

Regulamentul cu privire la difuzarea standardelor

I. Dispoziții generale

1. Regulamentul cu privire la difuzarea standardelor (Regulament) este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr. 20 din 04 martie 2016 cu privire la standardizarea națională, Regulamentului de organizare și funcționare al Institutului de Standardizare din Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 969 din 10.08.2016, Ordinul Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării Nr. 178 din 12-12-2025 cu privire la aprobarea Metodologiei de determinare a tarifelor și a Nomenclatorului la serviciile prestate de către Instituția Publică Institutul de Standardizare din Moldova, Legea nr. 230/2022 cu privire la drepturile de autor și drepturile conexe, Legea nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere, Legea nr. 195/2024 cu privire la protecția datelor cu caracter personal.
2. Prezentul Regulament determină condițiile de difuzare a standardelor, drepturile și obligațiile ISM și ale solicitanților în acest proces.
3. Tarifele aferente comercializării și actualizării standardelor sunt elaborate de ISM în conformitate cu prevederile Ordinul Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării Nr. 178 din 12-12-2025 cu privire la aprobarea Metodologiei de determinare a tarifelor și a Nomenclatorului la serviciile prestate de către Instituția Publică Institutul de Standardizare din Moldova și sunt disponibile atât la sediul ISM, cât și pe pagina web a ISM - www.standard.md.

II. Condițiile de difuzare a standardelor

1. Difuzarea standardelor se realizează, contra plată, în baza cererii de comercializare/actualizare a standardelor, depuse de către solicitant.
2. Cererea de comercializare/actualizare a standardelor este disponibilă la sediul ISM, cât și poate fi descărcată pe pagina web a ISM: www.standard.md.
3. Cererea de comercializare/actualizare a standardelor poate fi depusă:
 - a) direct, la sediul ISM;
 - b) prin intermediul poștei electronice standard@standard.md;
 - c) prin intermediul platformei electronice www.shop.standard.md.
4. În cazul solicitării de actualizare a standardelor, solicitantul va prezenta setul de standarde, deținute legal de către acesta (procurate anterior de la ISM sau de la organisme naționale de standardizare predecesoare, identificate prin prezența ștampilei umede pe coperta acestora și codul fiscal al titularului).
5. Actualizarea standardelor poate fi realizată și direct de către titular prin accesarea și verificarea statutului standardului pe pagina: www.shop.standard.md.
6. Executorul din cadrul ISM, după verificarea cererii de comercializare/actualizare a standardelor, în termen de 24 ore (în cazul aplicării regimului de urgență - imediat), va elibera cont de plată.
7. După achitarea tarifului pentru comercializarea/actualizarea standardelor, executorul din cadrul ISM procesează cererea.
8. Dacă în procesul de procesare a cererii de actualizare a standardelor, executorul din cadrul ISM va identifica existența unor modificări la standardele actualizate a căroră se solicită, acesta va prezenta solicitantului un cont suplimentar de comercializare a standardelor modificate, cu informarea solicitantului.

9. Standardele comercializate/actualizate, precum și documentele contabile justificative (cu excepția cazurilor stabilite de legislația în vigoare) sunt eliberate solicitantului după achitarea integrală a tarifului indicat în contul/conturile spre plată.

10. Termenul de procesare a cererii de comercializare/actualizare a standardelor este prezentat în tabelul de mai jos.

Tip difuzare standarde	Regim	
	Regim normal	Regim urgent
Comercializarea standardelor	3 zile lucrătoare	24 ore
Actualizarea standardelor	5 zile lucrătoare	24 ore

11. Termenul de prestare a serviciului conform cererii depuse se calculează din momentul achitării taxei stabilite pentru serviciul respectiv.

12. Regim de urgență se aplică la difuzarea standardelor dacă volumul de pagini depășește cifra de 50.

13. Taxa pentru prestarea serviciului în regim de urgență constituie 30% din tariful stabilit pentru comercializare/actualizare a standardelor și se va calcula suplimentar tarifului pentru difuzarea standardelor.

14. Achitarea taxelor pentru serviciile prestate de ISM se efectuează, conform contului de plată eliberat, prin virament la contul ISM indicat în contul spre plată.

15. În cazul în care solicitantul nu achită tariful pentru serviciile solicitate în termen de 15 zile lucrătoare din momentul depunerii cererii, ISM anulează cererea de comercializare/actualizare prezentată. În cazul solicitării actualizării standardelor prezentate la sediul ISM de către solicitant și neachitării serviciului, standardele prezentate pentru actualizare se vor păstra cel mult 6 luni la sediul ISM, după care se vor distruge.

16. Solicitantul este în drept să anuleze cererea de prestare a serviciului cu informarea ISM, până la achitarea taxei pentru serviciul solicitat.

17. La cererea solicitantului, ISM poate să livreze standardele procurate și/sau actualizate prin intermediul poștei. Tariful pentru livrarea prin poștă se va calcula în funcție de greutatea scrisorii/coletului și de destinație, conform tarifelor pentru serviciile poștale de bază prestate de Î.S "Poșta Moldovei" și se va indica în contul de plată.

III. Drepturile și obligațiile părților

1. Solicitantul este obligat:

- să întocmească corect cererea de prestare a serviciilor;
- să prezinte informația completă necesară pentru întocmirea contului de plată (denumirea și adresa juridică a persoanei juridice, telefon, rechizitele bancare etc.);
- să achite tarifele pentru difuzarea standardelor, în termenul stabilit;
- să recepționeze serviciile prestate în termenii și locul stabilit;
- să nu reproducă integral sau parțial, să nu multiplice prin orice procedeu standardele procurate sau conținutul publicațiilor ISM, precum și să nu le difuzeze, fără acordul scris al ISM;

2. Solicitantul este în drept:

- să solicite consultația responsabilului de proces în scopul identificării standardelor necesare;
- să consulte, gratuit, în format online platforma electronică de difuzare a standardelor www.shop.standard.md;

- c) să consulte, gratuit, la sediul ISM, Fondul Național de Standarde „e-Standard”, precum și publicațiile din domeniul standardizării disponibile în cadrul Institutului de Standardizare din Moldova;
- d) să prezinte reclamații.

3. ISM este obligat:

- a) să ofere informațiile necesare pentru prestarea serviciilor la un nivel calitativ;
- b) să informeze solicitanții despre modul și condițiile de prestare a serviciilor;
- c) să presteze serviciile solicitate în termenii stabiliți;
- d) să indice pe fiecare pagină a standardului comercializat marcajul de protejare a dreptului de autor, în cazul persoanei fizice: IDNO, numărul comenzii și data procesării cererii, în cazul persoanei juridice: numele și prenumele, numărul comenzii efectuate și data procesării cererii; să trateze în conformitate cu procedurile interne reclamațiile prezentate.

4. ISM este în drept:

- a) să refuze prestarea serviciilor în cazul neachitării de către solicitant a tarifelor stabilite;
- b) să refuze actualizarea standardelor prezentate de către solicitant deținute ilegal și să le retragă de la deținător;
- c) în cazul depistării cazurilor de încălcare a prevederilor art. 16 din Legea nr. 20 din 04 martie 2016 cu privire la standardizarea națională, să întreprindă acțiunile legale și necesare pentru atragerea la răspundere a solicitantului conform prevederilor legislației privind drepturile de autor și Codului contravențional al Republicii Moldova nr. 218 din 24 octombrie 2008 (art. 96, art. 346).

5. Solicitantul se obligă să nu ofere salariaților ISM, să nu solicite și accepte de la salariații ISM, de asemenea salariații ISM se obligă să nu solicite și să nu accepte, să nu ofere solicitanților, plăți sub formă de bani, alte bunuri, servicii, direct sau indirect, pentru a obține un avantaj necuvenit sau alt scop ilegal, să nu desfășoare activități care se califică în sensul legislației în vigoare drept dare de mită sau luare de mită.

6. În cazul în care salariații ISM sau solicitanții au suspiciunea că există un risc de mituire, Partea care are suspiciunea va notifica în scris cealaltă Parte. După primirea notificării, Partea căreia îi este adresată, va trimite o confirmare sau infirmare justificată a suspiciunii. Această confirmare trebuie trimisă în termen de 3 (trei) zile calendaristice de la data primirii notificării.

7. În cazul confirmării suspiciunii, Partea care a prezentat-o are dreptul de a rezilia prezentul Contract prin procedură extrajudiciară unilaterală, prin notificarea scrisă despre reziliere. Contractul este considerat reziliat după 3 (trei) zile calendaristice de la data primirii de către parte a notificării privind rezilierea Contractului și poate solicita compensarea prejudiciului cauzat. Toate obligațiile devenite scadente la data rezilierii vor fi executate de către ISM și/sau solicitant.

IV. Gestionarea reclamațiilor

1. Dreptul de a depune o reclamație.

(1) Solicitantul are dreptul să depună o reclamație în cazul în care consideră că serviciile prestate de ISM nu corespund condițiilor stabilite prin prezentul Regulament, cerințelor contractuale sau prevederilor legislației în vigoare.

(2) Reclamațiile pot viza, fără a se limita la:

- nerespectarea termenelor de prestare a serviciilor;
- livrarea unui standard necorespunzător cererii depuse;
- erori privind facturarea sau aplicarea tarifelor;
- calitatea serviciilor prestate.

2. Modalitatea de depunere a reclamațiilor

(1) Reclamațiile pot fi depuse:

- în scris, la sediul ISM;
- prin poșta electronică, la adresa de e-mail: reclamatii@standard.md;
- telefonic, la numărul afișat pe pagina web a ISM.

(2) Reclamația trebuie să conțină cel puțin:

- datele de identificare ale solicitantului;
- obiectul reclamației;
- descrierea situației reclamate;
- documentele justificative, după caz;
- datele de contact pentru transmiterea răspunsului.

3. Examinarea reclamațiilor

- (1) Reclamațiile sunt înregistrate la data recepționării și sunt transmise spre examinare persoanei responsabile din cadrul ISM.
- (2) Persoana responsabilă poate solicita informații sau documente suplimentare atunci când acestea sunt necesare pentru soluționarea reclamației.
- (3) În cazul în care reclamația nu conține informațiile minime necesare examinării, solicitantului i se poate solicita completarea acesteia într-un termen rezonabil.

4. Termenul de soluționare

- (1) Reclamațiile se examinează și se soluționează în termen de cel mult **15 zile lucrătoare** de la data înregistrării acestora.
- (2) Rezultatul examinării reclamației se comunică solicitantului în scris, pe suport de hârtie sau în format electronic, utilizând datele de contact indicate în reclamație.

V. Dispoziții finale

1. Prezentul Regulament produce efecte juridice din data aprobării lui prin ordinul directorului ISM.
2. Modificările și completările prezentului Regulament se aprobă prin ordinul directorului ISM.