

CONTRACT

Privind prestarea serviciilor Multiopționale în domeniul comunicațiilor electronice

1.0. Ofertă specială cu discount

Societatea cu Răspundere Limitată „METICAL” care prestează servicii sub marca comercială FlyNet, numita în continuare Operator reprezentat prin managerul comercial, care acționează în baza Procurii și numit în continuare Utilizator, au încheiat prezentul contract :

1. OBIECTUL CONTRACTULUI:

1.1. Operatorul oferă servicii multiopționale prin intermediul conectării Utilizatorului la REȚEA de fibră optică FlyNet, numită în continuare REȚEA, iar Utilizatorul achită cheltuielile de conectare la REȚEA și introduce o plată lunară în conformitate cu pachetul ales.

1.2. Obiectul contractului este pachetul Multiopțional cu următoarele servicii incluse:

☒ **Revolution-250 :**

☒ Internet cu viteză de până la **1 Gbps (1000 mbps)** cu trafic inclus nelimitat;

☒ IPTV „TV SAT” /serviciu bonus/

☒ **VideoSecuritate** /serviciu bonus/

☒ Servicii suplimentare: **Serviciul “Garanție Specială” 120 lei/an** .

2. UTILIZATORUL SE OBLIGĂ:

2.1. Să achite **0 lei** la ziua de facturare pentru activarea serviciilor;

2.2. să introducă lunar plata în avans în sumă **250 lei** (TVA inclus) în conformitate cu condițiile și durata contractului , pentru serviciile prestate de REȚEA;

2.3. Să manifeste atitudine grijulie față de echipamentul primit de la Operator (după caz), prevenind defectarea lui. În caz de necesitate, Echipamentul predat Utilizatorului, se indică în actul de predare-primire a utilajului;

2.4. Să achite serviciile la timp, în conformitate cu punctul 7.1 al prezentului contract.

2.5. Să informeze imediat Operatorul despre toate defectele apărute în REȚEA ; să respecte depunerea în formă scrisă, a unei pretenții, plîngerii sau oricărei alte declarații și cereri posibile .

2.6. La prima solicitare a reprezentanților Operatorului și în cazul în care ultimul a depistat și constatat la Utilizator o atitudine neglijentă/exploatare incorectă a utilajului , timp de trei zile din momentul înștiințării în formă scrisă sau în oricare alt mod, să returneze întreg aparatul și alte materiale tehnice date în folosință. Din momentul returnării de către Utilizator a unui utilaj anuntat și ca rezultat imposibilitatea folosirii a unui serviciu, plata lunară pentru serviciul care nu este prestat nu va fi calculată.

2.7. **În legătură cu lucrările necesare de conectare și de deservire, Utilizatorul asigură accesul liber a reprezentanților Operatorului pe acoperișuri, mansarde, subsoluri, localuri tehnice, cit și prin acord comun în locuințe.**

2.8 Să achite în momentul semnării contractului în avans următoarele plăți - **250 lei**

3. OPERATORUL SE OBLIGĂ:

3.1. Să asigure instalarea și conectarea calitativă a REȚELEI în termen de **14 zile** lucrătoare;

3.2. Să ofere acces la REȚEA în conformitate cu standardele de calitate a serviciilor prestate în vigoare;

3.3. Să susțină nivelul tehnic necesar al REȚELEI, asigurînd funcționalitatea și monitorizarea, reieșind din graficul 24/24 ;

3.4. Să informeze Utilizatorul despre tarife, tipurile de servicii contractate, desfășurarea campaniilor publicitare pe pagina web : flynet.md sau prin alte metode;

3.5. Să ofere gratis Utilizatorului o ip-adresa.

3.6. Să asigure Utilizatorului nivelul minim garantat de calitate a serviciului nu mai mic de 99% (SLA=99%).

În cazul în care nivelul de calitate a serviciului nu a corespuns în luna curentă, se efectuează un recalcul al serviciilor achitate de către Utilizator, conform următorului grafic:

Nivelul SLA 98%-98,99% - reducere 10%, Nivelul SLA 97%-97,99% - reducere 15 %, Nivelul SLA 96%-96,99% - reducere 20%,

Nivelul SLA 95%-95,99% - reducere 25%, Nivelul SLA 94%-94,99% - reducere 30%, Nivelul SLA mai mic de 93,99% - reducere pînă la 50% din costul abonamentului lunar. Aceste prevederi se aplică cu condiția că, SLA = 720 ore/lună sau 720 ore în lună = SLA 100 % Aceste prevederi nu pot fi luate în considerație în situațiile de forta-majoră, avarii magistrale sau alte situații neprevăzute, care direct nu depind de Operator.

4.RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR:

4.1 Partile contractante sunt responsabile pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor pe care si le asuma în conformitate cu prevederile prezentului contract în conformitate cu legislația națională în vigoare;

4.2 Operatorul nu duce răspundere în fața Utilizatorului pentru circumstanțele forței incontestabile (forță-majoră);

4.3 Operatorul nu duce răspundere pentru întreruperile în REȚEA cauzate de funcționarea instabilă a rețelelor electrice, de conținutul informației primite sau trimise de Utilizator în REȚEA prin intermediul rețelelor altor provideri;

4.4 Utilizatorul duce răspundere pentru răspîndirea informației inutile și dăunătoare(spamului, gălagiei informaționale);

4.5 Operatorul nu duce răspundere pentru defecțiunile din tehnica consumatorului (computerul ș.a.), pentru acțiuni-inacțiuni ce nu depind de Operator, care direct sau indirect influențează calitatea serviciilor oferite de companie și duce la apariția oricăror urmări nedorite pentru Utilizator ;

4.6 Operatorul nu duce răspundere pentru activitatea antivirusurilor în echipamentul Utilizatorului pentru o funcționare defectuoasă a rețelelor Utilizatorului iar în cazul în care este depistat un virus, pentru faptul ca el a provocat un consum exagerat a traficului și de un lucru nesatisfăcător a componentelor-soft a computerului..

5.ORDINEA REZOLVĂRII CONFLICTELOR:

5.1 Toate conflictele sau neînțelegerile posibile, apărute între părți din/sau în baza prezentului contract, se rezolvă prin negociere sau în conformitate cu legislația RM.

6. REZILIEREA CONTRACTULUI:

6.1 Operatorul are dreptul să rezilieze contractul cu Utilizatorul în cazul achitării întârziată a plății lunare, a unei atitudini neglijente față de aparatul oferit și a nerespectării punctelor din contract. În acest caz, cu 30 zile înainte de presupusa acțiune, Operatorul în formă scrisă notifică Utilizatorul despre rezilierea contractului.

6.2 Contractul poate fi reziliat prin acordul bilateral al părților, dacă acestea arată o dorință clară de a nu mai continua relația contractuală și nu mai îndeplinesc condițiile contractului;

6.3 În cazul rezilierii contractului, Utilizatorul achită toate datoriile, dacă acestea există, în decurs de 3 zile după încetarea obligațiilor prevăzute de contract;

7.ALTE CONDIȚII:

7.1 Achitarea serviciilor se efectuează lunar în avans începînd cu data de **1-20**;

7.2 Aparatul este oferit Utilizatorului pe perioada utilizării serviciilor prestate de către Operator.

7.3 Operatorul are dreptul la trimiteri (izvoare informaționale) privind faptul conectării Utilizatorului la REȚEA;

7.4 Serviciile tehnice și instalarea soft-ului la aparatului consumatorului se efectuează contra unei taxe adăugătoare;

7.5 În cazul apariției posibilităților probleme de ordin tehnic în REȚEA, ce nu au nici o legatură cu punctul 4.3 a contractului, solicitarea serviciului tehnic operativ este gratis;

7.6 În cazul existenței cărorva probleme tehnice posibile în utilajul sau software-ul Utilizatorului, a altor neconcordanțe logice, care sunt presupuse ca probleme în REȚEA- chemare se efectuează cu plată în conformitatea cu lista de prețuri valabile.

7.7 Ambele părți sunt obligate să recunoască forma electronică a acestui contract la același nivel cu originalul

7.8 În cazul întârzierii de către Utilizator a plăților lunare privind prestarea serviciilor, Utilizatorul este obligat să achite o clauză penală punitivă în mărime de 1% din costul pachetului folosit pentru fiecare zi de reținere;

7.9 Operatorul are dreptul modificării condițiilor contractuale, despre ce neapărat este informat Utilizatorul prin mijloace electronice pe pagina web flynet.md, poștă, telefon ș.a.; Utilizatorul timp de 30 de zile din momentul intrării în vigoare a modificărilor, are dreptul să își exprime acordul sau dezacordul privind noile condiții contractuale.

7.10 Toate schimbările ce țin de prestarea serviciilor în relația dintre Utilizator și Operator sunt indicate în anexa contractului, dacă aceasta este solicitată de către una din părți.

7.11 Utilizatorul ce a încheiat contractul cu ofertă specială cu conectarea gratuită sau conectare la oferta specială (luând în considerație oferta specială cu discount - punctul 1.0 al prezentului contract), în cazul rezilierii sau nerespectării obligațiilor contractului din propria inițiativă și pînă la expirarea termenului inițial de 24 de luni, va achita suma totală pentru conectare 6000 (sase mii lei).

7.12 Oferind servicii multiopționale în volum întreg, Operatorul nu duce răspundere de folosirea sau nefolosirea serviciilor REȚELEI de către Utilizator. În cazul în care Utilizatorul se refuză de un oarecare serviciu inclus în pachet de către Operator, Utilizatorul continuă să achite costul pentru abonamentul lunar în mărime totală pînă la expirarea prezentului contract.

7.13 Toate prevederile privind deservirea Utilizatorilor, aspectele tehnice privind prestarea serviciilor și alte condiții care nu au fost incluse în prezentul contract, se reglementează conform regulamentului Operatorului, listei de prețuri, ordinelor directorului și alte documente.

7.14 Contractele recent încheiate între Operator și Utilizator își pierd valoarea, în cazul în care Utilizatorul reîncheie contractul la oferta specială cu discount (punctul 1.0 al prezentului contract).

7.15 Utilizatorul care încheie prezentul contract, garantează utilizarea serviciilor prestate de către Operator numai în scopuri personale și casnice, fără utilizarea în scopuri de profit sau în alte moduri de prestare a serviciilor în locuri publice, inclusiv punerea la dispoziție a punctului privat de acces Wi-Fi.

Nerespectarea prevederilor date sunt echivalente cu nerespectarea condițiilor contractuale (punctul 7.11 al prezentului contract) și implică consecințele indicate în acest punct.

7.16 Migrarea dintre pachetele existente în REȚEA este posibilă la data de 1 (întîi) a lunii următoare, cu condiția depunerii unei cereri în oficiul comercial și a lichidării totale a datoriile, dacă acestea există.

7.16.1 Migrarea de la pachetul All-Exclusive la alte pachete prestate de către companie, nu poate fi efectuat în primele 24 luni de utilizare a serviciilor prestate de către REȚEA.

7.17 Serviciile de internet, televiziune, supraveghere video (și altele), oferite de către Operator sunt staționare, fiind prestate pe adresa indicată de către Utilizator în rubrica 11 a prezentului contract, iar transferul pe altă adresa poate fi efectuat doar în cazul posibilității tehnice.

8. SITUAȚII GENERATE DE IMPEDIMENTE ÎN AFARA CONTROLULUI PĂRȚILOR

8.1 Părțile nu răspund pentru neexecutarea obligației dacă această neexecutare este justificată și se datorează unui impediment în afara controlului Părților și dacă Părțile aflate în imposibilitate nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia. Neexecutarea nu este justificată dacă Partea ar fi putut în mod rezonabil să ia în considerare impedimentul la data încheierii contractului. Dacă impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului. Totuși, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esențiale se poate recurge la mijloace juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare.

8.2 Partea afectată de un impediment în afara controlului ei are obligația de a notifica cealaltă Parte despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un termen rezonabil după ce a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Partea neînștiințată are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări. De asemenea, impedimentul justificator nu exonerează Partea de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației.

9. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

9.1. Operatorul, pe lângă categoriile de date cu caracter personal indicate în preambulul prezentului contract, va alătura și prelucra categoriile de date cu caracter personal precum: datele privind facturarea, inclusive datele bancare și datele cu privire la serviciile de care beneficiază dar și datele generate de aceste servicii, și/sau alte categorii de date pe care le va prezenta către Operator prin cereri și demersuri.

9.2. Operatorul va prelucra datele cu caracter personal doar în scopul încheierii/executării contractului de prestări servicii.

9.3. Destinatarii datelor sunt persoanele vizate, reprezentanții legali ai acestora, partenerii contractuali ai operatorului de date și autoritățile de supraveghere și control, în condițiile legii.

9.4. Utilizatorul în calitate de persoană vizată, dispune de drepturile: dreptul de acces la date, dreptul la rectificarea datelor, la ștergerea datelor, la restricționarea prelucrării, la portabilitatea datelor, la opoziție, de a nu fi supus unei decizii automatizate, de a retrage consimțământul la prelucrarea datelor, de a se adresa către persoana responsabilă cu protecția datelor în cadrul Flynet: dl. Sergiu Bozianu (office@gdpr.md) sau cu o plângere către Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (centru@datepersonale.md);

9.5. Datele cu caracter personal vor fi stocate de perioada existenței raporturilor juridice cu persoanele vizate, după care se vor păstra în formă arhivată pe o perioadă de 5 ani.

9.6. Operatorul este pe deplin responsabil asupra modului de prelucrare a datelor cu caracter personal și a măsurilor de protecție asigurate.

9.7. Pentru mai multe detalii privind modul de prelucrare a datelor și măsurile de protecție asigurate, Utilizatorul se poate adresa către Operator prin cerere scrisă care poate fi expediată la adresa juridică sau la numerele de telefon indicate în prezentul contract, inclusiv să studieze Termenii și Condițiile afișate pe pagina web www.flynet.md

[Consimțământ privind marketing direct/ comunicare comercială:](#)

			pe suport de hârtie prin serviciu poștal, la adresa indicată în contract	☐
Modul de comunicare acceptat de către Utilizator:			în formă electronică (e-mail)	☐
			prin aplicații: Viber, Telegram, FB, telefon mobil	☐
Consimțământul pentru prospectarea comercială/marketing direct ale serviciilor „Metical” SRL			Da - ☐	Nu - ☐
Consimțământul pentru prospectarea comercială/marketing direct servicii ale terților, prin e-mail			Da - ☐	Nu - ☐

- 10.1 Contractul este încheiat la data _ în două exemplare, câte unul pentru fiecare dintre părți. Contractul este valabil timp de 24 luni din ziua semnării lui.
- 10.1.a) În cazul prelungirii automate a contractului pentru o perioadă nedeterminată, acționează principalele condiții a contractului.

11.ADRESELE,RECHIZITELE ȘI ALTE INFORMAȚII:

Operator de telecomunicatii S.C. SRL «Metical»/FlyNet Republica Moldova,Or.Orhei MD-3505 str. V. Lupu 58/2 tel. 8-4444 c/f 1003606001865 TVA 7400660 BC Moldova-Agroindbank S.A. fil. Orhei Cod bancar 280101766 IBAN: MD76AG000000225132301213 Site-ul companiei:flynet.md Email:office@flynet.md	ABONAT: ADRESA PRESTĂRII SERVICIILOR: DOMICILIUL Buletin : IDNP: DATA ELIBERĂRII: TEL. FIX: 0235 TEL. MOBIL: e-mail:
Semnatura reprezentantului companiei	Semnatura Utilizatorului

Oficiul Comercial 0-235-84444

Oficiul Tehnic 0-235-84445

