

CONDIȚII DE FURNIZARE A SERVICIULUI ROAMING

1. Condiții generale:

1.1. Serviciul Roaming este oferit Abonaților Furnizorului de către Operatorul de Roaming, conform condițiilor prestabilite de acesta. Durata apelului în cadrul prestării Serviciului Roaming poate depăși 60 de minute, în dependență de setările Furnizorului de Roaming. Apelurile primite în Roaming se taxează, inclusiv apelurile răspunse de Mesageria vocală (dacă Abonatul are serviciul Mesageria vocală activ).

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

1.3. În cazul pierderii sau sustragerii ilegale a cartelei SIM, Abonatul se obligă să achite toate Serviciile furnizate până la momentul solicitării suspendării temporare a serviciilor contractate în legătură cu sustragerea ilegală sau pierderea Cartelei SIM.

1.4. Condițiile și Oferta de prețuri pentru serviciul Roaming sunt aplicate în baza tarifelor stabilite de Operatorul de Roaming, cu excepția cazului în care Furnizorul stabilește altfel. Abonatul poate obține informația actualizată cu privire la lista Operatorilor de Roaming, tarifele aplicate de aceștia, serviciile Roaming disponibile, opțiuni Roaming, oferte speciale pe site-ul oficial al Furnizorului www.moldcell.md > Servicii > Roaming, la Centrele de deservire a Clienților, în aplicația My Moldcell sau la tel. 444 (gratuit) și 78500500/ 022 444 444 (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 sunt valabile la data oferirii și au caracter strict informativ. Tarifele Furnizorului de Roaming se pot modifica fără notificare prealabilă. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica lista țărilor în care sunt disponibile serviciile Roaming și lista partenerilor de Roaming fără a notifica în prealabil Abonatul despre aceste modificări, respectiv, se recomandă consultarea informației actualizate înainte de utilizarea serviciului. În caz de modificare a tarifelor și condițiilor de furnizare a serviciului Roaming de către Operatorul de Roaming, Abonatul va fi tarifat în modul corespunzător din data aplicării modificărilor, în conformitate cu informația primită de la Operatorul de Roaming. Furnizorul nu poartă răspundere pentru orice prejudiciu, direct sau indirect, cauzat de acțiunile Operatorului de Roaming. Plata taxei de abonament nu poate servi drept temei pentru

6 Termeni și condiții generale de utilizare a serviciilor de comunicații electronice
neachitarea Serviciului Roaming. În cazul în care Planul tarifar al Abonatului conține minute naționale și/sau internaționale incluse, acestea pot fi luate în calcul la achitarea serviciilor de Roaming, dacă Planului Tarifar utilizat de Abonat prevede expres această posibilitate. Tarifele aplicate în Roaming vor fi reflectate în factura lunară, iar factura trebuie să fie achitată integral. Faptul că Operatorul de Roaming poate să transmită 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.

1.5. Pentru Abonații ce au serviciul GPRS/internet activat și utilizează serviciul Roaming, serviciul GPRS/internet va fi activat automat numai în cazul în care există relații contractuale între Compania Moldcell și Furnizorul de Roaming respectiv. În acest caz, setările pentru GPRS/internet în Roaming vor rămâne aceleași. Abonatul este de acord și acceptă faptul că Compania Moldcell nu poartă răspundere pentru utilizarea incorectă a acestui Serviciu.

1.6. Aplicațiile instalate sau descărcate pe telefonul Abonatului se pot actualiza în mod automat, consumând trafic Internet mobil (serviciul GPRS în Roaming). Pentru a evita consumul nedorit a traficului de Internet mobil în Roaming, Abonatul are posibilitatea să dezactiveze serviciul Internet mobil din setările telefonului, aplicația My Moldcell sau din meniul *222#ok urmărind instrucțiunile meniului. Serviciul Internet mobil poate fi reactivat la orice moment, prin metodele menționate mai sus, și va rămâne activ până în momentul în care Abonatul nu va solicita dezactivarea acestuia.

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

1.8. Expedierea mesajelor sau apelarea numerelor speciale în Roaming poate fi restricționată de Furnizor sau de Furnizorul de Roaming (operatorul rețelei în care este deservit Abonatul).

2. Serviciul Roaming este considerat un serviciu de bază, fiind preactivat la toți abonații. Serviciul Roaming presupune și activarea apelurilor internaționale. În cazul în care serviciul a fost dezactivat, acesta poate fi reactivat în următoarele moduri:

2.1. Pentru Abonați - persoane juridice:

2.1.1. Prin depunerea unei cereri în formă scrisă sau prin accesarea aplicației My Moldcell.

Activarea/dezactivarea serviciului Roaming prin aplicația My Moldcell poate fi efectuată de către persoana responsabilă de gestionarea serviciilor prin intermediul aplicației MyMoldcell.

2.2. Pentru Abonați - persoane fizice:

2.2.1. Prin intermediul meniului USSD formând *222*4# și urmărind instrucțiunile meniului aplicației My Moldcell, la Centrele de deservire a Clienților, sau apelând Serviciul Clientelă la tel. 444 (gratuit) și 78500500/ 022 444 444 (pentru apeluri din alte rețele naționale sau internaționale, cu aplicarea tarifului operatorului din rețeaua națională sau a tarifului stabilit de către partenerul de Roaming).

2.2.2. Dezactivarea serviciului Roaming se face doar la solicitarea clientului, prin metodele menționate în p.10.2.2.1.

3. În timpul utilizării serviciilor Roaming, Abonatul este limitat de suma disponibilă în Contul său sau de opțiunea creditară disponibilă la planul tarifar utilizat.

4. În cazul în care sumele curente pentru serviciul Roaming furnizat sunt considerabile, Furnizorul poate informa Abonatul prin intermediul expedierii unui mesaj SMS la numărul Abonatului sau printr-un apel telefonic despre aceste sume, și are dreptul să suspende imediat prestarea acestui serviciu până la achitarea acestuia.

5. În cazul apariției suspiciunii de utilizare abuzivă sau frauduloasă a serviciului Roaming Furnizorul poate deconecta serviciul fără preîntâmpinare prealabilă, inclusiv cu scopul de proteja Abonatul de utilizare necontrolată.

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

7. 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. Tarifarea serviciilor în Roaming poate avea loc cu o întârziere de până 30 de zile, 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.

8. Furnizorul se obligă să ofere informații complete privind apelurile efectuate de Abonat în Roaming. Identificarea numerelor de telefon în Roaming în factura 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 30 zile din momentul efectuării ultimului apel în Roaming.

9. În Roaming, apelurile spre departamentul Servicii Clientelă 0224444444, 78500500 se taxează conform tarifelor aplicate de Furnizorul de Roaming pentru apelurile de ieșire.

10. 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 SMS.

11. În cazul în care 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 cazul în care 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 selectat. Totodată, Abonatul acceptă existența probabilității ca în regiunile de lângă hotare, Furnizorul de Roaming să poată fi 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 utilizarea serviciului Roaming accidentală nedorită, Abonatul trebuie să seteze telefonul său mobil în regim manual de alegere a rețelei, selectând operatorul Moldcell (sau 259 02) sau să suspende serviciul Roaming fiind în Moldova.

12. Expedierea mesajelor sau apelarea la numere speciale în Roaming poate fi restricționată de Furnizor sau de operatorul rețelei în care se află Abonatul.

13. Utilizarea 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. Utilizarea serviciului Roaming 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.

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