



Aprobat
Director general
SRL «ALEXHOST»
Scutaru Alexandru
din data de: 02.01.2014

Contract privind prestarea serviciilor contra plata Nr. 2014/001

Republica Moldova, or. Chisinau,

" ____ " " _____ " 2013

Societatea cu Raspundere Limitata "Alexhost", denumita in continuare "Operator", in conformitate cu notificarea inregistrata la Agentia Nationala Pentru Reglementare in Comunicatii Electronice si Tehnologia Informatiei (ANRCETI) cu nr. 1646 din 22.10.2013, dobandind astfel, drepturile si obligatiile specifice prevazute de regimul de autorizare generala privind furnizarea retelelor si serviciilor publice de comunicatii electronice, cu numarul 519 din 29.09.2013 (Furnizarea retelelor si/sau serviciilor publice de comunicatii electronice conform Anexei), in persoana directorului general Alexandru Scutaru, actionand in baza Statutului, pe de o parte, si

denumirea completa a societatii

denumita in continuare "Abonat", in persoana

functia, numele, prenumele

actionand in baza

A se indica actul corespunzator (Statut, Ordin, procura) si rechizitele acestuia (numar, data)

pe de alta parte, au incheiat prezentul Contract, dupa cum urmeaza:

1. DEFINITII

1.1. Hardware - software "Sistemul de informare si Servicii de referinta" este creat de catre Operator in conformitate cu Regulamentul privind prestarea Serviciilor telematice si Regulamentul de prestare a Serviciilor de transmisiune a datelor in vederea furnizarii Abonatului informatiilor privind furnizarea Serviciilor si/sau oferirea Produselor si informatiilor despre Operator. Sistemul de informare si Servicii de referinta cuprinde:

WWW-Server al Operatorului - site-ul oficial al Operatorului, situat la adresa <http://www.alexhost.md> in reseaua Internet, inregistrata in calitate de mijloc de comunicare in masa. Pe WWW-Serverul Operatorului Abonatilor li se ofera in mod gratuit, pe parcurs a 24 de ore, inclusiv toate informatiile necesare pentru incheierea si executarea prezentului Contract, se publica toate documentele oficiale ale Operatorului, etc.

Panoul de control (Control Panel) – sistemul de evidenta al Operatorului (interfata web), situata la adresa <https://billing.alexhost.md/> in reseaua Internet, care este oferita Abonatului, 24/24 in scopul efectuării următoarelor Servicii:

- furnizarea informatiei cu privire la Serviciile prestate catre Abonati si Produsele comandate;
- furnizarea informatiei cu privire la Tarifele utilizate de catre Abonat si Planurile tarifare ale Serviciilor si Produselor;
- furnizarea informatiei despre starea Contului personal;
- receptionarea informatiei despre defectiunile care impiedica utilizarea Serviciilor;
- comanda, controlul, schimbarea si dezactivarea Serviciilor, comanda Produselor la distanta;
- furnizarea informatiei cu privire la configurarea echipamentului in scopul utilizarii Serviciilor si Produselor, etc.

1.2. Personal account information (cont personal) – datele de evidenta in sistemul Operatorului referitoare la achitarea Serviciilor utilizate de catre Abonat si plata pentru Produsele comandate.

1.3. Reports (perioada de raportare) - reprezinta perioada de timp de la prima pana la ultima zi a fiecărei luni calendaristice, inclusiv.

1.4. Ziua de lucru – reprezinta ziua lucratoare considerata ca atare in mod oficial in anul curent pe teritoriul Republicii Moldova in cadrul unei saptamani de lucru de 5 zile. Cu toate acestea, in cazul in care prezentul contract si anexele la acesta nu indica in mod expres termenul "zi lucratoare", se aplica termenul de zi calendaristica.

1.5. Centrul de date sau incapere tehnologica - incaperi specializate in care sunt amplasate echipamentele de tip Servere si retele, in care se presteaza Serviciile in temeiul prezentului Contract.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Operatorul se obliga sa furnizeze Abonatului Serviciile si/sau Produsele comandate prin intermediul Panoului de comanda, prevazute in Contract, iar Abonatul, la randul sau, se obliga sa accepte aceste Servicii si/sau Produse si sa le achite.

2.2. Lista si caracteristicile Serviciilor si Produselor, precum si preturile pentru acestea sunt indicate in Tarifele corespunzatoare pentru Servicii si Produse:

Anexa № 1.1. - Tarifele pentru Serviciile de hosting;

Anexa № 1.2. - Tarifele pentru Servere virtuale private (VPS);

Anexa № 1.3. - Tarifele pentru Servere dedicate;

Anexa № 1.4. - Tarifele pentru serviciile de plasare a echipamentelor Abonatilor (colocation);

Anexa № 1.5. - Tarifele pentru servicii de e-mail;

Anexa № 1.6. - Tarifele pentru serviciile de inregistrare in registrul de nume de domen;

Anexa № 1.7. - Tarifele pentru Produse software;

Anexa № 1.8. - Tarifele pentru serviciile si lucrarile de suport tehnic;

Anexa № 1.9. - Tarifele pentru serviciile de furnizare a certificatelor SSL;

2.3. Conditiiile de comanda si livrare a Serviciilor, de achizitionare si utilizare a Produselor, precum si alte drepturi si obligatii ale partilor sunt reglementate de urmatoarele documente:

Regulile de inregistrare in sistemul de evidenta al Operatorului;

Regulile de furnizare a Serviciilor si Produselor;

Regulamentul nr. 1 - Regulamentul de amplasare a echipamentului (colocation).

2.4. Toate anexele mentionate constituie parte integranta a prezentului Contract si sunt publicate pe <https://alexhost.md/terms.html>. In caz de divergente de interpretare a prevederilor din anexe si a celor din Contract, prioritate au prevederile din anexe.

3. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR

3.1. Operatorul se obliga:

3.1.1. Sa inregistreze Abonatul in sistemul de evidenta al Operatorului, cu conditia indeplinirii de catre Abonat a tuturor cerintelor privind procedura de inregistrare prevazute in Regulile de inregistrare in sistemul de evidenta al Operatorului;

3.1.2. Sa transmita Abonatului pe hartie si/sau prin e-mail numele de utilizator (ClientID) si parola pentru a accesa Panoul de control (Control Panel);

3.1.3. Sa deschida contul personal al Abonatului si sa transfere in Contul personal specificat mijloacele financiare receptionate de la Abonat;

3.1.4. Sa furnizeze Abonatului informatia cu privire la modificarile si starea Contului sau personal in Panoul de control (Control Panel) si/sau la adresa de e-mail a Abonatului si/sau la telefon si/sau atentionare prin mesaje SMS in conformitate cu rechizitele specificate in Panoul de control (Control Panel) al Abonatului;

3.1.5. Sa furnizeze Abonatului Servicii si sa ofere Produsele comandate in modul corespunzator prin intermediul Panoului de comanda, in cantitatile si in termenele prevazute de prezentul Contract si anexele la acesta;

3.1.6. Sa tina evidenta de consum si de achitare a Serviciilor si Produselor de catre Abonat prin intermediul echipamentelor sale de evidenta;

3.1.7. Sa administreze Contul personal al Abonatului, in care sa reflecte in timp util receptionarea si decontarea mijloacelor financiare in scopul achitarii Serviciilor si Produselor;

3.1.8. Sa pastreze confidentialitatea datelor Abonatului obtinute in timpul inregistrarii in sistemul de evidenta al Operatorului, precum si continutul mesajelor cu caracter privat din posta electronica, cu exceptia cazurilor prevazute de legislatia in vigoare a Republicii Moldova, de prezentul Contract si anexele la acesta;

3.1.9. Sa asigure conditii pentru functionarea si siguranta echipamentului Abonatului transmis catre Operator conform Actului de predare-primire (doar in cazurile in care Serviciile sunt furnizate utilizand echipamentul Abonatului);

3.1.10. Sa publice rapoarte oficiale referitoare la deservirea Abonatilor, introducerea noilor tarife si a planurilor tarifare, schimbarea si anulara tarifelor si a planurilor tarifare, cursul de schimb intern al unei unitati conventionale raportat la leul moldovenesc, modificarea Contractului si a anexelor la acesta, etc. pe WWW-serverul Operatorului, pe Panoul de control (Control Panel) si/sau sa notifice Abonatul in locurile de deservire a Abonatilor si/sau prin expedierea informatiei privind modificarile operate la adresa de e-mail a Abonatului indicata in Panoul de control (Control Panel), si/sau la numarul de contact de telefon sau fax, si/sau prin expedierea mesajelor SMS privind detaliile specificate in Panoul de control (Control Panel) al Abonatului;

3.1.11. Sa expedieze facturi pentru achitarea Serviciilor si Produselor;

3.1.12. Sa expedieze invoice-uri, iar la cererea Abonatului si Actele de predare-primire a Serviciilor si/sau Produselor;

3.1.13. Sa exercite alte atributii conform prevederilor prezentului Contract si anexelor la acesta.

3.2. Operatorul este in drept:

3.2.1. Sa solicite Abonatului (sa colecteze de la Abonat) acoperirea resurselor utilizate, in cazul in care volumul Serviciilor furnizate efectiv si/sau a Produselor oferite din

vina sau la initiativa acestui din urma a depasit volumul Serviciilor si/sau a Produselor prevazute de prezentul Contract si/sau comandate prin intermediul Panoului de comanda;

3.2.2. Sa se bazeze pe caracterul complet, actual si veridic al informatiilor transmise de catre Abonat;

3.2.3. In cazul in care sursele provenite de la Abonat nu sunt suficiente si/sau in cazul inregistrarii soldului zero sau negativ in Contul personal al Abonatului in sistemul de evidenta al Operatorului, imediat cu sau fara notificare prealabila si la discretia sa sa suspende furnizarea Serviciilor si/sau sa dezactiveze software si/sau hardware ale Abonatului si/sau sa blocheze resursa (site-ul, pagina web) si/sau informatia de inregistrare a Abonatului (login si parola) si/sau orice alta informatie a Abonatului pina la momentul achitarii;

3.2.4. In cazul in care intarzierea de plata a Abonatului va depasi sase (6) luni, sa denunte prezentul Contract in mod unilateral, precum si sa transfere echipamentul Abonatului pe care il detine (in cazul in care Serviciile sunt furnizate inclusiv pe echipamentul Abonatului), in proprietatea sa. Diferenta pozitiva (in cazul in care se depisteaza) intre costul echipamentelor si datoria Abonatului fata de Operator se considera sanctiunea pecuniara care urmeaza a fi colectata de la Abonat de catre Operator intru acoperirea cheltuielilor de intarziere;

3.2.5. Sa transfere obligatiile sale conform prezentului Contract unui alt operator, cu notificarea prealabila a Abonatului de cincisprezece (15) zile calendaristice. In acest caz, Operatorul are dreptul sa expedieze anuntul in format electronic prin e-mail la adresa Abonatului indicata in Panoul de control (Control Panel);

3.2.6. Sa imputerniceasca o terta persoana sa incheie Contractul din numele si pe cheltuiuala Operatorului;

3.2.7. Sa imputerniceasca o terta persoana sa efectueze decontarile cu Abonatul din numele Operatorului;

3.2.8. Sa exercite alte drepturi prevazute in prezentul Contract si in anexele la acesta.

3.3. Abonatul se obliga:

3.3.1. Sa se inregistreze in sistemul de evidenta de pe WWW-Serverul Operatorului si sa furnizeze toate datele si documentele necesare, solicitate de operator, in conformitate cu Regulile de inregistrare in sistemul de evidenta al Operatorului;

3.3.2. Sa accepte in timp util si sa efectueze plata pentru Serviciile furnizate de Operator in cuantumul si in termenele stabilite de Contract si anexele la acesta;

3.3.3. Sa monitorizeze independent starea si sa suplineasca la timp Contul sau personal in sistemul de evidenta al operatorului (Panoul de control (Control Panel));

3.3.4. Sa monitorizeze independent receptionarea la timp a facturilor (invoice-urilor), a actelor si ale altor documente contabile de la Operator;

3.3.5. Sa furnizeze Operatorului in timp util materialele, documentele si informatiile (date) necesare pentru indeplinirea de catre Operator a sarcinilor sale in conformitate cu prevederile Contractului;

3.3.6. Cel putin o data pe saptamana sa se familiarizeze cu informatiile oficiale legate de furnizarea Serviciilor si Produselor publicate pe WWW-Serverul Operatorului;

3.3.7. In caz de neindeplinire a obligatiilor sale privind efectuarea evacuarii echipamentului sau, transmis Operatorului conform Actului de predare-primire, din incaperea tehnologica a Operatorului in termen de 3 (trei) zile de la data depunerii unei cereri corespunzatoare de evacuare a echipamentului sau de la data rezilierii Contractului, sa compenseze Operatorului cheltuielile legate de demontarea si pastrarea echipamentului;

3.3.8. In cazul aparitiei unor probleme tehnice, sa informeze imediat personalul Operatorului prin sistemul de ticketing si/sau prin e-mail: support@alexhost.md;

3.3.9. Sa ofere sustinere activitatii reprezentantilor Operatorului, inclusiv, dar fara a se limita la participarea expertilor si a factorilor de decizie ale Abonatului si/sau ale reprezentantilor acestuia in cadrul negocierilor cu reprezentantii Operatorului;

3.3.10. Sa execute in mod corespunzator conditiile prezentului Contract si a anexelor la acesta;

3.3.11. Sa exercite alte atributii prevazute in prezentul Contract si in anexele la acesta.

3.4. Abonatul este in drept:

3.4.1. Sa utilizeze Serviciile si Produsele Operatorului, in limitele stabilite de prezentul Contract si de anexele la acesta;

3.4.2. Sa comande Operatorului Servicii si Produse suplimentare in conformitate cu **Tarifele pentru Servicii si Produse;**

3.4.3. Sa renunte la Serviciile si Produsele comandate anterior, in modul specificat de Contract si anexele la acesta;

3.4.4. Sa imprime factura utilizand Panoul de control (Control Panel) si sa efectueze plata in avans pentru Servicii si Produse;

3.4.5. Sa beneficieze de alte drepturi ale Abonatului prevazute de prezentul Contract si de anexele la acesta.

4. DETERMINAREA CANTITATII (VOLUMULUI) SI COSTULUI SERVICIILOR SI PRODUSELOR

4.1. Cantitatea (volumul) Serviciilor si/sau a Produselor comandate si utilizate de catre Abonat este reflectata in Panoul de control (Control Panel). Costul Serviciilor si/sau a Produselor se determina in conformitate cu **Tarifele pentru Servicii si Produse** si este, de asemenea, reflectat in Panoul de control (Control Panel).

4.2. **Tarifele pentru Servicii si Produse** sunt indicate in Euro si se calculeaza in lei moldovenesti la cursul zilei Bancii Nationale din Moldova.

4.3. Toate preturile mentionate in Contract si in anexe nu includ TVA.

4.4. Cantitatea (volumul), Serviciilor consumate si/sau a Produselor comandate se determina exclusiv in baza indicatiilor dispozitivelor de masurare ale Operatorului. Temei pentru emiterea facturilor in adresa Abonatului si/sau decontarea mijloacelor financiare din Contul sau personal pentru Serviciile furnizate si/sau Produsele oferite constituie datele obtinute cu ajutorul echipamentului utilizat de catre Operator in scopul evidentei cantitatii (volumului) Serviciilor furnizate si/sau Produselor oferite de acesta.

4.5. Operatorul este in drept sa revizuiasca in mod unilateral preturile pentru Servicii si Produse, sa modifice si/sau sa introduca noi tarife si/sau planuri tarifare, sa lichideze tarifele si/sau planurile tarifare si sa stabileasca o rata de schimb interna pentru Euro raportat la leul moldovenesc.

4.6. Operatorul informeaza Abonatul despre modificarea, introducerea noilor tarife sau lichidarea tarifelor si/sau a planurilor tarifare si/sau stabilirea unei noi rate de schimb raportate la leul moldovenesc prin postarea mesajelor respective pe WWW - Serverul Operatorului si/sau in zone ale Abonatului si/sau prin e-mail la adresa Abonatului indicata in Panoul de control (Control Panel), si/sau prin telefon sau fax, si/sau prin intermediul mesajelor SMS conform rechizitelor specificate in Panoul de control (Control Panel) al Abonatului, cu cel putin zece (10) zile calendaristice inainte de modificarea si/sau introducerea noilor tarife sau lichidarea tarifelor si/sau a planurilor tarifare si/sau stabilirea unei noi rate de schimb raportate la leul moldovenesc.

4.7. In cazul in care Abonatul nu este de acord cu modificarile in tariful si/sau planul tarifar utilizat, acesta se poate transfera la un alt tarif si/sau plan tarifar sau poate denunta Contractul imediat. In absenta unei notificari scrise privind rezilierea Contractului, expediate in adresa Operatorului, sau a cererii Abonatului privind trecerea la un alt tarif si/sau plan tarifar pentru motive specificate, expediata prin intermediul Panoului de Control si/sau prin intermediul e-mail-ului in termen de 10 (zece) zile de la data la care modificarile urmeaza sa intre in vigoare, acestea se considera a fi acceptate de catre Abonat.

4.8. In cazul in care Operatorul lichideaza tariful si/sau planul tarifar utilizat de catre Abonat, acesta este in drept sa se transfere fie la un alt tarif si/sau plan tarifar, fie sa denunte Contractul imediat. In absenta unei notificari scrise privind rezilierea Contractului, expediate in adresa Operatorului, sau a cererii Abonatului privind trecerea la un alt tarif si/sau plan tarifar pentru motive specificate, expediata prin intermediul Panoului de Control in termen de 10 (zece) zile de la data lichidarii tarifului, Operatorul este in drept sa transfere fortat Abonatul la un alt tarif si/sau plan tarifar.

5. MODUL SI TERMENELE DE ACHITARE A SERVICIILOR SI PRODUSELOR

5.1. Decontarile in temeiul prezentului Contract sunt efectuate de catre Abonat in avans anterior furnizarii Serviciilor (accesului la Servicii) si/sau Produse. Abonatul efectueaza plata pentru un numar nelimitat de luni pentru timpul preconizat de utilizare a Serviciilor si/sau pentru un numar nelimitat de Produse preconizate de a fi comandate (soldul pozitiv al contului). Serviciile (accesul la Servicii) sunt furnizate numai atunci cand exista un sold pozitiv in Contul personal al Abonatului (lipsa datoriilor la plata pentru Servicii). Produsele sunt oferite doar in cazul in care in Contul personal al Abonatului exista o suma suficienta pentru a fi debitata in scopul achitarii Produselor.

5.2. Operatorul este in drept sa suspende imediat prestarea Serviciilor (sa blocheze accesul la Servicii) in cazul existentei unui sold zero sau negativ in Contul personal al Abonatului (existenta datoriilor la plata pentru Servicii). Operatorul reia furnizarea Serviciilor catre Abonat in termen de 24 de ore de la data prezentarii documentelor care confirma stingerea datoriilor la plata Serviciilor sau la receptionarea mijloacelor financiare in contul de decontare al Operatorului.

5.3. Operatorul are dreptul, cu sau fara o notificare prealabila sa elimine resursa (site-ul, pagina web) si/sau alte informatii si date in cazul in care suspendarea/blocarea Serviciilor Abonatului a avut loc ca urmare a formarii unui sold zero sau negativ in Contul personal al Abonatului. Termenul de pastrare a datelor constituie:

a) pentru Servicii de hosting virtual - patruzeci (40) de zile din data formarii unui sold zero sau negativ (dintre care ultimele zece (10) zile sunt de rezerva, iar Operatorul nu poarta responsabilitate pentru eliminarea prematura a informatiei Abonatului);

b) pentru Serviciile de Server virtual dedicat si e-mail - douazeci (20) de zile de la formarea unui sold zero sau negativ (dintre care ultimele sapte (7) zile sunt de rezerva, iar Operatorul nu poarta responsabilitate pentru eliminarea prematura a informatiei Abonatului);

c) pentru Serviciile de inchiriere a serverelor (dedicated) - sapte (7) zile de la formarea unui sold zero sau negativ (dintre care ultimele 2 (doua) zile sunt de rezerva, iar Operatorul nu poarta responsabilitate pentru eliminarea prematura a informatiei Abonatului);

d) pentru Serviciile de plasare a echipamentului (colocation) - sapte (7) zile de la formarea unui sold zero sau negativ. La expirarea acestui termen Operatorul este in drept sa dezactiveze si sa demonteze echipamentul;

De asemenea, Operatorul este in drept sa retina echipamentul Abonatului (daca Serviciile sunt furnizate, inclusiv, pe echipamentul Abonatului) pana la stingerea datoriilor pentru toate Serviciile;

5.4. Operatorul are dreptul, la discretia sa, sa furnizeze Abonatului Servicii si/sau sa ofere Produse in credit cu o facturare ulterioara a acestora, in acest caz Abonatul se obliga sa achite factura in termen de trei (3) zile calendaristice de la data emiterii acesteia. In caz de intarziere la plata facturii Operatorul este in drept sa suspende imediat furnizarea Serviciilor (sa blocheze accesul la Servicii) si/sau sa recupereze de la Abonat o amenda in marime de 0,1 % din valoarea facturii pentru fiecare zi de intarziere.

5.5. Plata pentru Servicii si Produse se efectueaza prin transfer. Ordinul de plata trebuie emis de catre Abonat si contine numele de utilizator (ClientID) pentru acces la Panoul de control (Control Panel) si numarul Contului sau personal.

5.6. Operatorul este in drept sa suspende transferul mijloacelor financiare in Contul personal al Abonatului pana in momentul inregistrarii corecte a platii de catre Abonat si/sau sa ceara confirmarea Abonatului privind efectuarea platii si/sau sa refuze acceptarea si transferul platii in urmatoarele cazuri:

5.6.1. ordinul de plata nu este emis de Abonat;

5.6.2. in ordinul de plata nu se contin informatiile si detaliile solicitate;

5.6.3. numele de utilizator (ClientID) nu coincide cu numarul Contului personal si/sau cu numele Abonatului.

5.7. Data efetuarii platii este data receptionarii mijloacelor financiare in contul de decontare al Operatorului. Costurile (comisioanele bancare) pentru transferul mijloacelor financiare pina la banca Operatorului sunt suportate de catre Abonat.

5.8. Abonatul va fi singurul responsabil pentru corectitudinea efectuarii platilor. In cazul modificarii rechizitelor bancare ale Operatorului, Abonatul, din momentul publicarii rechizitelor noi pe WWW-Serverul Operatorului, va fi singurul responsabil pentru platile efectuate conform rechizitelor anterioate.

5.9. Abonatul este in drept, in orice moment, sa verse prin intermediul Panoului de comanda orice suma de plata in avans, sa imprime factura si sa o achite.

6. TERMENII DE FURNIZARE, PREDARE SI PRIMIRE A SERVICIILOR SI PRODUSELOR

6.1. Termeni de furnizare de catre operator a Serviciilor si/sau de oferire a Produselor, etapele de furnizare a Serviciilor sunt stabilite de **Regulile de furnizare a Serviciilor si Produselor** si **Regulamentul de amplasare a echipamentului (colocation)**.

6.2. La cererea Abonatului, persoana juridica sau intreprinzator individual, la sfarsitul fiecarei perioade de raportare Operatorul prezinta Actul de predare-primire a Serviciilor.

6.3. Abonatul este obligat sa transmita Operatorului exemplarul semnat de el al Actului de predare-primire a Serviciilor receptionate de la Operator in cel mult zece (10) zile calendaristice de la receptionarea Actului de predare-primire a Serviciilor.

6.4. In cazul in care exista divergente cu privire la Actul de predare-primire a Serviciilor, Abonatul le va comunica Operatorului prin scrisoare recomandata, cu confirmare de primire, nu mai tarziu de cincisprezece (15) zile calendaristice de la data cind Operatorul a publicat in Panoul de control (Control Panel) si/sau a expediat prin posta si/sau e-mail textul Actului de predare-primire a Serviciilor.

6.5. In cazul in care obiectiile motivate cu privire la Actul de predare-primire a Serviciilor nu au ajuns la Operator in termen de treizeci (30) de zile calendaristice de la data publicarii acestuia in Panoul de control (Control Panel) si/sau expedierea Actului de predare-primire a Serviciilor de catre Operator prin posta si/sau e-mail, Serviciile si/sau Produsele sunt considerate a fi furnizate/oferte in totalitate, de calitate corespunzatoare, acceptate de Abonat, iar Actul de predare-primire a Serviciilor se considera semnat de catre Abonat.

6.6. La cererea Abonatului facturile (invoice-urile), rapoartele si alte documente contabile in conformitate cu prezentul Contract vor fi expediate prin e-mail catre Abonat, la adresa indicata in Panoul de control (Control Panel), sau inminate Abonatului in biroul Operatorului.

6.7. Abonatul este obligat sa monitorizeze receptionarea la timp a facturilor (invoice-urilor), rapoartelor si altor documente contabile de la Operator. Afisarea si/sau expedierea repetata a facturilor (invoice-urilor), rapoartelor si altor documente contabile pentru perioada de raportare, sau afisarea repetata a acestor documente pentru perioadele de raportare anterioare, la solicitarea Abonatului, cu conditia ca nereceptionarea in termen a acestora din vina Abonatului, constituie un serviciu suplimentar contra cost si se achita in

marime de 28 de lei pentru fiecare set de documente. Plata se debiteaza din Contul personal al Abonatului.

7. RASPUNDEREA PARTILOR

7.1. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a obligatiilor sale in temeiul Contractului partile poarta responsabilitate in conformitate cu legislatia in vigoare a Republicii Moldova.

7.2. Raspunderea partilor care nu este specificata in prezentul Contract se stabileste in urmatoarele documente:

Regulile de inregistrare in sistemul de evidenta al Operatorului;

Regulile de furnizare a Serviciilor si Produselor;

Regulamentul de amplasare a echipamentului (colocation).

7.3. In conformitate cu Legea cu privire la telecomunicatii Operatorul este in drept sa suspende accesul la Servicii in caz de incalcare de catre Abonat a prezentului Contract si a anexelor la acesta, precum si a legislatiei in vigoare a Republicii Moldova. In acest caz, operatorul poate continua debitarea mijloacelor financiare in marime fixa din Contul personal al Abonatului pentru depozitarea informatiilor acestuia in marime de – 55 lei pe luna. In cazul insuficientei mijloacelor financiare in Contul personal al Abonatului se aplica sanctiunile prevazute de prezentul Contract.

7.4. In cazul in care Abonatul nu a remediat incalcare ce a cauzat suspendarea furnizarii Serviciilor, Operatorul este in drept sa rezilieze contractul cu Abonatul in mod unilateral, fara efectuarea oricaror restituirii catre acesta.

7.5. Abonatul este de acord sa elibereze Operatorul de raspundere fata de orice pretentii ale unor terte parti care au semnat cu Abonatul contracte privind furnizarea serviciilor care sunt partial sau in totalitate furnizate Abonatului prin intermediul Serviciilor si/sau a Produselor Operatorului.

7.6. Operatorul in nici un caz nu va fi responsabil in fata Abonatului pentru daunele indirecte. Termenul "daune indirecte" include, dar nu se limiteaza la, pierderea veniturilor, profitului, economie asteptata, activitate de afaceri sau reputatie.

Operatorul este responsabil doar pentru prejudiciul real probat cu documente.

Limita de raspundere pentru prejudiciul real in orice caz nu poate depasi 2200 lei pentru fiecare caz de prejudiciere, pentru Serviciile de plasare de echipament (colocation) - nu mai mult de 5500 lei pentru fiecare caz de prejudiciere.

7.7. Achitarea sanctiunilor pecuniare nu scuteste partile de obligatiile prevazute in Contract.

7.8. Alte responsabilitati ale partilor care nu sunt reglementate de prezentul Contract si de anexele la acesta se aplica in marimea si in modul prevazut de legislatia Republicii Moldova.

7.9. In cazul in care pentru anumite categorii de Abonati legea prevede norme imperative care stabilesc alte baze si limite de raspundere a Operatorului in raport cu cele prevazute in prezentul Contract si anexele la acesta, in privinta Abonatilor respectivi sunt aplicabile prevederile stabilite prin lege.

8. MODUL DE EXAMINARE A PRETENTIILOR SI DISPUTELOR

8.1. Toate divergentele sau disputele care pot aparea intre parti vor fi solutionate, in masura posibilitatilor, prin negocieri.

8.2. In cazul in care in procedura prealabila nu se va reusi, din anumite motive, incheierea unui acord (pe linga negocierile care prevad, in mod obligatoriu, in conformitate cu Legea federala "Cu privire la telecomunicatii" inaintarea de catre Abonat a plangerii si

examinarea acesteia de catre Operator), orice litigiu care rezulta din prezentul Contract va fi solutionat de catre organul abilitat al Republicii Moldova.

8.3. Pretentiile Abonatului cu privire la Serviciile furnizate si Produsele oferite sunt acceptate si examinate de catre Operator doar in scris si in modul prevazut de legislatia Republicii Moldova cu privire la telecomunicatii.

8.4. Pentru solutionarea problemelor tehnice in procesul constatarii gradului de vinovatie al Abonatului ca urmare a actiunilor sale ilicite in procesul de utilizare a retelei Internet, Operatorul este liber sa atraga din proprie initiativa organizatiile competente in calitate de experti. In cazul in care va fi stabilita vinovatia Abonatului, acesta din urma este obligat sa ramburseze costurile de efectuare a expertizelor.

9. ALTE CONDITII

9.1. Prin prezentul Contract, partile au stabilit ca actiunile Abonatului (al reprezentantului acestuia), intreprinse in Panoul de control (Control Panel), modifica in mod corespunzator drepturile si obligatiile partilor, precum si conditiile stabilite in prezentul Contract. Pana la momentul prezentarii de catre Abonat a informatiilor despre schimbarea reprezentantului sau care sa dispuna de dreptul de a intreprinde actiuni in Panoul de control (Control Panel), persoana desemnata este considerata reprezentatul corespunzator al Abonatului. Informatia scrisa din Panoul de control (Control Panel), autentificata de catre Operator, reprezinta o dovada corespunzatoare a schimbarii conditiilor Contractului.

9.2. Operatorul are dreptul de a divulga informatii despre Abonat numai in limita prevederilor legislatiei din Republica Moldova si ale prezentului Contract.

9.3. In cazul unei reclamatii cu privire la continutul informational al resursei Abonatului, acesta, prin prezenta, isi exprima consimtamantul de a divulga unei terte persoane datele personale ale Abonatului (numele si adresa de resedinta), precum si informatii de contact, in scopul solutionarii litigiului direct intre Abonat si terta persoana.

9.4. Prezentul Contract constituie un contract public in temeiul Codului Civil al Republicii Moldova, termenii si conditiile unui contract public sunt aceeasi pentru toti Abonatii, cu exceptia cazurilor in care legea si alte acte normative a Republicii Moldova prevad oferirea unor beneficii pentru anumite categorii de Abonati.

9.5. Abonatul nu poate cesiona drepturile si obligatiile in temeiul prezentului Contract fara acordul prealabil scris al Operatorului.

10. MOMENTUL INCHEIERII CONTRACTULUI. VALABILITATEA CONTRACTULUI. MODIFICAREA SI REZILIEREA CONTRACTULUI

10.1. Prezentul Contract va intra in vigoare la data incheierii acestuia. In conformitate cu prevederile Codului Civil al Republicii Moldova, prevederile prezentului Contract se aplica raporturilor dintre parti de la data inregistrarii Abonatului in sistemul de evidenta de pe WWW-Serverul Operatorului in conformitate cu **Regulile de inregistrare in sistemul de evidenta al Operatorului.**

10.2. Termenul Contractului se prelungeste in mod automat pentru urmatorul an calendaristic daca nici una dintre parti nu si-a exprimat in scris intentia de reziliere a acestuia cu cel putin 30 (treizeci) de zile calendaristice inainte de sfarsitul anului calendaristic. Cu toate acestea, Operatorul este in drept sa expedieze o astfel de cerere in format electronic prin e-mail la adresa Abonatului indicata in Panoul de control (Control Panel).

10.3. Reinnoirea automata a Contractului poate fi efectuata nelimitat.

10.4. Operatorul este in drept sa modifice unilateral clauzele prezentului Contract si anexele la acesta. Operatorul va notifica Abonatul despre modificarile operate prin publicarea anuntului cu privire la modificarile respective, a modificarilor propriu-zise si/sau a noilor documente pe WWW-Serverul Operatorului si/sau in zone ale Abonatului si/sau va expedia

un e-mail la adresa Abonatului indicata in Panoul de control (Control Panel) si/sau prin telefon/fax, si/sau prin mesaje SMS conform rechetelor specificate in Panoul de control (Control Panel) al Abonatului. Operatorul se obliga sa informeze Abonatul despre modificarile operate cu cel putin **10 (zece) zile calendaristice** inainte de data intrarii in vigoare a modificarilor respective.

10.5. In cazul in care Abonatul nu este de acord cu modificarile operate, acesta este in drept sa rezilieze imediat prezentul Contract prin notificarea in scris a Operatorului. In absenta unei notificarii scrise privind rezilierea Contractului, expediate in adresa Operatorului, sau a cererii Abonatului privind trecerea la un alt tarif si/sau plan tarifar pentru motive specificate, expediate prin intermediul Panoului de Comanda in termen de **10 (zece) zile calendaristice** de la data la care modificarile urmeaza sa intre in vigoare, acestea se considera a fi acceptate de catre Abonat.

10.6. Abonatul este in drept sa rezilieze prezentul Contract si sa renunte la Serviciile Operatorului in orice moment, in mod unilateral doar cu conditia rambursarii Operatorului costurilor reale suportate de acesta pana la data rezilierii.

10.7. In caz de reziliere anticipata a Contractului, Abonatului, la cererea scrisa a acestuia, ii vor fi restituite mijloacele financiare neutilizate, cu exceptia cazurilor prevazute in prezentul Contract si in anexele la acesta. In acest caz, rambursarea se va efectua doar prin transfer bancar. Nu se admite transferul mijloacelor financiare, la cererea Abonatului, catre o terta persoana.

10.8. La cererea scrisa a Abonatului Operatorului este obligat, fara a recurge la rezilierea Contractului, sa suspende furnizarea Serviciilor catre Abonat. In acest caz, de la Abonat va fi perceputa plata pentru intreaga perioada specificata in cerere, in conformitate cu tarifele stabilite pentru astfel de situatii.

10.9. Prezentul Contract va fi reziliat in mod automat sau reziliat unilateral de catre Operator, in urmatoarele cazuri:

10.9.1. Contractul se va rezilia in mod automat pentru Abonatii persoane fizice si juridice - nerezidente ale Republicii Moldova, in cazul in care se va constata plata cumulata totala pentru Servicii si/sau Produse in valoare de 50 000 USD (sau echivalentul acestei sume in lei moldovenesti, la cursul de schimb al Bancii Nationale a Republicii Moldova la data inregistrarii Abonatului in sistemul de evidenta al Operatorului), in absenta unui pasaport al tranzactiilor instituit de catre Operator in temeiul prezentului Contract, in conformitate cu legislatia valutara a Republicii Moldova. La momentul instituirii de catre Operator a pasaportului de tranzactii in temeiul prezentului Contract, partile stabilesc perioada de valabilitate a Contractului de 10 (zece) ani. In cazul in care Abonatul nu a incetat sa utilizeze Serviciile si/sau Produsele Operatorului dupa incetarea automata a Contractului pentru motivele mentionate, Operatorul considera ca cealalta parte si-a exprimat acordul privind incheierea unui nou Contract pentru un nou termen.

10.9.2. In cazul incalcarii sistematice (trei sau mai multe ori) de catre Abonat a termenilor prezentului Contract si/sau a anexelor la acesta, Operatorul este in drept sa rezilieze imediat prezentul Contract, fara a oferi Abonatului nici o recompensa (soldul mijloacelor financiare in Contul personal al abonatului se considera sanctiune pecuniara). Rezilierea Contractului pentru motivele expuse se efectueaza de catre Operator in mod unilateral printr-o notificare a Abonatului prin e-mail la adresa destinatarului indicata in Panoul de control (Control Panel).

10.9.3. In cazul in care suspendarea furnizarii serviciilor catre Abonat si/sau dezactivarea software si/sau hardware a Abonatului si/sau blocarea resurselor (site web, pagini web) si/sau inregistrarea Abonatului (login si parola) si/sau alte informatii si datele ale Abonatului a fost efectuata de catre Operator in legatura cu incalcarea de catre Abonat a conditiilor Contractului sau a anexelor la acesta si dureaza pe o perioada mai mare de sase (6) luni consecutive de la data receptionarii de catre Abonat a notificarii respective prin e-mail; Operatorul este in drept sa rezilieze Contractul fara a oferi Abonatului nici o recompensa

(soldul mijloacelor financiare in Contul personal al abonatului se considera sanctiune pecuniara). Rezilierea Contractului pentru motivele expuse se efectueaza de catre Operator in mod unilateral printr-o notificare a Abonatului prin e-mail la adresa destinatarului indicata in Panoul de control (Control Panel).

10.10. Prezentul Contract se reziliaza de catre parti, in cazul refuzului unilateral al Abonatului de a indeplini prevederile Contractului. Urmatoarele actiuni sau inactiuni ale Abonatului sunt considerate refuz unilateral al Abonatului de a executa prevederile Contractului:

10.10.1. Abonatul nu efectueaza suplinirea Contului sau personal (plata in temeiul Contractului) in termen de **paisprezece (14) zile calendaristice** de la formarea unui sold zero sau negativ in Contul sau personal si nu notifica Operatorul cu privire la termenii de plata. In timpul acestor **paisprezece (14) zile calendaristice** de la data formarii soldului zero sau negativ in Contul personal al Abonatului resursele acestuia (site-ul, pagina web) si alte informatii si date ale Abonatului sunt pastrate. La expirarea acestei perioade, cu exceptia cazului in care tariful si/sau planul tarifar respectiv nu este indicat un alt termen, resursa (site-ul, pagina web) si toate informatiile si datele Abonatului sunt eliminate. In acest caz, ultimele **sapte (7) zile calendaristice** din aceasta perioada sunt de rezerva si Operatorul nu isi asuma nici o responsabilitate pentru eliminarea prematura a informatiilor Abonatului.

10.10.2. In procesul utilizarii serviciilor "Furnizarea echipamentului (dedicated)" si/sau "Plasarea echipamentului (colocation)" Abonatul nu efectueaza suplinirea contului sau (plata in temeiul Contractului) in termen de **sapte (7) zile calendaristice** de la formarea unui sold zero sau negativ in Contul sau personal si nu notifica Operatorul cu privire la termenii de plata. In timpul acestor **sapte (7) zile calendaristice** de la data formarii soldului zero sau negativ in Contul personal al Abonatului resursele acestuia (site-ul, pagina web) si alte informatii si date ale Abonatului sunt pastrate. La expirarea acestei perioade, cu exceptia cazului in care in tariful si/sau planul tarifar respectiv nu este indicat un alt termen, resursa (site-ul, pagina web) si toate informatiile si datele Abonatului sunt eliminate (cu exceptia echipamentului propriu al Abonatului) si/sau echipamentul este dezactivat si demontat. In acest caz, ultimele **doua (2) zile calendaristice** din aceasta perioada sunt de rezerva si Operatorul nu isi asuma nici o responsabilitate pentru eliminarea prematura a informatiilor Abonatului.

10.11. Operatorul este in drept sa rezilieze prezentul Contract in mod unilateral in alte cazuri prevazute de Contract si anexele la acesta, precum si de legislatia in vigoare a Republicii Moldova.

10.12. Prezentul Contract poate fi reziliat in orice moment prin acordul comun al partilor.

11. RECHIZITELE SI SEMNATURILE PARTILOR

Operator

Abonat

“Alexhost” S.R.L.

Mun. Chisinau, str 31 August 1989, nr. 127,
et. 4 oficiul 428

C/f: 1013600031708

BC “Victoriabank” SA fil. nr. 29

VICBMD2X490

c/b: 2224229262

_____ L.S.

_____ L.S.