic care asigură accesul la Servicii de conținut la tarife mai mari decât cele stabilite pentru Apeluri fixe naționale sau mobile naționale, după caz.

**Numar de telefon fix:** număr fix geografic sau independent de locație al cărui folosință este oferită Clientului fie de către NCIC, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice fixe (în cazul portării în Rețeaua NCIC), cu scopul utilizării de către Client a Serviciilor.

**Numar independent de locație:** număr non-geografic din Planul național de numerotare utilizat pentru furnizarea accesului la rețele și servicii publice de comunicații electronice în puncte terminale fixe sau nomade.

**Perioada de facturare:** perioada dintre două Date de facturare consecutive.

**Perioada minimă contractuală:** perioada minimă pentru care Contractul este valabil, menționată (i) fie în Contract (sau anexa la Contract și/sau acordul adițional la Contract) și care este calculată cu începere de la Data Activării. Pentru fiecare Număr (linie) conectat(ă) la Rețea, Perioada minimă contractuală se calculează separat din data Activării

acestui(a).

Plata Lunară (Valoarea Abonamentului): suma fixă în lei moldovenești, datorată lunar de Client către NCIC, în schimbul căreia Clientul beneficiază, pe o anumită perioadă (Perioada de facturare), de acces la Serviciile de bază, în limitele volumului (Traficului din Abonament) corespunzător Plății Lunare.

Punct terminal al Rețelei: punct de acces fizic al Rețelei instalate de NCIC în locația Clientului, materializat, după caz, printr-un dispozitiv de terminare interior, o rigleta sau un capat de cablu sau, în lipsa acestora, prin prima priză telefonică sau de rețea.

Rețeaua fixă NCIC (Rețea): rețeaua de comunicații electronice fixe, operată de NCIC, prin intermediul căreia se furnizează Serviciile oferite de NCIC.

Servicii de telefonie fixă (Serviciu de voce): Serviciul de bază prin care NCIC asigură Clientului (i) accesul la Rețeaua fixă NCIC care îi permite Clientului inițierea și primirea de Apeluri, prin utilizarea unui Număr de telefon fix atribuit liniei telefonice sau grupului de linii telefonice ale Clientului, și (ii) transportul direct și în timp real al vocii (datelor) prin intermediul Rețelei fixe NCIC până la un alt client conectat la Rețeaua fixă NCIC sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice și vice versa.

Serviciile terților: servicii oferite de terți în raport cu prezentul Contract, de care Clientul poate beneficia la alegerea sa prin intermediul NCIC, dar asupra căreia NCIC nu deține controlul și nici nu este răspunzătoare față de Client.

Serviciu de informații privind abonații și Registrul abonaților: serviciul de informații privind abonații sau de agenda telefonică pus la dispoziția abonaților de către furnizorii autorizați în acest scop de către autoritatea competentă.

Tarif: suma percepută de NCIC Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de Serviciu.

Tarife administrative: tarife percepute de către NCIC pentru prestarea unor servicii conexe, altele decât Serviciile.

Termen de remediere a Deranjamentelor Serviciului: intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către NCIC a unei reclamații privind un Deranjament al Serviciului, validat de NCIC, și momentul în care Serviciul a fost repus în funcțiune.

Traficul din Abonament (Traficul inclus în Abonament): volumul de servicii de telefonie fixă, exprimat în minute pentru Apeluri de ieșire, acordat Clientului lunar în Data de facturare, în limitele cărora Clientul poate beneficia de Serviciul de telefonie fixă în decursul Perioadei de facturare care începe cu Data de facturare respectivă.

Utilizator: persoana autorizată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile oferite de NCIC.

Zona de funcționare a Rețelei: zonele geografice din Republica Moldova în care NCIC oferă conectarea la Rețeaua fixă NCIC în condiții standard de conectare. Zona de funcționare a Rețelei cuprinde locațiile situate la o distanță de la punctul de prezență al Rețelei fixe NCIC ce nu depășește distanța maximă stipulată în oferta comercială.

## 2. dispoziții generale

### 2.1 documentele contractuale aplicabile

Relațiile contractuale între NCIC și Client ce țin de furnizarea Serviciilor sunt reglementate de Contract, anexele la Contract, acordurile adiționale la Contract, prezentele Condiții Generale și Lista de prețuri pentru serviciile de comunicații fixe NCIC, care sunt parte integrantă a Contractului.

### 2.2 activarea serviciului

2.2.1 NCIC își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze identitatea și sediul (adresa poștală) solicitantului, precum și dreptul de proprietate al solicitantului asupra locației pentru care se solicită conectarea. În cazul în care solicitantul nu este proprietarul locației, NCIC își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze dreptul de proprietate al proprietarului asupra locației, dreptul de folosință al solicitantului asupra locației și acordul proprietarului pentru Conectarea la Rețea a locației. Orice persoană împuternicită a Clientului are obligația, la cererea NCIC, să facă dovada identității sale și a împuternicirii de reprezentare. NCIC are dreptul să rețină o copie de pe documentele prezentate care probează identitatea, sediul (adresa poștală), dreptul de proprietate, dreptul de folosință, precum și originalul sau copia (la discreția sa) documentului care probează acordul proprietarului și împuternicirea de reprezentare.

2.2.2 Clientul are obligația de a anunța imediat NCIC despre orice modificare în datele sale, intervenită pe parcursul derulării Contractului în legătură cu documentele și informațiile menționate în Contract (sau anexele la Contract) sau comunicate ulterior.

2.2.3 Datele furnizate de Client sau reprezentantul împuternicit al acestuia la încheierea Contractului sau ulterior vor fi considerate de NCIC ca fiind corecte până la momentul în care Clientul sau reprezentantul împuternicit al acestuia vor prezenta în scris NCIC modificările documentelor sau informațiilor comunicate anterior, cu excepția cazului în care NCIC va constata de sine stătător survenirea unor asemenea modificări (ceea ce nu înseamnă că NCIC ar avea obligația de a verifica periodic valabilitatea datelor Clientului comunicate anterior).

2.2.4 Dacă există o neconcordanță în ceea ce privește numirea sau revocarea unei persoane împuternicite din partea Clientului pentru gestionarea relației cu NCIC sau alte informații contradictorii, NCIC va avea dreptul să nu respecte cererile venite din partea Clientului până nu va primi informațiile utile despre rezolvarea acestei neconcordanțe. NCIC

își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciului până la soluționarea acestei situații, reconectarea putând fi făcută numai în baza unei dovezi concludente primite de către NCIC în acest sens. Clientul va fi responsabil pentru fapte și prejudicii de orice natură create în cazul nerespectării obligației menționate mai sus.

2.3 NCIC își rezerva dreptul de a refuza o cerere de abonare din motivele ce urmează: a) Clientul a omis furnizarea integrală a informațiilor solicitate conform pct. 2.2.1; b) Clientul este în proces de insolvență sau de lichidare; c) Clientul are datorii scadente neachitate față de NCIC; sau d) Clientul a deținut anterior un contract similar cu NCIC, care a fost reziliat pentru Fraudă sau tentativă de Fraudă.

### 3. perioada minimă contractuală

3.1 Perioada minimă contractuală este de 6 luni de la data Activării, dacă oferta comercială de care beneficiază Clientul nu prevede un termen mai mare. În cazul în care Clientul beneficiază de scutire de taxa de conectare, Perioada minimă contractuală este de 12 luni de la data Activării.

3.2 La expirarea Perioadei minime contractuale, în cazul în care nici una dintre părți nu comunică celeilalte părți intenția sa de încetare a Contractului, Contractul se prelungește tacit pentru o perioadă nedeterminată, nefiind necesară nici o altă formalitate.

3.3 Contractul prelungit pentru o perioadă nedeterminată poate fi reziliat de Client prin notificare scrisă transmisă către NCIC cu cel puțin 15 zile înainte de Data de facturare. O astfel de reziliere are efect de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări.

3.4 În cazul nerespectării de către Client a Perioadei minime contractuale (de ex. Clientul reziliază Contractul pentru Abonamentul, inclusiv prin portare, ori NCIC reziliază Contractul pentru Abonamentul respectiv din motive imputabile Clientului), NCIC are dreptul, la alegerea sa, de a încasa de la Client despăgubiri egale cu (i) taxa de conectare; sau (ii) Valoarea Abonamentului înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale. NCIC are dreptul de a reține aceste despăgubiri din sumele plătite în avans de către Client.

### 4. conectarea la rețea și punerea în funcțiune a serviciului

#### 4.1 conectarea la rețea

4.1.1 Dacă Părțile nu convin altfel, termenul maxim de conectare este 15 zile lucrătoare din data semnării Contractului sau a anexei la Contract privind locația respectivă și achitării Plății Lunare pentru prima Perioadă de Facturare pentru locația în cauză.

#### 4.2 echipamente terminale

4.2.1 Accesul la Servicii poate fi realizat doar folosind un Echipament Terminal (i) compatibil cu Serviciul respectiv și cu tehnologia utilizată și (ii) configurat (setat) corespunzător.

4.2.2 Pentru accesul la Servicii, Clientul va utiliza propriul Echipament Terminal.

#### 4.3 punerea în funcțiune (darea în exploatare)

4.3.1 După încheierea lucrărilor de conectare și configurarea Echipamentului Terminal, Părțile vor testa funcționalitatea accesului la Servicii.

4.3.2 În cazul rezultatului pozitiv al testării, NCIC va prezenta Clientului și Părțile vor semna actul de punere în funcțiune pentru locația respectivă, în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

4.3.3 În cazul rezultatului negativ al testării, Părțile vor identifica în comun cauza nefuncționării accesului.

4.3.4 În cazul în care Clientul refuză nemotivat semnarea actului de punere în funcțiune în termen de 5 zile de la data testării, NCIC își rezervă dreptul de a rezilia Contractul pentru locația respectivă, prin avis scris trimis Clientului, și de a percepe de la Client taxa de conectare pentru locația în cauză.

4.3.5 Activarea Serviciilor contractate de Client are loc în termen maxim de 48 ore lucrătoare de la primirea de către NCIC a actului de punere în funcțiune pentru locația respectivă, semnat de către Client în modul corespunzător.

4.3.6 Activarea Serviciilor de telefonie fixă presupune oferirea accesului la Rețeaua fixă NCIC ce permite inițierea și primirea de Apeluri locale, naționale și internaționale, cu excepția cazului în care Clientul a stabilit altfel în anexa la Contract referitoare la Numărul de telefon fix respectiv.

4.3.7 Plata Lunară pentru o locație se calculează din data Activării Serviciilor pentru locația respectivă.

#### 4.4 numărul de telefon

4.4.1 Fiecărei linii telefonice sau grup de linii telefonice i se atribuie un Număr de telefon fix, care se comunică Clientului în anexele la Contract.

4.4.2 Numărul atribuit Clientului poate fi schimbat de către NCIC din rațiuni impuse de autoritățile competente sau din considerente tehnice, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea sau reglementările în vigoare nu impune stabilirea unui alt termen. Modificarea numărului în condițiile prevăzute în prezentul punct nu constituie motiv de reziliere a Contractului de către Client și nu dă dreptul Clientului la despăgubiri.

4.4.3 Numărul de telefon fix este alocat către NCIC prin licența emisă de autoritatea de reglementare în domeniul

comunicațiilor electronice. Numărul fix este dat în folosință Clientului pe perioada de valabilitate a Contractului, acesta rămânând sub controlul NCIC, iar nerespectarea condițiilor de utilizare a numărului alocat poate atrage după sine deconectarea acestuia și încetarea furnizării Serviciului.

4.4.4 Clientul nu dobândește și nu poate dobândi proprietatea asupra Numărului de telefon fix. Scoaterea la vânzare, de către Client, a numărului fix ce i-a fost alocat de către NCIC este interzisă, NCIC fiind îndreptățit să ia, după caz, o serie de măsuri precum: sistarea oricărei modificări solicitate, suspendarea furnizării Serviciului, rezilierea Contractului, returnarea numărului lui de către Client, etc.

4.4.5 Clientul suportă integral riscul folosirii (consumului) neautorizate de către terți a Serviciilor prin intermediul Numărului său de telefon fix (sau liniei sale Internet) până la momentul suspendării Serviciilor în conformitate cu pct. 10, fiind responsabil pentru achitarea Serviciilor astfel folosite (consumate). Persoana prejudiciată are dreptul de a sesiza autoritățile abilitate pentru aplicarea prevederilor legale.

4.5 transferul la o altă locație

4.5.1 Prevederile prezentelor Condiții generale privind Conectarea la Rețea se aplică și în cazul în care Clientul solicită transferul liniei sale de comunicații fixe la o altă locație (adresă).

4.5.2 Transferul liniei telefonice fixe a Clientului în alt raion sau municipiu implică schimbarea Numărului de telefon fix atribuit liniei.

5. condițiile comerciale

5.1 traficul din abonament și tarife

5.1.1 Tipul Abonamentului ales de Client pentru linia de comunicații fixe este prevăzută în anexa la Contract.

5.1.2 Abonamentele la Serviciul de telefonie fixă se oferă cu sau fără Trafic inclus în Abonament, în funcție de tipul Abonamentului. Dacă oferta comercială nu prevede altfel, Traficul din Abonament neutilizat în Perioada de facturare pentru care a fost acordat se anulează și nu mai poate fi utilizat.

5.1.3 Plata Lunară și Traficul inclus în Abonament (dacă este cazul) sunt prevăzute în anexa la Contract (ori acordul adițional la Contract) sau în Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe NCIC.

5.1.4 Taxa de conectare, unitatea de taxare, Serviciile adiționale disponibile și tarifele aferente, Tarifele administrative sunt prevăzute în Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe NCIC, pusă la dispoziția Clientului la semnarea Contractului, ori în anexa la Contract (sau în acordurile adiționale la Contract), care fac parte integrantă din Contract. Clientul poate obține informații actualizate privind Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe NCIC și ofertele comerciale curente ale NCIC, consultând pagina oficială [www.netconnect.md](http://www.netconnect.md).

5.1.5 Tarifele Serviciilor terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți.

5.1.6 Clientul poate afla informația privind tipul de Abonament utilizat, Serviciile adiționale activate, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client NCIC, inclusiv soldul curent, Traficul din Abonament disponibil și modul de taxare aplicabile după consumarea Traficului din Abonament, Limita de Credit stabilită, contactând Serviciul Clienți al NCIC.

5.2 servicii adiționale

5.2.1 Clientul poate activa Servicii adiționale, conform Listei de prețuri pentru servicii de comunicații fixe NCIC.

5.2.2 Pentru activarea sau dezactivarea Serviciilor adiționale ulterior semnării Contractului, Clientul va depune cerere, conform modelului pus la dispoziția Clienților de NCIC.

5.3 modificarea condițiilor comerciale

5.3.1 Clientul este de acord că orice modificare cu privire la relația comercială, transmisă pe cale electronică (fax sau poștă electronică) de Client către NCIC în conformitate cu prezentele Condiții generale, îndeplinește toate cerințele legale privind încheierea actelor juridice în scris.

5.3.2 Clientul are dreptul să-și schimbe tipul de Abonament (planul tarifar) de care beneficiază. Pentru trecerea la un alt plan tarifar, Clientul depune cerere cu cel puțin 15 zile înainte de Data de facturare, conform modelului pus la dispoziția Clienților de NCIC. O astfel de modificare produce efect de la Data de facturare ulterioară unei asemenea cereri. Transferul la un alt plan tarifar se efectuează gratis sau contra plată, conform Listei de prețuri pentru servicii de comunicații fixe NCIC. Dacă Părțile nu convin altfel, Clientul care a beneficiat de scutire de taxa de conectare pentru oricare linie poate, în cursul Perioadei minime contractuale aplicabile acestei linii, schimba planul tarifar aplicabil acestei linii pe unul cu o Plată Lunară mai mică doar după achitarea taxei de conectare de care a fost scutit.

5.3.3 Clientul are dreptul de a modifica, prin notificare scrisă transmisă către NCIC, Serviciile adiționale solicitate. O astfel de modificare are efect de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări.

6. facturarea și termenele de plată

6.1 facturarea

6.1.1 La semnarea Contractului, Clientul achită (i) Plata Lunară pentru Perioada de facturare aferentă fiecărui Număr de telefon fix (ori linie Internet sau transport date) contractat(e), care începe la data Activării acestuia, (ii) dacă este cazul,

contravaloarea Serviciilor adiționale activate de către Client la acest Număr (linie) pentru Perioada de facturare respectivă.

6.1.2 Ulterior, la fiecare Dată de facturare, NCIC facturează Clientul cu următoarele sume: (i) Plata Lunară aferentă fiecărui Număr (linii) activat(e), pentru Perioada de facturare care începe la Data de facturare respectivă, (ii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor adiționale activate de către Client, pentru aceeași Perioadă de facturare, (iii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor utilizate în afara Abonamentului în Perioada de facturare anterioară acestei Date de facturare; (iv) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor terților utilizate, prin intermediul NCIC, în Perioada de facturare anterioară acestei Date de facturare; și (v) dacă este cazul, tarifele administrative pentru serviciile procurate de Client.

6.1.3 La semnarea anexei la Contract pentru fiecare Număr de telefon fix (ori linie Internet sau transport date) suplimentar(ă), Clientul achită (i) Plata Lunară pentru o Perioadă întreagă de facturare aferentă acestui Număr (linii), (ii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor adiționale activate de către Client la acest Număr (linie), pentru o Perioadă întreagă de facturare. La următoarea Dată de facturare, NCIC va factura Clientul cu Plata Lunară (pentru Perioada de facturare care începe la acea Dată de facturare) proporțional numărului de zile cuprinse între Data Activării Numărului (liniei) și Data de facturare respectivă.

6.1.4 NCIC poate emite facturi intermediare de regularizare, pentru corectarea unor eventuale erori apărute în facturile anterioare emise și transmise Clientului. Plata facturilor intermediare se face în conformitate cu punctele de mai jos.

6.1.5 Transmiterea facturii către Client se va face în format electronic, la adresa electronică, menționată de Client în Contract.

6.1.6 Clientul este în întregime responsabil pentru toate aspectele legate de utilizarea adresei poștale electronice, inclusiv menținerea acesteia în stare activă, disponibilitatea spațiului pentru stocarea mesajelor, remiterea automată a mesajelor primite în mapa "Spam", neprimirea mesajelor sau primirea acestora în formă incompletă, sau alterată, sau cu întârziere, precum și pentru condițiile de accesare a internetului.

6.1.7 Dacă factura este transmisă electronic, Clientul nu va primi factura pe suport de hârtie, cu excepția cazului în care Clientul solicită în scris să primească factura în ambele forme.

6.1.8 Indiferent de modalitatea de transmitere a facturii pentru Servicii, neprimirea acesteia nu exonerează Clientul de la plată, Clientul fiind obligat să se intereseze despre cuantumul sumei facturate. La cerere, Clientul poate primi un duplicat al facturii tipărite în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări. Clientul nu va fi obligat la plata tarifului administrativ în situația în care va solicita un singur duplicat pe lună. Informații actualizate despre suma de plată pot fi de asemenea obținute de Client de la Serviciul Clienti.

## 6.2 Limita de credit

6.2.1 Serviciile se achită în credit, cu excepția Plății Lunare și a tarifului pentru Serviciile adiționale. În cazul în care Clientul beneficiază de Abonament fără Trafic inclus în Abonament sau a utilizat întreg Traficul inclus în Abonament, Clientul poate utiliza Serviciile în afara Abonamentului, în mod automat, fără a fi necesară vreo formalitate suplimentară, și, de regulă, fără vreo Limită de credit.

6.2.2 NCIC poate, din oficiu sau la cererea scrisă a Clientului, stabili (sau micșora) Clientului o Limită de credit, inclusiv zero (0), în funcție de bonitatea Clientului, de tipul și numărul abonamentelor și Serviciilor adiționale solicitate, de istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale, de consumul facturat și nefacturat înregistrat și de înscrierile din bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți. NCIC va notifica în scris Clientul privind stabilirea Limitei de credit.

6.2.3 Limita de Credit se aplică per Cont NCIC, dar nu per Număr de telefon fix (ori linie Internet sau transport date) al Clientului.

6.2.4 În cazul atingerii Limitei de credit, NCIC poate suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate. Totuși, reflectarea datelor despre consum în Contul NCIC al Clientului și, respectiv, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit poate avea loc cu o anumită întârziere, datorită faptului că taxarea Clientului are loc aproape în timp real și doar după încheierea apelului. Totodată, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit nu poate fi garantată absolut, datorită limitărilor tehnice. În cazul depășirii Limitei de Credit, Clientul rămâne răspunzător pentru toată datoria creată. Serviciile rămân suspendate până la momentul în care Clientul își suplinește Contul NCIC astfel încât soldul bănesc din cont să devină egal sau mai mare ca 0 (zero). La discreția sa, NCIC poate reconecta Serviciile suspendate și în cazul suplinirii Contului NCIC al Clientului cu o sumă mai mică.

6.2.5 NCIC poate majora Limita de credit stabilită anterior Clientului, la cererea scrisă a Clientului sau cu acordul scris al acestuia, în funcție de criteriile menționate la pct. 6.2.2 mai sus, notificând despre aceasta Clientul în scris.

## 6.3 achitarea facturii

6.3.1 Plata facturii (sumei facturate) trebuie efectuată în maxim 20 (douăzeci) zile calendaristice de la data emiterii facturii (facturării). În cazul în care contravaloarea Serviciilor utilizate în afara Abonamentului în cursul Perioadei de facturare curente depășește cu cel puțin 25% contravaloarea unor astfel de Servicii utilizate în Perioada de facturare precedentă, NCIC are dreptul să emită facturi intermediare pentru Serviciile utilizate în afara Abonamentului în cursul



Perioadei de facturare curente, iar Clientul va fi obligat să achite asemenea facturi în maxim 5 (cinci) zile calendaristice de la data emiterii acestora.

6.3.2 Achitarea contravalorii facturii poate fi făcută prin virament bancar, în conformitate cu prevederile legale.

6.3.3 Efectuarea plății de către Client prin virament bancar ar putea implica plata de comisioane specifice, care vor fi întotdeauna în sarcina Clientului.

6.3.4 Plata prin virament se efectuează în contul bancar al NCIC indicat pe factură, cu indicarea în ordinul de plată a denumirii plătitorului și DNO (cod fiscal).

6.3.5 În cazul plății unei sume prin virament bancar, alocarea acesteia în Contul NCIC al Clientului se efectuează în termen maxim de 72 ore de la data achitării plății, cu condiția că în ordinul de plată Clientul a indicat corect toate informațiile necesare. În conformitate cu restricțiile legale, NCIC își rezervă dreptul de a refuza alocarea în Contul NCIC al Clientului a sumelor achitate prin virament de către terțe persoane. Riscul efectuării plăților eronate de către Client (de ex. Clientul a indicat greșit Numărul de telefon fix) se suportă de Client.

6.3.6 Sub rezerva pct. 6.4.2 de mai jos, orice sumă plătită în Contul NCIC al Clientului cu titlul de contravaloare a Plății Lunare, Serviciilor adiționale nu va face obiectul rambursării de către NCIC. Clientul nu poate pretinde rambursarea soldului bănesc disponibil în Contul NCIC al Clientului decât în cazurile rezilierii Contractului, în conformitate cu prevederile legale și prezentele Condiții Generale.

6.4 contestarea facturii

6.4.1 Clientul poate contesta valoarea facturii prin formularea unei reclamații scrise, în termen de 20 (douăzeci) de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau Serviciile facturate astfel contestate. NCIC va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data primirii reclamației, iar în cazurile în care reclamația necesită o examinare mai detaliată - 30 (treizeci) zile calendaristice de la data primirii reclamației.

6.4.2 Reclamația nu exonerează Clientul de la plata facturii contestate. Cu toate acestea, în cazul în care reclamația se dovedește întemeiată și în cazul în care NCIC trebuie să restituie Clientului anumite sume incluse într-o factură contestată, aceste sume se vor compensa cu sume care ar trebui datorate conform facturii ulterioare soluționării reclamației, iar în cazul rezilierii Contractului - se vor restitui în conformitate cu pct. 10 de mai jos.

6.5 răspunderea în cazul neachitării facturii

6.5.1 În caz de neplată a facturii până la expirarea termenului stabilit pentru plata facturii conform pct. 6.3.1 de mai sus, Clientul este de drept în întârziere, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, iar NCIC va avea dreptul să perceapă de la Client o penalitate de întârziere de 0,1% pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, calculate asupra valorii restante a facturii, până la data achitării integrale a sumelor datorate către NCIC. Efectuarea de către Client a unor plăți parțiale în contul facturilor NCIC nu va fi interpretată în nicio circumstanță drept o renunțare din partea NCIC la obligația Clientului de a plăti integral și la termen sumele cuprinse în facturi.

6.5.2 La expirarea termenului de plată stabilit conform pct. 6.3.1 de mai sus, pe lângă măsurile luate conform pct. 6.5.1 de mai sus, NCIC poate suspenda și/sau restricționa accesul Clientului la Servicii, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, până la plata integrală a facturii (sumei facturate). Pentru reconectare, Clientul va fi obligat să achite contravaloarea facturii și, dacă este aplicabil, tariful de reconectare.

6.5.3 În cazul în care Clientul nu a plătit integral sumele datorate nici în termenul stabilit în somația scrisă expediată de NCIC către Client, pe lângă măsurile luate conform pct. 6.5.1 și 6.5.2 de mai sus, NCIC este îndreptățită să rezilieze prezentul Contract conform pct. 10 de mai jos.

6.6 factura detaliată

6.6.1 NCIC emite facturi nedetaliate.

6.6.2 Clientul poate obține o detaliere a Serviciilor furnizate, în conformitate cu reglementările în vigoare, cu condiția că Clientul era titularul Numărului (liniei) în perioada pentru care solicită detalierea. Factura detaliată se oferă lunar sau maxim pentru ultimele 3 Perioade de facturare complete dinainte de data primirii cererii respective.

6.6.3 Emiterea facturilor detaliate se efectuează numai în baza cererii scrise exprese a Clientului, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări.

6.6.4 Factura detaliată expediată Clientului în format electronic se protejează cu Parolă. NCIC nu răspunde pentru accesul neautorizat al terțelor persoane la factura detaliată expediată Clientului.

7. descrierea Serviciului și limitele răspunderii NCIC

7.1 disponibilitatea

7.1.1 Sub rezerva pct. 7.2, Serviciile NCIC vor fi furnizate în Rețeaua fixă NCIC 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, în limitele și condițiile de calitate și securitate menționate în prezentele Condiții Generale.

7.1.2 În cadrul Contractului, NCIC este responsabil pentru asigurarea disponibilității și calității Serviciilor exclusiv în Rețeaua fixă NCIC, adică între Puncte terminale ale Rețelei fixe NCIC sau între Punctul terminal al Rețelei fixe NCIC și

punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

7.1.3 Fiecare domeniu de tehnologie implicat în livrarea unui serviciu către clienții finali are implementată propria politică de gestionare a resurselor disponibile și de prioritizare a unor categorii de trafic, în raport cu cerințele specifice impuse de categoria de aplicații care o utilizează. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se face luând în calcul capacitatea maximă necesară susținerii unui profil de trafic normal, evaluat pe baza unui interval de observație de un an pentru eliminarea efectului sezonier, la care se adaugă o margine de capacitate de rezervă, disponibilă pentru utilizare în cazul unor evenimente speciale (creșteri neprevizionate ale traficului peste o anumită valoare într-un interval extrem de scurt de timp, apariția unor defecțiuni ce au condus la redirectionarea traficului și la suplimentarea capacității necesare pe un anumit segment). NCIC asigură suplimentarea resurselor și redimensionarea de capacitate în caz de necesitate, astfel încât impactul la nivelul serviciilor oferite clienților finali să nu fie sesizabil. NCIC monitorizează permanent gradul de încărcare a Rețelei, în scopul livrării unei experiențe optime de utilizare a serviciilor oferite către clienții finali. În cadrul procesului de dimensionare a capacității tehnice și a nivelului calitativ oferite de Rețea, NCIC respectă metodologia implementată privitoare la regulile de dimensionare specifice tehnologiilor impactate, standardele existente în industrie, precum și analiza rezultatelor obținute de către clienții finali în planurile de îmbunătățire și de evoluție a arhitecturii rețelei. Ca urmare a necesităților legate de exploatarea sau de organizarea Serviciului, NCIC își rezervă dreptul de a modifica conținutul sau unele caracteristici ale Serviciului oferit, în așa fel încât drepturile Clientului să fie cât mai puțin afectate.

7.1.4 Pentru protejarea Rețelei, a resurselor NCIC, precum și a celorlalți Clienți, în cazul unor atacuri de tip „Denial-of-Service” având ca țintă adrese de Internet, NCIC își rezervă dreptul de a lua măsurile ce se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Măsurile pot include, fără a se limita la, blocarea temporară în întreaga Rețea a adreselor sau claselor de adrese supuse atacului.

7.1.5 Disponibilitatea sau calitatea Serviciilor pot fi afectate de factori aflați în afara controlului NCIC, de ex. condiții meteo nefavorabile, întreruperi ale livrării energiei electrice, deteriorări ale rețelelor de comunicații electronice de către terți sau alte acțiuni ale terților, surse radioelectrice externe, obstacole fizice, lipsa sau calitatea nesatisfăcătoare a conectivității externe, indisponibilitatea sau capacitatea limitată a serverelor terțelor persoane pe care este stocat Conținutul, calitatea soft-ului instalat pe serverul sau computerele Clientului, etc. NCIC depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura disponibilitatea și calitatea optimă a Serviciilor furnizate, fără însă a oferi garanția calității Serviciilor și transmisiei perfecte, oriunde și la orice oră. NCIC nu răspunde de prejudiciul sau pierderile, de orice natură, cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare cauzate de factori în afara controlului NCIC. NCIC oferă și Clientul acceptă Serviciul în aceste condiții.

7.1.6 Numerele fixe independente de locație permit utilizarea nomada a Serviciilor, care este o modalitate de accesare a serviciilor de comunicații electronice de către utilizatorii finali în mișcare prin care locația punctului terminal nu este legată de un punct fizic geografic în cadrul rețelei, dar rămâne fixă în timpul când comunicația efectiv are loc. În consecință, direcționarea apelurilor de urgență inițiate de la asemenea numere către organizația de urgență de la locul efectiv de unde a fost inițiat apelul de urgență și prezentarea către organizația de urgență a informației privind locul efectiv de unde a fost inițiat apelul de urgență nu este posibilă.

7.2 lucrările planificate și remedierea deranjamentelor

7.2.1 Accesul la anumite Servicii poate fi suspendat temporar în scopul efectuării de lucrări de întreținere, de consolidare, de modificare sau extindere a Rețelei. Asemenea lucrări vor fi efectuate, cu preponderență, în timpul orelor de noapte (00:00-06:00).

7.2.2 Clientul poate depune reclamație privind un Deranjament al Serviciului:

- prin poștă la adresa Str. Grigore Ureche nr. 69, MD-2005
- la sediul „Net-Connect Internet Communications” S.R.L. din Str. Grigore Ureche nr. 69, MD-2005, Chișinău, între orele 09:00-18:00 d eluni până vineri, cu excepția zilelor de sărbătoare
- prin fax la numărul 22 81 81 83, între orele 09:00-18:00 de luni până vineri, cu excepția zilelor de sărbătoare
- prin e-mail la adresa [support@netconnect.md](mailto:support@netconnect.md)
- la numărul 22 81 81 82, între orele 09:00-18:00 de luni până vineri, cu excepția zilelor de sărbătoare

7.2.3 Dacă Părțile nu convin altfel, Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului este de 8 ore consecutive din programul de lucru (09:00-18:00) al NCIC pentru incidente minore (când este afectat un Punct terminal al Rețelei sau Număr de telefon fix ori o linie Internet sau transport date), 24 ore consecutive din programul de lucru al NCIC pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe Puncte terminale ale Rețelei sau Numere de telefon fix ori linii Internet sau transport date) și 72 ore consecutive din programul de lucru al NCIC pentru incidente critice (când sunt afectate cel puțin 50% din Puncte terminale ale Rețelei sau Numere de telefon fix ori linii Internet sau transport date, ori în cazul Deranjamentelor Serviciului provocate de deteriorarea sau sustragerea de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea), cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile NCIC (de exemplu, condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la Rețeaua sau

echipamentele NCIC etc.).

7.2.4 NCIC nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia determinate de Deranjamente ale Serviciului, remediate în termenii prevăzuți de legislația în vigoare și condițiile contractuale aplicabile.

7.2.5 În cazul nerespectării parametrilor menționați la pct. 7.2.3 de mai sus, NCIC va efectua recalcularea Plății Lunare sau va acorda compensații echivalente sumei recalculate pentru Numerele de telefon fix (liniile Internet sau transport date) ale Clientului, pentru care Serviciile au fost întrerupte sau degradate, în cazul în care NCIC a depășit Termenul de remediere a Deranjamentului prevăzut de prezentul punct. Recalcularea sau acordarea compensației se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către Client. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data apariției Deranjamentului Serviciului. Plata Lunară va fi recalculată sau, după caz, compensația va fi calculată proporțional perioadei în care Serviciul a fost indisponibil sau degradat. În cazul depășirii Termenului stabilit pentru înlăturarea incidentelor critice, recalcularea și/sau compensația se va efectua pentru Client, indiferent dacă a fost sau nu depusă cererea respectivă.

7.2.6 De asemenea, accesul la Serviciu și calitatea acestuia depind de starea calitativă a echipamentelor folosite de Client. NCIC nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu (sau la Serviciile terților) și calitatea Serviciului (sau a Serviciilor terților) dacă Clientul utilizează Echipament Terminal propriu care nu permite, din punct de vedere tehnic, accesul la Serviciu (sau la Serviciile terților), sau dacă Echipamentul Terminal propriu utilizat de Client nu este certificat și marcat în corespundere cu reglementările în vigoare, sau este într-o stare tehnică necorespunzătoare, sau dacă Echipamentul Terminal este utilizat incorect, sau dacă Clientul conectează la Echipamentul Terminal alte echipamente sau accesorii suplimentare celor recomandate de NCIC în vederea utilizării Serviciilor.

7.2.7 NCIC nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia provocate de deranjamente ale Serviciului pentru a căror remediere este necesară intervenția în rețelele de comunicații electronice ale altor furnizori, de deranjamentele în Echipamentul Terminal ori în rețelele private de comunicații electronice ale Clientului.

7.2.8 În cazul în care Clientul depune o reclamație privind un Deranjament al Serviciului care necesită intervenția tehnicienilor NCIC la locația Clientului și, în urma acestei intervenții, se constată că nu există un Deranjament al Serviciului sau că acesta este provocat de cauze neimputabile NCIC, NCIC are dreptul să perceapă de la Client un tarif fiecare asemenea intervenție, conform Listei de prețuri pentru servicii de comunicații fixe NCIC.

### 7.3 nivelul minim de calitate

7.3.1 În condițiile unui semnal neafectat de factori ce sunt în afara controlului său, NCIC garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale de voce, măsurați per Număr de telefon fix: (i) rata de răspuns (relația dintre numărul de încercări finalizate într-un semnal de răspuns și numărul total de încercări), pe parcursul unei luni, la nivel local > 92% și la nivel național > 90%; (ii) timpul mediu de stabilire a conexiunii (intervalul dintre momentul în care informațiile de adresă cerute pentru stabilirea conexiunii au fost recepționate de rețea și momentul în care partea apelantă recepționează ton de ocupat, ton de apel sau semnal de răspuns de la partea apelată), pe parcursul unei luni, pentru convorbiri locale - 4 sec. și naționale - 6 sec.

7.3.2 Pentru evitarea unui potențial consum mare și nedorit al Serviciilor de telefonie fixă, orice apel inițiat de Client se întrerupe la expirarea a două ore de la inițiere.

7.3.3 În cazul nerespectării acestor parametri, NCIC oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Serviciului neprestat sau prestat necorespunzător (adică părții Plății Lunare și a tarifului pentru Serviciile adiționale utilizate de Client proporționale numărului de zile în care Serviciul era indisponibil sau degradat în decursul Perioadei de facturare respective). Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă perioadei de facturare următoare. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri.

### 7.4 limitele răspunderii NCIC

7.4.1 NCIC nu răspunde pentru nici un prejudiciu indirect suferit de Client, oricare ar fi situația, incluzând, dar fără a se limita la, oportunități de afaceri ratate, pierderi de venit, beneficii nerealizate, economii ratate, deteriorarea sau pierderea de date sau informații, pierderea clienților, suspendarea activității.

7.4.2 NCIC nu răspunde față de terțe persoane care beneficiază de Servicii în absența unui contract încheiat între NCIC și această terță persoană.

7.4.3 NCIC nu răspunde pentru utilizarea necorespunzătoare a Serviciilor de către clienții săi sau de către oricare altă persoană, inclusiv pentru încălcarea reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor.

### 7.5 conținutul comunicațiilor și Serviciile terților

7.5.1 NCIC nu răspunde pentru Conținutul transmis sau primit prin intermediul Serviciilor NCIC, cu condiția că NCIC nu este furnizorul acestuia.



7.5.2 NCIC răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile (Conținutul) oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale (de exemplu: furnizorii de Servicii de Conținut) și pentru prejudiciul și pierderile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu asemenea servicii. În cazul în care în calitate de furnizor al Serviciilor de Conținut este identificat un terț, furnizarea acestor Servicii de Conținut poate fi supusă unui acord (condiții) suplimentar cu acest furnizor.

## 8. obligațiile Clientului

### 8.1 Clientul este obligat:

- a) să utilizeze Serviciul cu bună credință, în conformitate cu legislația în vigoare, Contractul, anexele la Contract, acordurile adiționale la Contract și prezentele Condițiile Generale;
  - b) să achite Serviciile în conformitate cu Contractul, anexele la Contract, acordurile adiționale la Contract, prezentele Condițiile Generale și Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe NCIC;
  - c) să nu utilizeze Serviciul în scopuri ce contravin intereselor statului sau ordinii publice;
  - d) să utilizeze pentru accesarea Serviciului numai echipamente omologate conform legislației în vigoare;
  - e) să nu utilizeze echipamente, accesorii sau piese adiționale care pot produce interferență cu Serviciul;
  - f) să nu utilizeze Serviciile cu echipamente care permit generarea automată de apeluri sau mesaje;
  - g) să nu utilizeze Serviciul într-un mod ce cauzează sau poate cauza perturbarea, integrală sau parțială, a Rețelei sau alte daune pentru NCIC, alți operatori, clienți (utilizatori) ai NCIC sau ai altor operatori;
  - h) să utilizeze Serviciul numai pentru uzul propriu;
  - i) să utilizeze Serviciile de telefonie fixă exclusiv pentru inițierea sau recepționarea apelurilor, să nu utilizeze și să nu admită utilizarea Serviciilor de telefonie fixă pentru (1) pentru tranzitarea prin intermediul Rețelei fixe NCIC a traficului telefonic (vocal, VoIP sau de altă natură) inițiat de terțe persoane, cu destinația în Rețeaua fixă NCIC și/sau în alte rețele aparținând NCIC și/sau terților; (2) pentru prestarea, cu sau fără plată, a serviciilor de comunicații electronice către terți; (3) pentru furnizarea serviciilor cu valoare adăugată (Serviciilor de conținut) terților;
  - j) să nu revândă Serviciul către terțe persoane;
  - k) să nu utilizeze Serviciul în scop de Fraudă;
  - l) să nu utilizeze Serviciul pentru a transmite sau afișa orice material care este ilegal;
  - m) să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale NCIC;
  - n) să ia toate măsurile de precauție pentru a evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a Serviciului prin intermediul Numărului său de telefon fix;
  - o) să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea rețelei și a Serviciului, inclusiv, dar fără a se limita la: (1) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Clientul nu are permisiunea să îl acceseze, (2) încercarea de a scana sau proba vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător;
  - p) să nu admită utilizarea Serviciului pentru efectuarea de apeluri și/sau expedierea de mesaje, manual sau cu ajutorul unor sisteme automate, fără acordul prealabil al destinatarilor și care au ca scop promovarea, directă sau indirectă, a produselor, serviciilor și/sau imaginii proprii sau a oricărei persoane care desfășoară o activitate de producție, comercială, religioasă, caritabilă sau politică, inclusiv prezentarea serviciilor sau produselor, activitatea de cercetare de piață, anunțurile de informații (denumite în continuare „Spam”), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea unor astfel de mesaje sau efectuarea unor astfel de apeluri.
  - q) să nu admită utilizarea Rețelei și Serviciului într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale NCIC sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni precum următoarele: (1) efectuarea de apeluri, expedierea de mesaje sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți clienți (utilizatori) prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informații personale ale vreunui terț, (2) continuarea efectuării de apeluri sau expedierii de mesaje sau faxuri către un adresant care a indicat că un dorește să mai primească asemenea mesaje, (9) efectuarea de apeluri care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane;
  - r) să conecteze Echipamentul Terminal, utilizat pentru accesarea Serviciilor, la sursa de alimentare neîntreruptă și protejată pentru întreaga perioadă de utilizare a Serviciilor;
  - s) să nu modifice, substituie sau elimine Numărul de telefon fix atribuit liniei în cadrul Contractului la inițierea oricărui apel;
  - t) să nu utilizeze și să nu admită utilizarea Numerelor de telefon fixe, alocate Clientului în cadrul Contractului, în afara ariei (zonei) sau localității pentru care acestea sunt atribuite conform Planului Național de Numerotare al Republicii Moldova în vigoare, adică să nu utilizeze și să nu admită utilizarea numerelor geografice respective cu echipament terminal amplasat fizic în afara ariei (zonei) sau localității pentru care acestea sunt atribuite.
- 8.2 Clientul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări și condiții referitoare la modul de accesare și utilizare a Serviciilor prin intermediul Numărului său de

telefon fix (ori liniei sale Internet sau transport date), scopul utilizării acestora, serviciile a căror accesare nu este permisă tuturor categoriilor de clienți sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor, inclusiv de către orice persoană autorizată de către Client.

8.3 În cazul acționării în justiție a NCIC de către un terț în legătură cu încălcarea de către Client a obligațiilor menționate la acest articol, Clientul este obligat să compenseze daunele suportate de NCIC.

8.4 Clientul este singurul responsabil pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse de sine în sistemul său.

8.5 NCIC are să perceapă de la Client următoarele penalități:

a) pentru încălcarea obligației sale prevăzute la pct. 8.1 lit. (i) subpct. (1) - echivalentul în lei moldovenești a 0,16 dolari S.U.A. per minut de apel, calculat la rata de schimb a Băncii Naționale a Moldovei din data emiterii facturii;

b) pentru încălcarea obligației sale prevăzute la pct. 8.1 lit. (j) sau (i) subpct. (2) - suma egală cu Plata Lunară pentru Serviciile revândute, calculată pentru fiecare Perioadă de facturare pe care s-au revândut Serviciile, pentru fiecare terț căruia Clientul i-a revândut Serviciile;

c) pentru încălcarea obligației sale prevăzute la pct. 8.1 lit. (i) subpct. (3) - 85% din valoarea serviciilor cu valoare adăugată, dar nu mai puțin de echivalentul în lei moldovenești a 0,16 dolari S.U.A. per minut de apel, calculat la rate de schimb a Băncii Naționale a Moldovei din data emiterii facturii;

8.6 În cazul încălcării oricărei din obligațiile sale prevăzute la pct. 8.1 lit. (i), (p), (s) și/sau (t), Clientul, suplimentar penalităților menționate la pct. 8.5, va recupera NCIC daunele suportate de aceasta ca urmare a admiterii acțiunilor terțelor persoane depuse în instanța de judecată în legătură cu aceste încălcări.

## 9. modificarea Serviciului

9.1 NCIC are dreptul de a modifica prezentele Condiții Generale, Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe NCIC și condițiile ofertelor comerciale, prin orice mijloc prin care se poate considera în mod rezonabil că această comunicare ajunge la cunoștința publicului. Clientul poate obține în orice moment informații actualizate privind Condițiile Generale, Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe NCIC și condițiile ofertelor comerciale de la Serviciul Clienți, pe pagina oficială [www.netconnect.md](http://www.netconnect.md).

9.2 NCIC va informa în scris Clientul despre modificarea prezentelor Condiții Generale, tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a Serviciilor contractate de Client cu cel puțin 30 zile înainte de intrarea în vigoare a acestora. În cazul în care modificările stabilesc condiții mai favorabile pentru Client, asemenea modificări pot fi aplicate imediat. Informarea se va realiza prin oricare din mijloacele de comunicare care asigură transmiterea acestuia către Client.

9.3 Cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru Client sau a modificării condițiilor aplicabile Serviciilor adiționale, dacă Clientul nu acceptă modificările survenite în conformitate cu pct. 9.2, Clientul poate rezilia Contractul, fără a fi penalizat, prin acordarea unui preaviz scris NCIC până la expirarea perioadei menționate la pct. 9.2, în caz contrar considerându-se că Clientul a acceptat modificările propuse.

9.4 În cazul modificării condițiilor aplicabile Serviciilor adiționale, Clientul poate opta pentru neprocurarea de Servicii adiționale.

## 10. suspendarea Serviciului și încetarea Contractului

### 10.1. suspendarea Serviciului de către Client

10.1.1 Sub rezerva pct. 10.1.2, Clientul poate solicita suspendarea Serviciului pentru oricare linie pentru o perioadă de până la 3 luni calendaristice, o dată pe an, oricare ar fi motivul, prin transmiterea unei cereri exprese scrise prin poștă, la adresa: "Net-Connect Internet Communications" S.R.L. din Str. Grigore Ureche nr. 69, MD-2005, Chișinău, prin fax, la numărul 22 81 81 83, sau prin e-mail, la adresa [office@netconnect.md](mailto:office@netconnect.md). Costurile de deconectare vor fi facturate Clientului, conform Listei de prețuri pentru servicii de comunicații fixe NCIC.

10.1.2 Suspendarea Serviciului pentru un anumit Număr de telefon fix (ori linie internet sau transport date) poate fi făcută cel devreme după 3 luni de la Activarea acesteia.

10.1.3 În cazul primirii de către NCIC a unei cereri de suspendare în conformitate cu pct. 10.1.1, suspendarea Serviciului se efectuează din următoarea Dată de facturare, cu condiția că cererea a fost depusă cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de data solicitării pentru suspendare.

10.1.4 Pe perioada suspendării Serviciului în conformitate cu pct. 10.1.1, Plata Lunară și tarifele pentru Serviciile adiționale contractate pentru linia suspendată nu se percep.

10.1.5 La expirarea perioadei de suspendare, Serviciul se reactivează automat, fără vreo notificare.

### 10.2 suspendarea Serviciului de către NCIC

10.2.1 NCIC are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciului dacă Clientul întreprinde acțiuni ce afectează negativ

interesele altor clienți NCIC și NCIC primește reclamații împotriva sa. Suspendarea se va face pe toată perioada investigației. În cazul în care reclamațiile împotriva Clientului se dovedesc a fi fondate, NCIC are dreptul de a rezilia Contractul cu Clientul, în conformitate cu pct. 10.3.

10.2.2 NCIC poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Serviciu imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Clientul nu a achitat integral Serviciile la termen, potrivit pct. 6 de mai sus; (ii) Clientul a încălcat prevederile specificate în anexele la Contract, acordurile adiționale la Contract sau prezentele Condiții Generale; (iii) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă a Clientului; (iv) în cazul atingerii Limitei de credit; (v) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru NCIC; (vi) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentele Condiții Generale sau în legislația sau reglementările în vigoare.

10.2.3 Reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 1 (una) zi lucrătoare de la îndeplinirea următoarelor condiții cumulative: (i) data primirii de către NCIC a dovezii efectuării plății de către Client a Tarifului administrativ de reconectare (dacă este aplicabil) și a tuturor sumelor scadente, datorate către NCIC în cadrul Contractului, precum și a remedierii complete a oricăror altor cauze care au condus la suspendarea Serviciilor menționate la pct. 10.2.1-10.2.2; și (ii) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în legătură cu suspendarea/restricționarea, în celelalte cazuri.

10.2.4 Suspendarea furnizării Serviciilor, survenită ca efect al oricăreia dintre situațiile descrise la pct. 10.2.1-10.2.2, nu suspendă obligația Clientului privind achitarea Plății Lunare și a tarifelor pentru Serviciile adiționale, dar nu mai mult decât pentru o Perioadă completă de facturare.

10.2.5 Suspendarea furnizării Serviciilor, survenită ca efect al oricăreia dintre situațiile descrise la pct. 10.2.1-10.2.2, atrage suspendarea curgerii Perioadei minime contractuale, precum și prelungirea acesteia cu durata corespunzătoare în care Serviciile au fost suspendate.

### 10.3 încetarea Contractului

10.3.1 Contractul poate fi reziliat unilateral de către NCIC, fără punere în întârziere, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități, la o dată decisă de către NCIC, menționată în notificarea scrisă de reziliere trimisă de către NCIC, în următoarele situații: (i) în cazul Fraudei sau tentativei de Fraudă a Clientului; (ii) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale NCIC; (iii) în condițiile pct. 6.5.3 de mai sus; (iv) în cazul în care NCIC constată că la data încheierii Contractului sau semnării anexei la Contract pentru o linie suplimentară, Clientul a oferit o informație falsă sau incompletă, cerută în conformitate cu pct. 2.2.3; (v) dacă Clientul nu a notificat modificările survenite asupra informațiilor despre Client indicate în Contract sau în documentele anterior furnizate către NCIC; (vi) în cazul încălcării de către Client a obligațiilor prevăzute la pct. 8 de mai sus, dacă, în termen de 30 (treizeci) zile calendaristice de la data suspendării, Clientul nu îndeplinește toate condițiile pentru reluarea furnizării Serviciilor conform pct. 10.2.3; (vii) în care în care Clientul efectuează orice fel de acțiuni care afectează funcționalitatea la capacitate optimă a Rețelei, putând periclita în acest mod calitatea Serviciilor oferite de NCIC; (ix) în cazul în care portarea numărului care face obiectul Contractului în Rețeaua fixă NCIC este anulată pe motivul ca numărul a fost portat eronat; (x) în alte cazuri imputabile Clientului prevăzute prin prezentele Condiții Generale. În toate aceste cazuri, Clientul va datora NCIC despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat.

10.3.2 În cazul în care rezilierea are loc înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Clientul va fi obligat, pe lângă eventualele despăgubiri potrivit prevederilor de mai sus, la plata unor despăgubiri egale, la alegerea NCIC, cu (i) taxa de conectare, sau (ii) Plata Lunară (ori 30 lei pe lună, dacă Plata Lunară este egală 0 (zero)) înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale. NCIC are dreptul de a reține aceste despăgubiri din sumele plătite în avans de către Client.

10.3.3 De asemenea, Contractul poate înceta după cum urmează:

- a) prin acordul părților;
- b) în cursul Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă de Client către NCIC cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data la care se dorește ca denunțarea să devină efectivă (care trebuie să fie o Dată de facturare) și cu plata de unei sume reprezentând (i) taxa de conectare, sau (ii) Plata Lunară (ori 30 lei pe lună, dacă Plata Lunară este egală 0 (zero)) înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale. Nerespectarea termenului de preaviz conduce la considerarea ca neconformă a solicitării de denunțare a contractului;
- c) ulterior Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă de Client către NCIC cu cel puțin 15 zile înainte de Data de facturare și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către NCIC. Rezilierea produce efecte de la Data de facturare ulterioară rezilierii anunțate conform prezentului punct;
- d) la data primirii notificării, fără intervenția instanței de judecată și fără alte formalități, în cazul în care Clientul persoană juridică își încetează activitatea, devine insolubil, este inițiată o procedură de lichidare a acestuia sau în caz de deces al Clientului persoană fizică;
- e) printr-o notificare scrisă trimisă de NCIC către Client, fără a fi obligată la plata vreunei despăgubiri către Client, în

cazul în care furnizarea Serviciului devine imposibilă din punct de vedere tehnic, din cauza unor restricții sau modificări impuse de autoritățile competente, din cauza modificărilor intervenite asupra drepturilor NCIC stabilite prin declarația informativă-tip de furnizor de rețele și servicii de comunicații electronice;

f) în condițiile pct. 9.3 de mai sus;

g) în orice alte cazuri prevăzute în Contract sau legislația aplicabilă.

10.3.4 Încetarea Contractului nu exonerează părțile de răspundere pentru obligațiile rezultând din Contract până la data încetării sau ca urmare a încetării acestuia, inclusiv cea prevăzută la pct. 4.2.4 sau 4.2.5.

## 11. confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal

11.1 NCIC asigură confidențialitatea comunicărilor Clientului realizate prin intermediul Serviciului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație.

11.2 Prin semnarea Contractului sau utilizarea Serviciilor, Clientul este de acord ca datele furnizate de Client către NCIC sau intrate în posesia NCIC în legătură cu furnizarea Serviciilor:

a) să fie prelucrate de NCIC sau terți autorizați de aceasta pentru executarea obligațiilor asumate de NCIC prin Contract, inclusiv pentru a asigura funcționarea corespunzătoare a Serviciului, pentru a diagnostica erorile de apeluri/mesaje/sesiuni și de a ajuta la rezolvarea problemelor de calitate a Serviciului, cu posibilitatea transmiterii transfrontaliere a acestor date în același scop, respectând prevederile legale în vigoare, precum și pentru realizarea unui interes legitim al NCIC în cadrul relației dintre NCIC și autoritățile competente și/sau cu alți operatori de comunicații electronice;

b) să fie prelucrate de NCIC sau terți autorizați de aceasta pentru prevenirea Fraudei;

c) să fie transmise de NCIC către terți autorizați de aceasta care asigură executarea obligațiilor asumate de Client prin Contract. Prelucrarea datelor de către acești terți se face în scopul efectuării tuturor demersurilor necesare în vederea recuperării creanțelor NCIC înregistrate împotriva debitorilor săi, împreună cu penalitățile aferente și eventualele despăgubiri stabilite conform Contractului.

11.3 NCIC nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații despre conturi bancare, parole personale sau coduri de reîncărcare și nu solicită efectuarea de tranzacții de trimitere de bani. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate niciunui terț. Pentru comunicarea lor unor terțe persoane de către Client (Utilizator), Clientul (Utilizatorul) își asumă întreaga responsabilitate.

11.4 Prin semnarea Contractului, Clientul (Utilizatorul) este de acord să poată fi contactat în scopul informării sale despre ofertele și serviciile NCIC și în scopul realizării de studii de piață, de către NCIC sau terți împuterniciți de acesta, iar datele sale să fie prelucrate în acest scop. Datele Clientului nu sunt transferate către terțe părți în scopuri de marketing, fără permisiunea explicită a Clientului. Prin adresarea unei solicitări către Serviciul Clienti, Clientul poate renunța la acordul său cu privire la prelucrarea datelor sale în scopul informării sale despre ofertele și serviciile NCIC sau efectuării studiilor de piață.

11.5 În cazul în care Clientul își dă acordul prealabil exprimat în scris, datele sale - denumirea, adresa sediului și Numărul/numerele de telefon fix din Rețeaua fixă NCIC - pot fi incluse în registrul abonaților ținut în formă scrisă sau electronică și pot fi transferate către toți furnizorii de servicii de informații privind abonații și de registre ale abonaților (cărți de telefon tipărite și online), de la care NCIC a primit o solicitare în acest sens. Serviciile de informații privind abonații și registrele abonaților permit aflarea de către orice persoană a numărului de telefon al abonaților serviciilor de telefonie destinate publicului. Clientul are dreptul de a verifica, rectifica și de a elimina datele sale din registre și din serviciile de informații privind abonații, printr-o cerere scrisă adresată NCIC.

## 12. serviciul de informații

12.1 Serviciul Clienti al NCIC poate fi contactat la numărul 22 81 81 82, între orele 09:00-18:00 de luni pana vineri, cu excepția zilelor de sărbătoare.

12.2 În cazul efectuării apelurilor abuzive de către Client, NCIC are dreptul de a suspenda, temporar sau permanent, accesul Clientului la numerele de telefon ale Serviciul Clienti al NCIC.

## 13. reclamații și litigii

13.1 Reclamațiile legate de Serviciu vor fi depuse în formă scrisă personal, între orele 09:00-18:00 de luni pana vineri, sau expediate prin poștă la adresa: Str. Grigore Ureche nr. 69, MD-2005, Chișinău, indicând în mod obligatoriu obiectul și motivele reclamației.

13.2 Termenul de examinare a reclamațiilor nu va depăși 15 zile, iar în cazurile când acestea necesită o examinare suplimentară - 30 de zile din data recepționării reclamației. Rezultatul examinării reclamației va fi adus la cunoștință Clientului în scris sau, cu consimțământul acestuia, verbal.

13.3 Orice litigiu privind prezentele Condiții Generale sau Serviciul, care nu poate fi soluționat amiabil, poate fi înaintat exclusiv instanțelor de judecată competente din Republica Moldova. De asemenea, Clientul poate înainta asemenea litigii spre examinare ANRCETI, care poate emite decizii cu caracter de recomandare.

13.4 Legea aplicabilă prezentelor Condiții Generale și Serviciului este legislația în vigoare a Republicii Moldova.

#### 14. cesiunea

14.1 Clientul poate să transfere drepturile și obligațiile sale din Contract numai cu acordul scris al NCIC și numai prin semnarea de către Client și cesionar a cererii de schimb de titular, conform formularului pus la dispoziția Clientilor de NCIC, și achitarea de către Client a tuturor datoriilor sale față de NCIC acumulate în baza Contractului. Cesiunea produce efecte atât între părți, cât și față de NCIC numai după exprimarea în scris de către NCIC a acordului asupra cesiunii.

14.2 Acordul NCIC în ceea ce privește cesiunea contractului este dat sub condiția rezolutorie constând în apariția unor date noi față de data acordului, referitoare la identitatea Părților sau a calității reprezentanților acestora. În cazul îndeplinirii condiției rezolutorii, atât acordul NCIC cu privire la cesiune cât și cesiunea vor fi lipsite de efecte, retroactiv. În consecință, Contractul cu NCIC va continua cu cedentul.

14.3 Cesionarul este obligat să respecte Perioada minimă contractuală aplicabilă Numărului de telefon fix (ori liniei Internet sau transport date) cesionat până la cesionare, inclusiv cea aplicabilă ca rezultat al scutirii de taxa de conectare.

14.4 Cesiunea cu titlu oneros a oricăror dintre drepturile acordate prin Contract Clientului, sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosință a Abonamentului sau a altor drepturi rezultând din Contract, se consideră Fraudă din partea Clientului.

#### 15. forța majoră

Părțile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forță majoră. Prin eveniment de forță majoră se înțelege orice eveniment în afara controlului părților afectate, imprevizibil și insurmontabil. Dovada apariției evenimentului respectiv și a duratei acestuia se face prin certificat emis de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova sau altă autoritate competentă. La încetarea cazului de forță majoră, partea care a fost împiedicată să-și îndeplinească obligațiile își va relua executarea obligațiilor conform prezentului Contract.

#### 16. dispoziții finale

16.1 Orice notificare sau comunicare către Client efectuată în cadrul Contractului va fi făcută în scris și va fi considerată ca fiind transmisă în modul corespunzător, dacă este transmisă (i) prin scrisoare recomandată, cu aviz de primire, la adresa poștală a Clientului indicată în Contract sau altă adresă comunicată de Client în modul stabilit anterior expedierii scrisorii, sau (ii) prin fax, cu raport de confirmare a transmisiei reușite, la numărul Clientului indicat în Contract sau alt număr comunicat de de Client în modul stabilit anterior expedierii faxului, sau (iii) prin e-mail, cu raport de confirmare a transmisiei reușite, la adresa e-mail a Clientului indicată în Contract sau altă adresă comunicată de de Client în modul stabilit anterior expedierii mesajului.

16.2 În cazul în care orice prevedere a prezentelor Condiții Generale este sau devine ilegală, nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oricărei alte prevederi a prezentelor Condiții Generale care, prin urmare, va rămâne în întregime legală, valabilă și aplicabilă. În măsura permisă de lege, orice prevedere ilegală, nulă sau inaplicabilă va fi înlocuită cu o prevedere valabilă, care va implementa scopul comercial și economic al prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.