

№ \_\_\_\_\_  
din \_\_\_\_\_

Aprobat \_\_\_\_\_ A.Tsitsinovskii

## Condiții și termeni de suspendare a abonamentului de Internet și Zebra TV

### 1. GENERALITĂȚI.

- 1.1. Prezentele Condiții se adresează abonaților persoane fizice care au contractat cel puțin un abonament pentru Serviciul de Internet sau Serviciul Zebra TV (în continuare "Client").
- 1.2. Condițiile reglementează procedura și termenii de suspendare a abonamentului la cererea Clientului și inițiativa ARAX pentru neachitarea în termen a plății de abonament.
- 1.3. Condițiile sunt publicate pe pagina de internet a ARAX [www.arax.md](http://www.arax.md). ARAX își rezervă dreptul de a modifica prezentele Condiții, urmând ca astfel de modificări să intre în vigoare numai după anunțul prealabil al Clientului.

### 2. SUSPENDAREA LA CEREREA CLIENTULUI.

- 2.1. Clientul care este titularul contractului de abonament ARAX poate solicita suspendarea temporară a abonamentului într-o perioadă de 6 (șase) luni consecutive calculate din data conectării și activării Serviciului, prin înaintarea în prealabil a unei cereri scrise de mână, semnată, împreună cu copia actului de identitate depusă fie la sediul ARAX, fie expediată prin e-mail, la [frontdesk@arax.md](mailto:frontdesk@arax.md) / [info@arax.md](mailto:info@arax.md), contul oficial viber (+373 69 838 000), fie prin intermediul sitului [www.arax.md](http://www.arax.md) accesînd "Contul Meu".
- 2.2. Suspendarea abonamentului pentru o perioadă determinată de timp, poate fi solicitată fie de la data de 1 (unu) a lunii următoare celei în care s-a înregistrat cererea, fie din următoarea zi celei indicate în cerere, cu respectarea condițiilor prevăzute de pct.2.1.-2.2..
- 2.3. Suspendarea abonamentului poate avea loc pentru o perioadă determinată de timp cuprinsă între 1 (una) zile, dar nu mai mult de 180 zile pe parcursul a 12 luni calendaristic consecutive calculate din data conectării și activării Serviciului.
- 2.4. Suspendarea abonamentului poate fi solicitată și va fi acceptată doar în cazul în care toate obligațiile de plată ale Clientului către ARAX sunt achitate la zi (nu sunt înregistrate datoriile la Serviciile de bază, inclusiv Serviciile adiționale, mai mari decît pentru perioada curentă de facturare) și eventual, după achitarea în avans a serviciului de suspendare pentru toată perioada de sistare conform tarifelor practicate de ARAX. Prețul serviciului de suspendare depinde de durata suspendării abonamentului.

### 2.5. Prețul de suspendare:

- Taxa de suspendarea abonamentului pentru Serviciul de Internet – 30 lei/lună, inclusiv TVA;
  - Taxa de suspendarea abonamentului pentru Serviciul Zebra TV, indiferent de numărul de televizoare conectate la serviciu – 30 lei/lună, inclusiv TVA;
- 2.6. Suspendarea abonamentului pentru Serviciu pentru o perioadă mai mică decît 1 (una) lună calendaristică va fi calculată în sumă proporțională numărului de zile din luna în care se realizează suspendarea, prin estimarea costului unei zile calendaristice de suspendare.
  - 2.7. La expirarea perioadei de suspendare indicate în cerere activarea Serviciului(lor) se face în mod automat, fără notificarea Clientului, cu aplicarea plății de abonament.
  - 2.8. Clientul este în drept să solicite ARAX activarea Serviciului(lor) pînă la expirarea perioadei cerute de suspendare, înaintînd în acest sens o cerere conform pct.2.1.. Reactivarea Serviciului(lor) va duce la aplicarea plății de abonament proporțional perioadei de utilizare. În acest caz, Taxa achitată în avans nu va fi restituită. Taxa pentru perioada de suspendare inutilizată va fi calculată ca avans pentru plata de abonament lunar, calculată reieșind din estimarea costului unei zile calendaristice de suspendare.
  - 2.9. Perioada pentru care abonamentul a fost suspendat va prelungi proporțional durata contractuală inițială (perioada contractuală minimă).
  - 2.10. Serviciile contractate cu un plan tarifar mixt promoțional „Internet + Zebra TV” nu pot fi suspendate separat.
  - 2.11. Clientul care este titular al unui contract de abonament pentru care durata contractuală inițială (perioada contractuală minimă) a fost maturată poate solicita Suspendarea abonamentului pentru o perioadă nedeterminată de timp.

### **3. SUSPENDAREA PENTRU NEPLATĂ.**

3.1. Dacă Clientul a depășit termenul de achitare a unei facturi, Serviciul(le) acestuia se va suspenda, în mod automat fără preaviz, în primele zile ale lunii următoare celei pentru care s-a înregistrat restanța, până la plata integrală a sumei datorate.

3.2. Până la achitarea sumei restante, Clientul poate solicita ARAX, prin telefon, e-mail sau viber, acordarea unui credit pentru activarea temporară a Serviciului suspendat pentru neplată .

#### **3.3. Prețul de activare temporară prin creditare:**

- activarea Serviciului pentru 24 ore – gratuită;
- activarea Serviciului pentru următoarele 24 ore – 10 lei, inclusiv TVA;
- activarea Serviciului pentru 72 ore – 20 Lei, inclusiv TVA;

3.4. ARAX este în drept să refuze Clientului activarea Serviciului prin creditare, dacă acesta înregistrează datorii la Serviciul de bază sau adiționale mai mare de o luna calendaristica peste termenul scadent.

3.5. Clientul este în drept să solicite pe parcursul unei luni de facturare o singură activare gratuită a Serviciului și nu mai mult de 96 ore de activare a Serviciului contra cost.

3.6. Cererea activării Serviciului prin creditare poate avea loc inclusiv prin apelarea Serviciului suport Clienți, prin identificarea Clientul, care înțelege și este de acord cu urmările unei astfel de solicitări.

3.7. Reactivarea Serviciului va avea loc doar după achitarea contravalorii facturii scadente și neachitate dar și a eventualelor penalități aferente Serviciului neachitat. Reactivarea Serviciilor cu tarif mixt promoțional „Internet + Zebra TV” poate fi făcută doar împreună.

3.8. Suspendarea pentru neplată a unei facturi nu înseamnă neapărat închiderea contractului de abonament, ci doar restricționarea temporară a serviciilor până la efectuarea plății. Activarea Serviciului va avea loc în termen maxim de o zi după achitarea datoriilor și Taxei pentru reconectare a Serviciului.

3.9. Neplata totală sau parțială a facturii peste 120 zile față de termenul scadent dă dreptul ARAX de a rezilia Contractul pentru Servicii, fără intervenția instanței sau alte formalități prealabile și de a transmite dreptul de recuperare a sumelor datorate de către Client pentru Servicii, Servicii suplimentare, eventuala taxă de reziliere anticipată a contractului și/sau costul Echipamentului nerestituit în termen către companii specializate în colectarea de debite imputernicite.

### **4. DISPOZIȚII FINALE.**

4.1. În toate cazurile de suspendare a Serviciului, pe perioada suspendării Clientul ramane obligat la plata tuturor tarifelor aferente acestuia.

4.2. Pentru informații suplimentare privind dispozițiile prezentelor Condiții Clientul se poate adresa la sediul ARAX, fie poate contacta Serviciul suport Clienți prin intermediul telefonului 022-838-000, fax 022-838-001, online prin accesarea [www.arax.md](http://www.arax.md), contul oficial viber sau prin email [frontdesk@arax.md](mailto:frontdesk@arax.md), [info@arax.md](mailto:info@arax.md).