

**CONTRACT**  
**PENTRU PRESTAREA SERVICIILOR DE**  
**TELECOMUNICATII**

**ДОГОВОР**  
**НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ**  
**ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ**

№ \_\_\_\_\_ din/от \_\_\_\_\_

**S.A. „RISCOM”**, înregistrat de Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației în Registrul public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice cu Nr.12 din 02.02.09, prestează serviciul de telecomunicații

Prezentul contract reglementează relațiile dintre Operatorul **S.A. „RISCOM”**, în calitate de prestator al serviciului de telecomunicații și clienții săi, în calitate de abonat.

Contractul reprezintă acordul părților contractante în baza căruia este oferit serviciul de telecomunicații, în conformitate cu Legea comunicațiilor electronice a Republicii Moldova № 241-XVI от 15.11.2007 și cu Regulamentul "Prestări servicii de telefonie fixă", aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRTI Nr.18 din 16 august 2001.

**PARTI CONTRACTANTE:**

Operatorul de telecomunicații **S.A. „RISCOM”**,  
*Numărul înregistrării de Stat:* 1023946 din 08.08.1994;  
*Cod IDNO:* 1003600017763;  
*Cod T.V.A.:* 0200118;  
*Cont bancar:* 22245220, deschis la BC „Energbank” S.A.,  
*SWIFT:* ENEGMD22;  
*Adresa juridică:* str. 31 August 1989, № 46, Chișinău, Republica Moldova, MD-2001;  
*Adresa centrelor comerciale:* str. 31 August 46; str. Pușkin 22, of. 602.  
*Tel.:* (+373 22) 888-008; *Fax:* (+373 22) 888-108;  
*E-mail:* [office@riscom.net](mailto:office@riscom.net)

numită în continuare "**OPERATOR**" al serviciului de telecomunicații, în persoana directorului Lobastov Serghei, care acționează în baza Statutului, pe de o parte

și

\_\_\_\_\_;  
*Codul personal:* \_\_\_\_\_  
*Data nasterii:* \_\_\_\_\_  
*Buletin de identitate:* \_\_\_\_\_ eliberat \_\_\_\_\_  
*Adresa de domiciliu:* \_\_\_\_\_;  
*Adresa prestare servicii:* \_\_\_\_\_  
*Tel. (fix, mob.):* \_\_\_\_\_;

numit în continuare "**ABONAT**" al serviciului de telecomunicații pe de altă parte.

**1. DURATA CONTRACTULUI**

Prezentul contract se încheie pentru o perioadă nedefinită cu excepția rezilierii în mod expres a contractului de către una din părți, sau rezilierea ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor părților.

**2. OBIECTUL CONTRACTULUI**

Obiectul contractului îl constituie prestarea către abonat

**S.A. „RISCOM”**, зарегистрированный Национальным Агентством по Регулированию в Области Электронных Коммуникаций и Информационных Технологий РМ в качестве поставщика услуг сетей и электронных коммуникаций под №12 от 02.02.09, предоставляет телекоммуникационные услуги.

Настоящий договор регламентирует отношения между Оператором **S.A. „RISCOM”** в качестве представителя телекоммуникационных услуг, и его клиентов, в качестве пользователей.

Настоящий договор представляет соглашение договаривающихся сторон, на основании которого предоставляются телекоммуникационные услуги, в соответствии с Законом Республики Молдова № 241-XVI от 15.11.2007 об электронных коммуникациях и с Положением "О предоставлении услуг фиксированной телефонной связи", утвержденным Постановлением Совета НАРЭИ № 18 от 16.08.2001.

**Договаривающиеся стороны:**

Телекоммуникационный Оператор **S.A. „RISCOM”**,  
*Гос-ный регистрационный номер:* 1023946 от 08.08.1994;  
*Код IDNO:* 1003600017763,  
*Код НДС:* 0200118.  
*Банковский счет:* 22245220, открытый в BC „Energbank” S.A.  
*SWIFT:* ENEGMD22;  
*Юридический адрес:* ул. 31 Августа 1989, №46, Кишинев, Молдова, MD-2001;  
*Адрес коммерческих центров:* ул. 31 Августа 46; ул. Пушкина 22, оф. 602;  
*Тел.:* (+373 22) 888-008; *Факс:* (+373 22) 888-108;  
*E-mail:* [office@riscom.net](mailto:office@riscom.net)

именуемое в дальнейшем "**ОПЕРАТОР**" телекоммуникационных услуг, в лице директора Лобастова Сергея Эдуардовича, действующего на основании Устава, с одной стороны

и

\_\_\_\_\_;  
*Идентификационный номер:* \_\_\_\_\_;  
*Дата рождения:* \_\_\_\_\_  
*Удостоверение личности:* \_\_\_\_\_ выдано \_\_\_\_\_;  
*Адрес прописки:* \_\_\_\_\_;  
*Адрес предоставления услуги:* \_\_\_\_\_  
*Тел.:(фикс., моб.):* \_\_\_\_\_;

именуемый в дальнейшем "**ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ**" телекоммуникационных услуг, с другой стороны.

**1. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

Настоящий договор заключается на неопределенный срок, если ни одна из сторон не выдвигает требования о его расторжении в срочном порядке или как следствие невыполнения обязательств сторонами.

**2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

Предметом договора является предоставление пользователю

a serviciilor de telecomunicații în conformitate cu anexele corespunzătoare la contractul dat, precum și asigurarea funcționării acestora.

### **3. OBLIGATIILE OPERATORULUI**

#### **Operatorul se obliga:**

3.1. Sa asigure abonatului prestarea serviciilor de telecomunicații în cele mai bune condiții tehnice posibile, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, cu excepția cazurilor de forță majoră, conform prevederilor Legea comunicațiilor electronice a Republicii Moldova № 241-XVI от 15.11.2007, cu Regulamentul "Prestări servicii telefonie fixa" și alte acte legislative și normative în vigoare.

3.2. Sa asigure confidențialitatea datelor și a altor comunicări obținute în procesul prestării serviciilor. Informațiile referitoare la abonat, echipament terminal și la serviciile prestate, precum și la eventualele modificări pot fi oferite numai beneficiarului serviciului contractat și numai în cazurile și modul prevăzut de lege - autoritarilor abilitate cu acest drept.

3.3. Sa remedieze deranjamentele tehnice de funcționare cauzate de defecțiuni pe porțiunea proprie de rețea, astfel încât să restabilească serviciul de telecomunicații în termen de 8 ore, cu un maximum de 24 ore iar în cazul unor defecțiuni majore ale cablului cu capacitate mai mare de 600 linii - 72 de ore din momentul reclamării defecțiunii de către abonat la serviciile de resort ale Operatorului. Dacă acești termeni au fost depășiți, Operatorul va recalcula plata de abonament pentru perioada deranjamentului. Restituirea sumelor pentru perioadele de nefuncționare a serviciului de telecomunicații se face prin creditare, cu evidențiere în factura pentru luna respectivă.

3.4. Dacă deranjamentele au survenit ca rezultat al defecțiunilor pe porțiunea de rețea a Abonatului sau, după caz, a întreprinderilor terțe, Operatorul va face tot ce ține de competența sa pentru înlăturarea deranjamentelor. În acest caz Operatorul nu va purta obligații materiale sau financiare față de Abonat.

3.5. Sa comunice abonaților termenul de repunere în funcție a liniilor de telecomunicații, în cazul deranjamentelor majore ce afectează grupe de abonați.

3.6. Sa expedieze factura de plată cu cel puțin 10 zile înainte de termenul scadent de achitare indicat în factura.

3.7. Sa restituie sumele, încasate de la abonați datorită unor erori de calcul, în perioada de prescripție legală, de la data depistării acestora.

3.8. Sa organizeze zilnic, în orele de program, audiența abonaților pe chestiuni ce țin de prestarea serviciilor de telecomunicații.

3.9. Sa elibereze facturile detaliate (utilizarea traficului, convorbirilor telefonice, utilizarea serviciilor cu valoare adăugată) pentru ultimele patru luni, la cererea formală a abonatului, cu condiția verificării identității acestuia.

### **4. OBLIGATIILE ABONATULUI**

#### **Abonatul se obliga:**

4.1. Sa utilizeze serviciile de telecomunicații și să achite contravaloarea facturilor pentru prestațiile efectuate.

телекоммуникационных услуг, перечисленных в соответствующих приложениях к данному договору, а также обеспечение работоспособности услуг.

### **3. ОБЯЗАНСТИ ОПЕРАТОРА**

#### **Оператор обязан:**

3.1. Обеспечить пользователю предоставление телекоммуникационных услуг в самых благоприятных технических возможных условиях, 24 часа из 24, 7 дней в неделю, за исключением форс мажорных обстоятельств, согласно положениям Законом Республики Молдова № 241-XVI от 15.11.2007 об электронных коммуникациях, Положения "О предоставлении услуг фиксированной телефонной связи" и других действующих законодательных и нормативных актов.

3.2. Обеспечить пользователю конфиденциальность данных и других сообщений, полученных в процессе предоставления услуг. Данные, касающиеся абонента оконечного оборудования и предоставленных услуг, а также возможных изменений, могут быть предоставлены только пользователю услуг по данному договору, и только в случаях, предусмотренных законом, эти сведения предоставляются уполномоченным органам.

3.3. Устранить технические повреждения на своем сегменте сети, восстанавливая телекоммуникационные услуги в течение 8-ми часов, при предельном сроке - 24 часа, а в случаях крупных повреждений кабеля с емкостью более 600 линий - в течении 72 часов с момента сообщения о повреждении пользователем в соответствующие службы Оператора. Если указанные сроки были превышены, Оператор осуществляет перерасчет абонентной платы за период повреждения. Возмещение сумм за периоды непредставления телекоммуникационной услуги осуществляется путем кредитования, с соответствующей отметкой в счете за последующий месяц.

3.4. Если технические неполадки произошли на сегменте сети Абонента или сторонних предприятий (если применимо), Оператор выполнит всё, что касается его компетенции для устранения повреждений. В данном случае Оператор не несет материальной и/или финансовой ответственности перед Абонентом.

3.5. Сообщать пользователям о сроках восстановления работы телекоммуникационных линий, в случае крупных повреждений, затрагивающих группы абонентов.

3.6. Отправлять счета на оплату минимум за 10 дней до срока оплаты, указанного в счете.

3.7. Возместить суммы, принятые от пользователей при ошибочных расчетах, в срок, предусмотренный законом, со дня их выявления.

3.8. Организовать ежедневно в течение рабочего дня прием абонентов по вопросам, связанным с предоставлением телекоммуникационных услуг.

3.9. Выдать подробный счет (использование трафика, распечатка телефонных переговоров, услуг с добавленной стоимостью) за последние 4 месяца по формальному требованию абонента, при условии удостоверения личности абонента.

### **4. ОБЯЗАНСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

#### **Пользователь обязан:**

4.1. Использовать телекоммуникационные услуги и

4.2. Sa utilizeze numai echipament terminal ce corespunde standardelor si sunt certificate corespunzător, sa nu efectueze modificări in echipamentul terminal pus la dispoziția sa, asigurând folosirea si protecția corespunzătoare a acestora pe toata durata contractului.

4.3. Sa asigure accesul angajaților Operatorului si ANRCETI (la prezentarea legitimației) in locurile unde sunt situate echipamentele terminale, alte echipamente conectate la liniile închiriate si liniile de abonat in scopul verificării sau reparării acestora.

4.4. Sa achite contravaloarea serviciilor facturate, până la termenul menționat in factura. In situația in care abonatul nu a primit in timp util factura din motive ce nu depind de operator, acesta are obligația sa se intereseze despre sumele de plata la oficiile comerciale.

4.5. Sa nu admită utilizarea liniei de telecomunicații pentru cauzarea premeditata a prejudiciilor altor abonați, sa nu utilizeze linia de telecomunicații in scopuri ce contravin legislației in vigoare.

4.6. Sa anunțe Serviciul Relații Clienți despre orice deranjament constatat.

## 5. REZILIEREA CONTRACTULUI

Rezilierea contractului se efectuează la cererea abonatului sau de către Operator.

5.1. Rezilierea contractului la cererea abonatului se efectuează prin anunțarea Operatorului in scris cu un preaviz de 15 zile, dar numai după achitarea sumelor datorate.

5.2. Rezilierea contractului de către Operator se efectuează in următoarele cazuri:

- 1) neachitarea facturii in termenii indicați, cit si neachitarea in termenul de plata stabilit pentru sumele reclamate;
- 2) abonatul a produs modificări in structura echipamentului terminal sau a rețelei, fără avizul Operatorului;
- 3) abonatul a conectat si a utilizat in rețea echipament, ce nu este stipulat de contract si neautorizat de autoritatea respectiva;
- 4) abonatul a folosit serviciul de telecomunicații in scopuri ilegale, altele decât cele prevăzute in contract;
- 5) abonatul a obținut in mod fraudulos servicii de la Operator;
- 6) abonatul a dat dovada de insolvabilitate, nu si-a onorat in mod repetat obligațiile contractuale sau se afla in situație de faliment financiar;
- 7) din alte motive de ordin legal.

In aceste cazuri abonatului nu se restituie taxa de conectare.

## 6. RESPONSABILITATI CONTRACTUALE

6.1. Părțile contractante sunt responsabile pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor care sunt impuse in conformitate cu prevederile prezentului contract si de legislația in vigoare.

оплачивать эквивалент счетов за предоставленные услуги.

4.2. Использовать только оконечное оборудование, которое соответствует стандартам и сертифицировано, не производить изменений в предоставленном ему оконечном оборудовании, обеспечивая соответствующее его бережное использование, на весь период действия договора.

4.3. Обеспечивать доступ сотрудников Оператора и НАРЭКИТ (по предъявлению удостоверения) в места установки оконечного оборудования, другого оборудования, подключенного к арендованным линиям и абонентским линиям, в целях проведения их проверки и ремонта.

4.4. Оплачивать эквивалент стоимости услуг, включенных в счет, до срока, указанного в счете. В случае, когда пользователь не получил в приемлемые сроки счет, по причинам, не зависящим от Оператора, он обязан поинтересоваться о сумме оплаты в коммерческой службе.

4.5. Не допускать использование телекоммуникационной линии для умышленного причинения ущерба другим пользователям, не использовать телекоммуникационную линию в целях, противоречащих действующему законодательству.

4.6. Сообщать в Службу Поддержки Клиентов о каждом выявленном повреждении.

## 5. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

Расторжение договора осуществляется по требованию пользователя или Оператора.

5.1. Расторжение договора по требованию пользователя осуществляется путем предварительного письменного извещения Оператора за 15 дней, но только после оплаты суммы долга.

5.2. Расторжение договора Оператором осуществляется в следующих случаях:

- 1) неоплаты счета в указанные сроки, а также неоплаты в установленный срок обжалованных сумм;
- 2) пользователь произвел изменения в структуре конечного оборудования или на сети, без согласования с Оператором;
- 3) пользователь подключил и использовал в сети конечное оборудование, непредусмотренное договором и неразрешенное соответствующим органом;
- 4) абонент использовал телекоммуникационные услуги в незаконных целях, а также в целях непредусмотренных договором;
- 5) пользователь получил услугу от Оператора обманным путем;
- 6) пользователь оказался неплатежеспособным, повторно не выполнил договорные обязательства или находится в ситуации финансового банкротства;
- 7) по другим законным причинам.

В таких случаях пользователю не возмещается оплата за подключение.

## 6. ДОГОВОРНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Договаривающиеся Стороны несут ответственность за невыполнение или несоответствующее выполнение обязательств, принятых настоящим договором и действующим законодательством.

6.2. Abonatul este responsabil de modul de folosire a serviciului de telecomunicații, astfel, incit sa activitatea sa nu perturbeze funcționarea normala a acestuia.

6.3. Operatorul si abonatul nu sunt responsabili de nerespectarea condițiilor contractului pentru prestarea serviciului de telecomunicații in caz de forța majora: inundații, incendii, cutremure de pământ si alte calamități, precum si orice alte situații, ce nu intra in sfera de control a părților.

6.4. Operatorul nu este responsabil de conținutul si calitatea serviciilor oferite prin rețeaua sa de către operatorii de servicii cu valoare adăugata, asigurând doar suportul tehnic pentru prestarea acestor servicii.

6.5. Operatorul nu este responsabil de daune, oricare ar fi acestea, a căror existenta abonatul ar explica prin nefuncționarea serviciului de telecomunicații, cu excepția celor prevăzute de legislația în vigoare.

6.6. Operatorul nu rambursează tariful de abonament pentru nefuncționarea serviciului de telecomunicații daca deranjamentul a fost provocat de abonat sau de situații de forța majora.

### **7. DISPOZITII FINALE**

Prezentul contract se încheie in conformitate cu prevederile legale din domeniul telecomunicațiilor, in vigoare.

#### **Operator / Оператор**

Director Riscom S.A.  
Lobastov Serghei

\_\_\_\_\_  
Semnătura / Подпись

6.2. Пользователь несет ответственность за правильность использования телекоммуникационной услуги таким образом, чтобы его поведение не нарушило нормальную работу сети.

6.3. Оператор и пользователь не несут ответственность за несоблюдение условий договора на предоставление телекоммуникационных услуг в случае форс мажорных обстоятельств: наводнения, пожары, землетрясения и другие стихийные бедствия, а также любые другие ситуации, независящие от сторон.

6.4. Оператор не несет ответственность за качество и содержание оказываемых услуг через свою сеть операторами услуг с добавленной стоимостью, предоставляя только техническое обеспечение для оказания такого рода услуг.

6.5. Оператор не несет ответственность за любой ущерб, возникновение которого пользователь объясняет отсутствием телефонной услуги, за исключением тех, которые предусмотрены действующим законодательством.

6.6. Оператор не возмещает абонементную плату за непредставление телекоммуникационных услуг, если повреждение было вызвано действиями пользователя или форс мажорными обстоятельствами.

### **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящий договор заключается в соответствии с действующими законными требованиями в области телекоммуникаций.

#### **Abonat / Пользователь**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Semnătura / Подпись