

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, numită în continuare Operator reprezentat prin managerul de oficiu, care acționează în baza Procurii xxxxxx și xxxxxxx 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:

 All-Exclusive:

- Internet cu viteză de pînă la **1 Gbps (1000 mbps)** cu trafic inclus nelimitat;
- IPTV „TV SAT” /serviciu bonus/
- VideoSecuritate /serviciu bonus/
- Servicii suplimentare; **Serviciul "xxxxxx"**

2. UTILIZATORUL SE OBLIGĂ:

- 2.1. Să achite **0 lei** la ziua de facturare pentru conectarea la REȚEA;
- 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 **xxxxx 2023 - 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 neindeplinirea sau indeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor pe care si le asuma in 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 antivirusilor 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 aparatul 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 retenție;

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 **4500 (patru mii cinci sute 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 prestare 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 reincheie 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 datoriilor, 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 9 a prezentului contract, iar transferul pe altă adresa poate fi efectuat doar în cazul posibilității tehnice.

8. FORȚĂ-MAJORĂ:

În cazul în care clientul nu este în stare să îndeplinească obligațiile prevăzute de contract – el îndată pune în cunoștință partea opusă despre începerea și încetarea condițiilor prezentate mai sus, dar nu mai târziu de 3 zile. O înștiințare întârziată îl lipsește de dreptul ce permite evitarea acumulării datoriilor conform condițiilor contractuale.

9.DISPOZIȚII FINALE

9.1 Contractul este încheiat la data xxxxxxxx în două exemplare, câte unul pentru fiecare dintre părți. Contractul este valabil timp de **24 luni** din ziua semnării lui.

9.1.a) În cazul prelungirii automate a contractului pentru o perioadă nedeterminată, acționează principalele condiții a contractului.

10.ADRESELE,RECHIZITELE ȘI ALTE INFORMAȚII:

<p>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</p>	<p>ABONAT: xxxxxx ADRESA PRESTĂRII SERVICIILOR: Rl. Orhei, sat. xxxxxx DOMICILIUL Rl. Orhei, sat. xxxxxx Buletin xxxxxxxxxx IDNP: xxxxxxxxxx DATA ELIBERĂRII: xxxxxx TEL. FIX: 0235 xxxx TEL. MOBIL: xxxxxx e-mail: xxxxxxxx xxxxxx.2023 </p>
Semnatura reprezentantului companiei	Semnatura Utilizatorului

Oficiul Comercial 0-235-84444

Oficiul Tehnic 0-235-84445

