

# CONDIȚII DE FURNIZARE A SERVICIULUI ROAMING

## 1. Condiții generale:

1.1. Serviciul Roaming este oferit numai Abonaților Furnizorului. Durata apelului în cadrul prestării Serviciului Roaming poate depăși 60 de minute de apel, în dependență de setările Furnizorului de Roaming.

1.2. Achitarea tuturor datoriilor este necesară până la activarea Serviciului Roaming.

1.3. Furnizorul are dreptul să anuleze furnizarea Serviciului Roaming la momentul creării datoriei în Contul Abonatului.

1.4. În cazul pierderii cartelei SIM, Abonatul se obligă să achite toate Serviciile furnizate până la momentul solicitării dezactivării numărului de telefon..

1.5. În caz de migrare la alt Plan tarifar, care implică schimbarea Cartelei SIM, aceasta poate fi efectuată numai după expirarea termenului de 2 săptămâni din data solicitării și achitarea taxei respective.

1.6. Planul tarifar și Oferta de prețuri pentru serviciul Roaming sunt aplicate în baza tarifelor stabilite de Furnizorul de Roaming, cu excepția cazului în care Furnizorul stabilește altfel. Abonatul poate obține informația cu privire la lista Furnizorilor de Roaming și tarifele aplicate de aceștia pe site-ul oficial al Furnizorului [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md), la Centrele de deservire a Clienților sau la tel. 444 (gratuit) și 78500500 (pentru apeluri din alte rețele naționale sau internaționale, cu aplicarea tarifului operatorului din rețeaua națională sau a tarifului stabilit de către partenerul de Roaming). Planul tarifar și Oferta de prețuri prezentate de Furnizor este valabilă numai la data oferirii și are caracter strict informativ. Tarifele Furnizorului de Roaming se pot modifica fără notificare prealabilă. În caz de modificare a tarifelor și condițiilor de furnizare a serviciului Roaming de către Furnizorul de Roaming, Abonatul va fi tarifat în modul corespunzător din data aplicării modificărilor în conformitate cu informația primită de la Furnizorul de Roaming. Furnizorul nu poartă răspundere pentru orice prejudiciu direct sau indirect cauzat de acțiunile Furnizorului de Roaming. Plata taxei de abonament nu poate servi drept temei pentru achitarea Serviciului Roaming. În caz dacă Planul tarifar al Abonatului are minute naționale și/sau internaționale incluse, acestea nu pot fi luate în calcul la achitarea serviciilor de Roaming. Tarifele aplicate în Roaming vor fi reflectate în factura lunară, iar factura trebuie să fie achitată integral. Faptul că Furnizorul de Roaming transmite informația cu privire la tariful aplicat în momentul folosirii serviciului Roaming cu întârziere, nu privează Furnizorul de dreptul de a cere și de a primi plățile necesare de la Abonat.

1.7. Pentru Abonații ce au serviciul GPRS activat și doresc activarea serviciului Roaming, serviciul GPRS va fi activat automat numai în caz dacă există relații contractuale GPRS între Compania Moldcell și Furnizorul de Roaming respectiv. În acest caz, setările pentru GPRS în Roaming vor rămâne aceleași. Abonatul este de acord și acceptă faptul că Compania Moldcell nu poartă răspundere pentru utilizarea incorectă a acestui Serviciu. Abonatul are dreptul să renunțe la acest Serviciu prin accesarea Meniului USSD sau prin depunerea în scris a unei cereri pentru dezactivarea serviciului GPRS la unul din oficiile Moldcell.

1.8. Din momentul în care serviciul Roaming presupune furnizarea serviciilor de către alți Furnizori decât Furnizorul, Abonatul este de acord și acceptă faptul că Furnizorul nu poartă răspundere pentru modul în care Furnizorul de Roaming prestează sau nu prestează servicii (inclusiv deconectare, lipsă de acoperire sau lucrări de modernizare care le efectuează Furnizorul de Roaming).

## 2. Condiții speciale de activare și dezactivare a serviciului Roaming

### 2.1. Pentru Abonați - persoane juridice:

2.1.1. Prin depunerea unei cereri la unul din Centrele de deservire Moldcell. Cererea se depune pentru fiecare activare a serviciului Roaming. Serviciul Roaming va fi activat conform programului de lucru al Centrelor de deservire Moldcell. Serviciul Roaming va fi furnizat în decurs de 2 ore lucrătoare conform programului de lucru al Furnizorului din momentul depunerii și semnării cererii scrise, precum și din momentul primirii plății în avans conform condițiilor Planului tarifar, în cazul în care Furnizorul acceptă aceasta.

sau

2.1.2. Selectând opțiunea de furnizare a serviciilor suplimentare prin USSD în Contractul de abonament, în care se va indica numărul de telefon al persoanei împuternicite să activeze serviciul Roaming pentru orice linie ce aparține Abonatului. Semnând Contractul de abonament, persoana împuternicită să activeze serviciul Roaming va avea posibilitatea de a solicita în caz de necesitate activarea acestuia formînd \*222# de pe telefonul său, activarea tastei de inițiere a apelului, urmărind instrucțiunile meniului. Activarea serviciului Roaming prin această modalitate va fi efectuată în decurs de 2 ore lucrătoare conform programului de lucru al Furnizorului din momentul expedierii solicitării, precum și din momentul primirii plății în avans conform condițiilor Planului tarifar, în cazul în care Furnizorul acceptă aceasta.

### 2.2. Pentru Abonați - persoane fizice:

2.2.1. Prin depunerea unei cereri la unul din Centrele de deservire Moldcell. Cererea se depune pentru fiecare activare a serviciului Roaming. Serviciul Roaming va fi activat conform programului de lucru al Centrelor de deservire Moldcell. Serviciul Roaming va fi furnizat în decurs de 2 ore din momentul depunerii și semnării cererii scrise, precum și din momentul primirii plății în avans conform condițiilor Planului tarifar, în cazul în care Furnizorul acceptă aceasta.

sau

2.2.2. Formînd \*222# ok, apăsînd tasta de inițiere a apelului și urmînd instrucțiunile meniului.

2.2.3. Prin alte modalități prevăzute de Furnizor.

3. Furnizorul are dreptul de a refuza activarea serviciului Roaming Abonatului, care utilizează serviciile de comunicații electronice ale Furnizorului mai puțin de 6 luni consecutiv.

4. Furnizorul monitorizează achitarea lunară a facturilor de către Abonat. În baza acestei informații Furnizorul are dreptul să refuze activarea serviciului Roaming, în cazul în care Abonatul:

a) are datorii;

b) pe parcursul a 6 luni consecutive a achitat facturile cu o întârziere mai mare de 10 zile, ținînd cont de data scadenței indicată în factură.

5. În timpul utilizării serviciilor Roaming Abonatul este limitat de suma disponibilă în Contul său.

6. În caz dacă sumele curențe pentru serviciul Roaming furnizat sunt considerabile, Furnizorul informează Abonatul prin intermediul expedierii unui mesaj scurt la numărul Abonatului sau printr-un apel telefonic despre aceste sume și are dreptul să solicite achitarea lor în decurs de 3 zile. Dacă datoria creată nu este achitată în termenii stabiliți, serviciul Roaming va fi suspendat, fiind reactivat la suplinirea contului.

7. Furnizorul nu poartă răspundere asupra oricăror pagube cauzate Abonatului înainte de depunerea cererii de suspendare a liniei.

8. Explicații detaliate cu privire la apelurile efectuate în Roaming pot fi oferite numai pe parcursul a 3 luni din momentul efectuării apelurilor în cauză.

9. Furnizorul nu poartă răspundere pentru serviciile și taxarea acestora, dacă acestea sunt oferite în Roaming de către terțe persoane fără a fi autorizate de către Furnizor. Tarificarea serviciilor în Roaming poate avea loc cu întârziere, după primirea informației de la operatorul de Roaming și suma pentru serviciile prestate de Furnizor poate depăși limita de deconectare stabilită. În acest caz, Abonatul se obligă să achite integral suma pentru serviciile prestate.

10. Furnizorul se obligă să ofere informații complete privind apelurile efectuate de Abonat în Roaming. Identificarea numerelor de telefon în Roaming în factu-

ra detaliată va fi prezentată conform informației obținute de la Furnizorul Roaming, în rețeaua căruia a fost generat apelul. Această informație poate fi oferită la cererea Abonatului și numai după expirarea termenului de 14 zile din momentul efectuării ultimului apel în Roaming.

11. În Roaming, apelurile către departamentul Servicii Clientelă 022444444, 78500500 se taxează conform tarifelor aplicate de Furnizorul de Roaming pentru apelurile de ieșire.

12. Furnizorul are dreptul să înceteze în mod unilateral furnizarea serviciului Roaming Abonatului la Planul tarifar cu plată în avans, atunci când în momentul prestării serviciului Roaming Contul acestuia devine negativ și nu este suplinit în decurs de 3 (trei) zile din momentul transmiterii notificării prin SMS.

13. Pentru dezactivarea serviciului Roaming este necesar de a depune o cerere scrisă la unul din Centrele de deservire Moldcell sau de a forma de pe telefonul persoanei împuternicite \*222# și de a activa tasta de inițiere a apelului, urmărind instrucțiunile meniului.

14. Serviciul Roaming poate fi dezactivat prin depunerea unei cereri conform programului de lucru al Centrelor de Deservire Moldcell, în cazul cererilor scrise, sau prin serviciul USSD de la 9:00 până la 18:00. Cererile parvenite ulterior vor fi procesate în ziua următoare, începând cu ora 09:00.

15. În cazul când Abonatul se află la hotarele RM, iar echipamentul său terminal este presetat în regim automat de selectare a Rețelei, Abonatul va suporta toate cheltuielile pentru apelurile efectuate în caz dacă terminalul alege semnalul altui Furnizor. Abonatul își asumă responsabilitatea completă pentru utilizarea telefonului mobil și alegerea Furnizorului de Roaming. Abonatul acceptă că în cazul alegerii automate a rețelei de către telefon, Furnizorii de Roaming pot să varieze și, respectiv, vor fi aplicate tarifele Furnizorului ales. Totodată, Abonatul acceptă existența probabilității ca în regiunile de lângă hotare, Furnizorul de Roaming poate să fie selectat automat din lista Furnizorilor țării vecine, așadar, țara de vizită poate să nu servească drept bază pentru refuzarea plății în cazul alegerii Furnizorului din țara vecină. În astfel de cazuri, Abonatul va achita în mod corespunzător factura prezentată. Pentru a evita cheltuielile suplimentare, Abonatul trebuie să seteze telefonul său mobil în regim manual de alegere a rețelei și/sau să suspende serviciul Roaming fiind în Moldova.

16. Activarea serviciilor Roaming de către Abonat constituie manifestarea consimțământului Abonatului de acceptare a condițiilor prezentului Contract și nici un fel de reclamații nu vor fi acceptate ulterior. Cererea de activare a serviciului va fi considerată drept o acțiune benevolă și judicioasă, întreprinsă pentru asigurarea utilizării corespunzătoare a serviciului Roaming și asumarea responsabilității pentru toate consecințele cauzate de utilizarea acestuia.

17. Furnizorul nu poartă răspundere pentru utilizarea incorectă de către Abonat a serviciului Roaming și aceasta nu poate servi temei pentru refuzarea achitării Serviciilor furnizate. Serviciul Roaming poate fi solicitat doar de persoanele care au implinit 18 ani.