

Condițiile Ofertei standard a SRL „ARAX-IMPEX” privind furnizarea serviciilor de comunicații electronice

1. Informații despre Furnizorul de Servicii de Comunicații Electronice:

Compania „ARAX-IMPEX” SRL (în continuare denumită "ARAX"), situată la adresa: str. M. Dosoftei, nr. 118, mun. Chișinău, MD-2004, Republica Moldova, înregistrată în registrul de stat al persoanelor juridice cu numărul de identificare 1002600041697.

2. Servicii conform Ofertei Standard

Caracteristicile serviciilor incluse în cadrul Ofertei Standard "ARAX":

- Acces la internet - viteză de până la 10 000 Mbps în funcție de pachetul ales și condițiile tehnice de conectare la serviciu.
- Televiziune digitală - tehnologii IPTV sau DVBC în funcție de tehnologia de conectare, peste 200 de canale în standardele SD și HD.
- Servicii suplimentare legate de conectare, lucrări individuale pentru organizarea accesului la servicii etc.

3. Prețurile și Tarifele Ofertei Standard (termenul obligatoriu 12 luni) pentru blocurile locative

Prețurile Ofertei Standard pentru serviciile de Acces la Internet și Televiziune Digitală:

#	Serviciul	Abonamentul	Parametrii serviciului	Prețul***
1	Acces internet	Internet 2 Mbps	2Mbps/2Mbps*	49 lei
2	Acces internet	Internet 20 Mbps	20Mbps/20Mbps*	99 lei
3	Acces internet	Internet 100 Mbps	100Mbps/100Mbps*	149 lei
4	Acces internet	Internet 300 Mbps	300Mbps/300Mbps*	169 lei
5	Acces internet	Internet 500 Mbps	500Mbps/500Mbps*	179 lei
5	Acces internet	Internet 600 Mbps	600Mbps/600Mbps*	179 lei
6	Acces internet	Internet 1000 Mbps	1000Mbps/1000Mbps*	229 lei
7	Acces internet	Internet 10000 Mbps	10000Mbps/10000Mbps*	800 lei
8	Acces internet (Pachet DUO)****	Internet 100 Mbps	100Mbps/100Mbps*	99 lei
9	Acces internet (Pachet DUO)****	Internet 300 Mbps	300Mbps/300Mbps*	119 lei
10	Acces internet (Pachet DUO)****	Internet 500 Mbps	500Mbps/500Mbps*	129 lei
10	Acces internet (Pachet DUO)****	Internet 600 Mbps	600Mbps/600Mbps*	129 lei
11	Acces internet (Pachet DUO)****	Internet 1000 Mbps	1000Mbps/1000Mbps*	179 lei
12	Televiziune Digitală (DVBC, IPTV)	Toate posturile plus HD	200+ Canale TV, inclusiv până la 100 în format HD**	99 lei
13	Televiziune Digitală (DVBC, IPTV) (Pachet DUO)****	Toate posturile plus HD	200+ Canale TV, inclusiv până la 100 în format HD**	70 lei
14	Televiziune Digitală (DVBC, IPTV)	Fiecare punct suplimentar de conectare	200+ Canale TV, inclusiv până la 100 în format HD**	40 lei

* Vitezele indicate sunt vitezele maxime de transfer al datelor pentru sensul de descărcare și, respectiv, încărcare atunci când dispozitivul utilizat de Abonat este conectat prin cablu la punctul terminal al rețelei. Vitezele de transfer al datelor disponibile în mod normal depinde de un șir de factori externi care sunt în afara controlului Furnizorului, inclusiv de performanța echipamentului terminal și/sau dispozitivului utilizat de Abonat.

** Numărul canalelor TV din pachet poate varia în funcție de deciziile autorităților competente care impun restricții asupra retransmisiei anumitor canale și a tehnologiei utilizate pentru captarea și furnizarea serviciului media audiovizual.

*** Toate prețurile includ TVA.

**** Pachetul "DUO" prevede o ofertă combinată, ce include atât serviciul de acces la internet, cât și televiziune digitală. Serviciul de acces la internet "Pachet DUO" este disponibil doar împreună cu Televiziunea (Pachet DUO) și invers.

*****Viteza internet de la 500 până la 10 000 Mbps poate fi oferită doar în blocurile unde este posibilitate tehnică.

4. Prețurile și Tarifele Ofertei Standard (termenul obligatoriu 24 luni) pentru zona rezidentiala

Prețurile Ofertei Standard pentru serviciile de Acces la Internet și Televiziune Digitală:

#	Serviciul	Abonamentul	Parametrii serviciului	Prețul***
1	Acces internet	Internet 500 Mbps	500Mbps/500Mbps*	209 lei
2	Acces internet	Internet 1000 Mbps	1000Mbps/1000Mbps*	279 lei
3	Acces internet	Internet 10000 Mbps	10000Mbps/10000Mbps*	800 lei
4	Acces internet (Pachet DUO)****	Internet 500 Mbps	500Mbps/500Mbps*	179 lei
5	Acces internet (Pachet DUO)****	Internet 1000 Mbps	1000Mbps/1000Mbps*	239 lei
6	Televiziune Digitală (DVBC, IPTV) (Pachet DUO)****	Toate posturile plus HD	200+ Canale TV, inclusiv până la 100 în format HD**	80 lei
7	Televiziune Digitală (DVBC, IPTV)	Fiecare punct suplimentar de conectare	200+ Canale TV, inclusiv până la 100 în format HD**	40 lei

* Vitezele indicate sunt vitezele maxime de transfer al datelor pentru sensul de descărcare și, respectiv, încărcare atunci când dispozitivul utilizat de Abonat este conectat prin cablu la punctul terminal al rețelei. Vitezele de transfer al datelor disponibile în mod normal depinde de un șir de factori externi care sunt în afara controlului Furnizorului, inclusiv de performanța echipamentului terminal și/sau dispozitivului utilizat de Abonat.

** Numărul canalelor TV din pachet poate varia în funcție de deciziile autorităților competente care impun restricții asupra retransmisiei anumitor canale și a tehnologiei utilizate pentru captarea și furnizarea serviciului media audiovizual.

*** Toate prețurile includ TVA.

**** Pachetul "DUO" prevede o ofertă combinată, ce include atât serviciul de acces la internet, cât și televiziune digitală. Serviciul de acces la internet "Pachet DUO" este disponibil doar împreună cu Televiziunea (Pachet DUO) și invers.

5. Tarifele Ofertei Standard pentru servicii suplimentare:

SERVICIU	TARIF
Suspendarea serviciului Internet	30 lei/lună (se achită în avans pentru întreaga perioadă solicitată)
Suspendarea serviciului Zebra TV	30 lei/lună (se achită în avans pentru întreaga perioadă solicitată)
Schimb de adresă prestare serviciilor (în cazul în care există posibilitatea tehnică)	350 lei (transferul se face în termen de până la 7 zile lucrătoare sau alt termen convenit cu clientul.)
Schimb de titular	gratuit
Activarea serviciului “Credit gratuit pentru 24 ore”	gratuit
Activarea serviciului “Credit contra plată pentru 24/72 ore”	10 lei/24 ore, 20 lei/72 ore. Se activează la solicitarea abonatului după utilizarea serviciului “Credit gratuit pentru 24 ore”
Rezoluțiunea anticipată a serviciului Internet	600 lei sau conform condițiilor promoției
Rezoluțiunea anticipată a serviciului Zebra TV	600 lei sau conform condițiilor promoției
Rezoluțiunea anticipată a serviciului Telefonie Fixa (TF)	450 lei
Penalitate nerestituire echipament	conform facturii și/sau actului de primire – predare
Deplasarea inginerului la domiciliu la solicitarea abonatului	240 lei
Telecomanda Zebra IPTV, HD Tuner DVB-C, Zebra TV DVB-C	120 lei
Chirie echipament TP-link 520 AX300	50 lei/lună
Setarea routerului WiFi în oficiul ARAX	gratuit
Chirie IP adresă statică	50 lei/lunar
Schimb IP adresa (maxim 2 ori pe an)	450 lei
Acces la “Contul meu”	gratuit
Schimb număr TF	100 lei
Serviciu CLIP TF	6 lei/lună
Conectarea serviciului de telefonie fixă	450 lei
Conectarea la serviciul internet	600 lei
Conectarea la serviciul de televiziune digitală	600 lei

6. Modalități de achitare:

Achitarea serviciilor prestate de compania ARAX si Zebra TV poate fi efectuată prin următoarele modalități de plată:

Sediul companiei ARAX-IMPEX SRL	or. Chisinau, str. M. Dosoftei, 118	Fără comision
Filialele ÎS "Poșta Moldovei"***	Orice filială	Conform taxei aplicate de agentul de plată
Filiale si reprezentante ale băncilor comerciale	OTP Bank Fincombank Moldova Agroindbank Victoriabank Energbank Moldindconbank Comertbank	
Internet banking*	otpinternetbanking.md (OTP Bank) fincompay.md (Fincombank) maib.md/ro/internet-banking (Moldova Agroindbank) web.vb24.md (Victoriabank) online.energbank.com (Energbank) wb.micb.md (Moldindconbank) cb.comertbank.md (ComertBank)	
Achitare online	payments.arax.md**** my.runpay.com oplat.md bpay.md paynet.md	
Terminale de plati electronice**	RunPay MMPS QIWI	

* Serviciul este disponibil clienților băncilor comerciale care au activat serviciul de internet banking în următoarele bănci: OTP Bank, Fincombank, Moldova Agroindbank, Victoriabank, Energbank, Moldindconbank, ComertBank. La plată, este necesar să indicați numărul facturii.

** Terminalele de plată electronice sunt disponibile în locații publice non-stop. La plată, se specifică codul clientului.

*** La plata facturii în filialele băncilor comerciale sau la oficiile Poștei Moldovei, este necesar să aveți factura tipărită.

**** Plata facturii pentru fiecare serviciu în parte poate fi efectuată exclusiv pe site-ul payments.arax.md. La plată, se indică codul clientului.

IMPORTANT: Pentru a evita deconectarea serviciilor, vă rugăm să achitați contul până la data de 25 a lunii curente.

7. Informații de contact și suport

Pentru informații sau suport tehnic, Abonatul poate contacta Serviciul Suport Clienți, în regim non-stop la numărul de telefon 022 838-000.

Informațiile despre starea contului personal al Abonatului sunt disponibile la link-ul <https://account.arax.md/login>