



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Climoc Liudmila
www.orange.md

conditii generale

Condiții generale de prestare a serviciilor de telefonie mobilă
Orange Moldova

1. precizări generale

- 1.1. În conformitate cu legislația Republicii Moldova, Î.M. "Orange Moldova" S.A. este autorizată pentru instalarea și operarea unei rețele de telefonie mobilă GSM în bandă de frecvență 900 MHz și 1800 MHz și a unei rețele 3G în standardul IMT-2000/UMTS (W-CDMA), precum și pentru comercializarea serviciului său (numit în continuare "Serviciul").
- 1.2. Relațiile contractuale între Orange Moldova și solicitantul conectării la Serviciu, sau după caz, abonatul la serviciu, în continuare denumit Client sunt și vor fi reglementate de un contract și anexele acestuia, care vor include prezentele Condiții Generale, precum și lista de prețuri oficială aprobată de Orange Moldova și Client.
- 1.3. Prezentele Condiții Generale sunt aplicabile Serviciului și nu terminalelor. Condițiile Generale stabilesc drepturile și obligațiile Orange Moldova și ale Clientului cu privire la prestația și utilizarea Serviciului.
- 1.4. Unele servicii, cum ar fi servicii cu valoare adăugată, roaming-ul și/sau conexiunea internațională vor fi oferite în condiții speciale.

2. conectarea la serviciu

2.1. Informații solicitate

Orange Moldova își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze identitatea și adresa solicitantului. Orice persoană împuternicită a unei alte persoane fizice sau juridice are obligația, la cererea Orange Moldova, să facă dovada identității și a statutului său, precum și a împuternicirii de reprezentare. Clientul se angajează să anunțe imediat Orange Moldova despre orice schimbare a informațiilor furnizate în momentul abonării, survenită pe durata abonamentului, în special modificările referitoare la domiciliul sau sediul social, forma juridică sau denumirea societății/organizației.

2.2. Motive de refuz

Orange Moldova asigură accesul nediscriminatoriu al tuturor utilizatorilor la serviciile de telecomunicații prestate, dar își rezervă dreptul de a refuza o cerere de abonare sau accesul la alte rețele străine ori servicii adiționale din motivele ce urmează:

- a) Clientul a omis furnizarea integrală a informațiilor solicitate conform Articolului 2.1
- b) Clientul nu a completat corespunzător cererea de abonament
- c) Clientul este în imposibilitate de plată stabilită
- d) Clientul are datorii neachitate față de Orange Moldova.

2.3. Intrarea în vigoare și durata contractului

În lipsa unor înțelegeri contrare, Contractul devine efectiv la data semnării. Taxele de utilizare ale Serviciului sunt calculate începând cu data activării cartelei SIM. Contractul este încheiat pe o durată de timp nelimitată, dar care nu va fi mai mică de perioada specificată în Contract. La expirarea acestei perioade Contractul va putea fi reziliat în orice moment, cu condiția ca părțile să fi acționat în conformitate cu prevederile Articolului 8.2. ale Contractului.

3. serviciul și obligațiile Orange Moldova

3.1. La data abonării, Orange Moldova furnizează Clientului toate informațiile necesare despre Serviciu. Un Serviciu de Relații cu Clienții este pus la dispoziție pentru a răspunde cât mai complet solicitărilor clienților cu privire la Serviciu.

3.2. Serviciile Orange Moldova

- 3.2.1. La data abonării, Orange Moldova se obligă să ia toate măsurile necesare pentru a-i asigura Clientului său accesul la rețeaua de telecomunicații și la Serviciul său. Aceasta se va realiza prin acțiuni corespunzătoare și numai Orange Moldova este împuternicit să aleagă mijloacele tehnice pentru a permite acest acces în cele mai bune condiții.
- 3.2.2. Orange Moldova își asumă responsabilitatea pentru asigurarea recepției semnalelor radio în cadrul ariei de acoperire definite, în concordanță cu licențele Orange Moldova. Rata de blocare, precum și rata de cădere a apelurilor nu va depăși 2%.
- 3.2.3. Orange Moldova nu este răspunzător pentru prestarea Serviciului pentru perioada incidentelor cauzate de forță majoră, certificate de Camera de Comerț și Industrie a RM. Întârzierea sau neîndeplinirea obligațiilor din motiv de forță majoră nu va fi considerată ca o încălcare a prevederilor contractuale.
- 3.2.4. Orange Moldova nu este răspunzător pentru perturbările transmisiei cauzate de către lucrările de modernizare.
- 3.2.5. Calitatea serviciilor depinde de starea calitativă a terminalelor folosite de către Client. Orange Moldova nu este răspunzător pentru funcționarea defectuoasă a terminalelor în caz de folosire incorectă a Serviciului.
- 3.2.6. Orange Moldova nu este răspunzător pentru conținutul apelurilor și nici a mesajelor, nici pentru daunele pe care acestea le-ar putea provoca, în caz că Orange Moldova nu este autorul lor.
- 3.2.7. Orange Moldova nu este răspunzător pentru servicii, nici pentru facturarea acestora, atunci când acestea, accesibile prin Serviciul său, sunt oferite de terțe părți.
- 3.2.8. Clientul Orange Moldova în roaming este deservit de un operator străin din țara în care se află. Respectiv, acesta se comportă ca un Client al rețelei din străinătate. Astfel, Orange Moldova nu este răspunzător pentru eventualele probleme tehnice originare de către operatorul străin în timpul utilizării serviciului Roaming.
- 3.2.9. Orange Moldova oferă o cartela microprocesor cartela SIM (numită în continuare "cartela SIM"), care se va plasa în terminal cu scopul de a permite accesul la Serviciile Orange Moldova. Cartela SIM conține datele de identificare ale Clientului prin rețea, oricare ar fi tipul terminalului utilizat pentru emiterea sau primirea apelurilor. Accesul la cartela SIM este efectuat mai sigur de un cod secret PIN (Personal Identification Number) care poate fi utilizat de către Client conform metodelor descrise în manualele de utilizator ale fiecărui terminal.
- 3.2.10. Orange Moldova se obligă să efectueze activarea cartelei SIM cât mai repede posibil, în dependenta de posibilitățile tehnice.
- 3.2.11. Numărul de telefon este dat în momentul activării. Clientul este autorizat să ceară un număr special de telefon în condiții specifice. Cheltuielile vor fi facturate Clientului.
- 3.2.12. Orange Moldova are dreptul de a schimba numărul de telefon alocat Clientului din motive operaționale ale Serviciului Orange Moldova. Orange Moldova va informa în prealabil Clientul despre aceasta.
- 3.2.13. Teritoriul geografic unde Clientul poate trimite și recepționa apeluri definește aria de acoperire a Serviciului. Zona de acoperire va fi extinsă prin intermediul Acordurilor internaționale prin care Orange Moldova va fi interconectat cu operatorii străini.

3.3. Modificări ale serviciului

3.3.1. Orange Moldova își rezervă dreptul de a modifica conținutul sau unele caracteristici ale Serviciului oferit, și/sau conținutul, unele caracteristici sau prestarea comercială a unor servicii adiționale celui de bază. În caz de modificare a condițiilor de prestare a serviciilor, de mărire a

tarifelor pentru servicii, a altor taxe stabilite de Operator, Orange Moldova va anunța, în scris, cu 30 zile înaintea aplicării modificărilor în condițiile de prestare, tarife și taxe, iar în caz de reducere, tarifele și taxele pot fi aplicate imediat, anunțând ulterior clienții.

3.3.2. Orange Moldova este obligat să informeze în cel mai scurt timp Clientul, în scris, asupra oricărui amendament la prezentele Condiții Generale. Prevederile acestor amendamente sunt aplicate tuturor Contractelor, inclusiv celor în vigoare. Orice Client, care nu este de acord cu noile condiții, are dreptul de a rezilia Contractul în concordanță cu Articolul 8.2. a prezentelor Condiții Generale. Lipsa obiecțiilor din partea Clientului exprimate în formă scrisă și prezentate la Orange Moldova pe parcursul a 30 zile din momentul în care i-a fost trimisă notificarea, va fi considerată ca acceptare integrală a amendamentelor.

3.3.3. Clientul are dreptul să-și schimbe pachetul de servicii, precum și serviciile suplimentare de care beneficiază. Pentru trecerea la un nou pachet de servicii Clientul va depune cerere cu cel puțin 10 zile înainte de următoarea dată de facturare. În cazul în care Clientul a beneficiat de orice fel de preț promoțional/reducere (la taxa de conectare, abonamentul lunar, servicii, etc.) orice modificare a Serviciului va fi supusă condițiilor specifice ofertei promoționale corespunzătoare. Schimbarea pachetului de servicii va fi efectuată gratis sau contra plată, conform Listei de prețuri oficiale ale Orange Moldova.

3.3.4. Eventuala necesitate de înlocuire sau modificare a unui terminal pentru a permite posibilitatea de acces la anumite servicii Orange Moldova nu oferă Clientului dreptul la despăgubiri.

3.4. Confidențialitatea

3.4.1. Orice informație furnizată de către Client la Orange Moldova va fi introdusă în fișierele de date Orange Moldova și va fi utilizată numai în scopuri legate de telecomunicații, gestiune și informare a Clientului în cadrul relației comerciale dintre Client și Orange Moldova. Aceste date nu vor fi transmise, vândute sau împrumutate unor terțe părți, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație.

3.4.2. Dacă la momentul abonării nu este stipulat contrariul, Clientul autorizează Orange Moldova să-i includă numele și numărul de telefon într-un directoriu accesibil publicului. Prevederile acestui articol nu se răspândesc asupra informațiilor despre identitatea Clientului.

3.4.3. Orange Moldova asigură confidențialitatea convorbirilor Clientului realizate prin intermediul Serviciului sau cu excepția cazurilor prevăzute de legislație.

4. obligațiile clientului

4.1. Serviciul Orange Moldova

4.1.1. Clientul este obligat să folosească Serviciul în conformitate cu termenii și condițiile contractuale, cu legislația și regulamentele în vigoare.

4.1.2. Clientul este obligat să nu admită utilizarea Serviciului pentru cauzarea premeditată a perturbării rețelei operatorului sau care va crea prejudicii altor abonați și / sau operatorului și să nu utilizeze serviciul în scopuri ce contravin intereselor statului, ordinii publice și intereselor operatorului.

4.1.3. Clientul, fiind utilizator final al Serviciului, este obligat să nu utilizeze Serviciul în scopuri comerciale, inclusiv închirierea și/sau vânzarea acestuia către terți. De asemenea, este interzisă redirectionarea prin intermediul rețelei Orange Moldova a traficului generat de către terți.

4.2. Cartela SIM

4.2.1. Orange Moldova rămâne proprietarul cartelei SIM oferite Clientului după aprobarea cererii de abonare a acestuia. Clientul se obligă să nu o transmită, să nu o dea în chirie, să nu o distrugă sau deterioreze prin orice metodă ar fi. El se obligă să o întoarcă la Orange Moldova la prima cerere a acestuia conform condițiilor stipulate în Contract, în particular, din motive de securitate ale operării rețelei sau din motive de terminare a Contractului indiferent de cauze.

4.2.2. Clientul este obligat să ia toate măsurile de precauție pentru a evita folosirea abuziva sau cu rea voință a cartelei SIM.

4.2.3. Orice tentativă de copiere a datelor tehnice de identificare, înscrise pe cartela SIM este interzisă și sancționată conform legislației.

4.2.4. În caz de furt, deteriorare sau pierdere, Clientul informează imediat Serviciul de Relații cu Clienții al Orange Moldova prin telefon. Orange Moldova se obligă să deconecteze Clientul de la rețea cât mai repede posibil. Serviciul va fi suspendat în cel mai scurt timp. Această notificare trebuie să fie confirmată imediat prin trimiterea unei scrisori recomandate, în care se va indica orice informație utilă despre pierdere sau furt. În acest caz Acordarea serviciilor va fi suspendată și în cel mai scurt timp posibil se va elibera o altă cartelă. Orange Moldova își rezervă dreptul de a elibera cartela de substituție contra unei plăți din partea Clientului care acoperă cheltuielile legate de această substituție. În orice caz, Clientul are obligația achitării abonamentelor lunare pentru întreaga perioadă de suspendare.

4.3. Terminalul

4.3.1. Clientul va utiliza în exclusivitate terminale autorizate, care corespund regulamentului în vigoare și într-o stare bună de funcționare. Este interzisă conectarea la terminal a oricărui accesoriu sau piese adiționale care pot produce interferența cu Serviciul.

4.3.2. Clientul este obligat să plătească toate plățile și costurile cerute de Orange Moldova, rezultate din încălcarea condițiilor secțiunii 4 de către Client fără a aduce prejudicii altor drepturi sau acțiuni ale Orange Moldova (costuri de reparație, etc. ...).

5. facturarea și modalitățile de plată

5.1. Prețuri

5.1.1. Clienții achită plățile în conformitate cu lista curentă de prețuri.

5.1.2. Lista de prețuri oficială Orange Moldova este parte integrantă a Contractului.

5.1.3. Data de facturare reprezintă data de activare a cartelei SIM, cu excepția zilelor 29,30,31 ale lunii, care automat sunt transferate pe data de 1.

5.2. Modalitățile de achitare pentru serviciile de telefonie mobilă celulară:

a) în avans

b) în credit

5.3. Plata în avans

5.3.1. Pe parcursul utilizării serviciului Orange Moldova, Clientul este limitat la suma depusă în contul său Orange Moldova.

5.3.2. Clientul poate alimenta contul său Orange Moldova prin transfer, plata în numerar, prin intermediul Cartelei de Reîncărcare CLICK, credit card.

5.3.3. În cazul epuizării de către Client a sumei depuse pe contul său, nu poate fi efectuat nici un apel. În acest caz, contul trebuie alimentat pentru activarea apelurilor.

5.3.4. Abonatul este obligat să achite plata pentru serviciile prestate de către operator în baza facturii emise. În cazul neachitării la timp a facturii (data limita este indicată în factura și scrisori de avertizare emise clientului), operatorul suspenda prestarea serviciilor. Dacă contul Clientului a rămas în debit (în caz dacă Clientul a cheltuit mai mult decât suma disponibilă pe cont) Clientul va rămâne răspunzător pentru această datorie către Orange.



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Climoc Liudmila
www.orange.md

5.4. Fond de garanție

5.4.1 Orange Moldova își rezervă dreptul de a solicita oricărui Client potențial să creeze un fond de garanție sau să prezinte o garanție bancară.

5.4.2 În cazul în care fondul de garanție nu este depus la data solicitată, abonamentul va fi anulat în mod automat, Clientul nefiind îndreptățit la nici o compensație. Suma plătită sub forma de fond de garanție sau garanția bancară nu este purtătoare de dobândă și va fi returnată Clientului la cererea scrisă a acestuia în cel mult două luni de la expirarea Contractului, cu condiția inexistenței oricăror altor litigii sau a vreunei sume datorate de Client către Orange Moldova.

5.5 Plata în credit

5.5.1 Sub rezerva respectării de către Client a cerințelor Orange Moldova, Clientul poate obține un credit pentru plăți.

Factura trimisă Clientului va fi plătită pe parcursul a 10 zile bancare din momentul emiterii și va include toate plățile calculate în perioada de referință, în particular:

- taxele de activare
- taxa de abonare pentru Serviciul de bază, calculată în avans în fiecare lună
- taxele adiționale în funcție de tipul opțiunilor alese de către Client și calculate în prealabil în fiecare lună
- costul convorbirilor naționale supra celor incluse în abonament, internaționale și de roaming, calculate lunar
- alte costuri și plăți aferente contului Clientului.

5.5.2 Orange Moldova poate trimite facturi intermediare, atunci când consideră că suma facturii o justifică.

5.5.3 Orice reclamații privind facturile și, în special, cele privind contravaloarea convorbirilor, vor fi trimise printr-o scrisoare cu aviz de primire la Serviciul Clienți al Orange Moldova nu mai târziu de 30 de zile de la data emiterii facturii în cauză. Depunerea reclamației nu exonerează Clientul de obligațiile sale de plată.

5.5.4 Plata prin virament este efectuată în contul indicat pe factură, făcându-se următoarele referințe în destinația plății: nr. Facturii, nr. contului de plată, nr. de telefon mobil.

5.5.5 Clientul care pretinde de a nu fi primit factura sa este obligat să achite suma datorată, indicată de Orange Moldova într-o factură repetată.

5.5.6 Orice întârzieri succesive în efectuarea plăților care necesită expedierea unor facturi repetate, ce vor cauza cheltuieli administrative, vor fi facturate Clientului, fără ca aceasta să aducă vre-un prejudiciu posibilității ofertei prin art. 7.1.1. ale prezentelor condiții generale.

5.5.7 La cerere, Clientul poate obține o detaliere a convorbirilor sale. Această informație specială poate fi eliberată numai pentru o perioadă completă de facturare.

6. cesiunea drepturilor contractuale

6.1. De către Orange Moldova

Orange Moldova are dreptul să cesioneze integral sau parțial drepturile și obligațiile sale unei terțe părți, fără a solicita consimțământul Clientului, și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură. Orange Moldova asigură că o astfel de cesiune nu va afecta negativ drepturile și obligațiile Clientului.

6.2. De către Client

Clientul poate să cesioneze drepturile și obligațiile prezentului Contract numai cu acordul Orange Moldova. După obținerea acordului Orange Moldova, Clientul depune o cerere de transferare a numărului său de telefon pe numele altei persoane. Noul Client, care astfel acceptă Contractul de abonament, precum și condițiile de abonament specifice ale clientului precedent și de asemenea semnează acest Contract va achita toate datoriile acestui număr de telefon. Cesiunea drepturilor contractuale poate fi efectuată numai dacă Clientul nu are datorii față de Orange Moldova. Clientul trebuie să plătească costul transferului dreptului de proprietate.

7. suspendarea serviciului

7.1. De către Orange Moldova

7.1.1 În cazul neachitarii totale sau parțiale la data scadență a plăților specificate în art. 5.3.2. de către clienții care plătesc în avans, respectiv a valorii facturii conform art.5.5.1. de către clienții care plătesc în credit, Orange Moldova are dreptul de a suspenda Serviciul oferit Clientului, fără preaviz sau drept de compensare.

7.1.2 În afara celor prevăzute în art.7.1.1., Orange Moldova poate suspenda imediat, fără preaviz și drept de compensare, Serviciul către Client, dacă acesta nu își respectă obligațiile față de Orange Moldova indicate în art.4, dacă nu respectă condițiile de folosire a Serviciului, cât și în caz dovedit de plată viciată și/sau fraudă, până la remedierea cazului suspendării.

7.1.3 În afara cazurilor de forță majoră, Orange Moldova are dreptul, ca urmare a unor probleme de ordin tehnic, să suspende Serviciul. Totuși, Orange Moldova, în limita posibilităților, va avertiza abonații despre aceasta prin mijloace adecvate. În cazul unei suspendări prelunghite a Serviciului într-o anumită zonă geografică, legate de lichidarea unui deranjament, Orange Moldova va compensa Clientului, numărul de telefon al căruia a fost inutilizabil în perioada de lichidare a deranjamentului, contravaloarea care reprezintă prora abonamentului lunar pentru perioada de suspendare a Serviciului.

7.1.4 În condițiile suspendării, conform Articolului 7.1.1. și 7.1.2., costurile suspendării (deconectarea și reconectarea Serviciului) vor fi suportate de Client.

7.1.5 Clientul are obligația să-și achite și datoriile prevăzute în Contract. În plus, toate celelalte obligații de plată care decurg din contract rămân în sarcina Clientului.

7.2. De către Client

Clientul poate solicita suspendarea abonamentului pentru o perioadă de timp limitată care reprezintă trei luni calendaristice, o dată pe an, oricare ar fi motivul. Costurile de deconectare și reconectare vor fi facturate Clientului.

Suspendarea abonamentului poate fi făcută cel devreme după trei luni de abonament. În cazul în care Clientul a beneficiat de orice preț promoțional (la taxa de conectare, abonamentul lunar, servicii, etc.) el nu are dreptul să suspende serviciul pe parcursul a 6 luni din momentul conectării.

8. rezilierea contractului

8.1. De către Orange Moldova

8.1.1 Orange Moldova este îndreptățită să rezilieze Contractul cu efect imediat, în cazul în care Clientul devine insolubil, își încetează activitatea, este acționat în judecată pentru datorii scadente, este în procedură de executare silită pentru neexecutarea obligațiilor contractuale sau este în reorganizare sau lichidare judiciară.

8.1.2 Orange Moldova este de asemenea îndreptățită să rezilieze Contractul imediat, fără preaviz și drept de compensare, printr-o scrisoare cu aviz de primire, dacă descoperă că la data încheierii Contractului clientul a oferit o informație falsă, incorectă sau incompletă sau dacă acesta nu a informat despre modificările survenite ulterior.

8.1.3 Orange Moldova este de asemenea îndreptățită să rezilieze contractul în caz de încălcare de

către abonat a prevederilor contractului și ale anexelor lui, precum și a legislației în vigoare.

8.2. De către Client

8.2.1. Clientul este îndreptățit să rezilieze Contractul la expirarea perioadei inițiale de șase luni sau un an, calculată de la data intrării în vigoare a Contractului. Contractul încetează efectiv la sfârșitul perioadei lunare tarifare, cu condiția respectării unui preaviz de cel puțin 10 zile, înainte de expirarea termenului contractului. Preavizul trebuie trimis prin scrisoare recomandată cu aviz de primire. Cu toate acestea, dacă Clientul a beneficiat de orice fel de preț promoțional la taxa de conectare, perioada inițială obligatorie de păstrare a Contractului va fi stabilită în condițiile specifice ofertei promoționale corespunzătoare.

Dacă părțile nu convin expres despre rezilierea contractului, el se prelungește automat pe perioade lunare consecutive.

8.2.2 În cazul în care Clientul reziliază Contractul (explicit conform prevederilor art. 8.2.1. sau implicit prin neachitare) înainte de expirarea perioadei inițiale specificate în Contract de la intrarea acestuia în vigoare, el (Clientul) va achita către Orange Moldova, fără întârziere o penalitate în cuantumul sumei până la concurența contravalorii taxelor de abonament aferente perioadei inițiale menționate.

8.2.3 În orice situație, dacă în lista de prețuri oficială apare o modificare în defavoarea Clientului pe parcursul perioadei inițiale specificate în Contract, Clientul poate rezilia Contractul printr-o simplă scrisoare înregistrată cu 30 zile în prealabil, fără a fi responsabil pentru cheltuielile suplimentare generate de lichidarea abonamentului. Contractul este considerat reziliat la sfârșitul perioadei lunare de tarifare. Perioada lunară de tarifare este perioada de achitare a plăților specificate în art. 5.3.2. pentru clienții care plătesc în avans, respectiv perioada de facturare pentru clienții care plătesc în credit.

8.3. În ziua terminării Contractului Clientul este obligat să întoarcă la Orange Moldova cartela SIM, care permite accesul la rețea, în caz contrar, Orange Moldova își rezervă dreptul de a se adresa în instanțele judecătorești.

8.4. La data terminării Contractului, Clientul este obligat să achite toate datoriile sale către Orange Moldova.

9. renunțarea temporară la aplicarea unei prevederi contractuale

În cazul în care una din Părți renunță în orice moment să insiste cu privire la stricta aplicare a unei prevederi a Contractului, acest lucru nu va fi considerat ca o renunțare definitivă la dreptul respectiv sau la orice alte drepturi conferite prin Contract și nu va opri Partea să solicite în continuare aplicarea strictă a acestei prevederi sau a altor condiții contractuale, în afara cazului în care, în mod expres, s-a convenit în scris cu privire la o astfel de renunțare.

10. informații furnizate clientului

Orange Moldova va avertiza de la bun început Clientul asupra riscului utilizării terminalului în timpul conducerii vehiculelor, cât și despre posibilitatea apariției interferențelor cu anumite echipamente medicale. Orange Moldova nu își asumă responsabilitatea eventualelor prejudicii create Clientului în astfel de cazuri.

11. nulitatea

Dacă una dintre prevederile contractuale este declarată nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va avea nici un efect asupra celorlalte prevederi contractuale, care vor continua să rămână în vigoare împreună cu toate efectele care decurg din aplicarea respectivelor prevederi.

12. reclamații și litigii

12.1. Rezolvarea amiabilă

Pentru orice reclamație Clientul trebuie să se adreseze la Serviciul Clienți al Orange Moldova.

Reclamația va fi făcută în scris și va fi trimisă Șefului Serviciului Clienți la:

S.A. Orange Moldova, Serviciul Clienți, Str. Alba Iulia 75, 2071 Chișinău.

Termenul de examinare a petițiilor nu va depăși 15 zile, iar în cazurile când petiția necesită o examinare suplimentară în cel mult 30 de zile din data recepționării petiției. Rezultatul examinării petiției va fi adus la cunoștință petiționarului în scris, iar cu consimțământul lui oral.

12.2. Competența de judecată

Orice dispută generată de existența, interpretarea sau aplicarea prevederilor prezentului Contract, care nu poate fi negociată și soluționată amiabil, va fi înaintată instanțelor de judecată competente din Moldova.

12.3. Drept aplicabil

Legea aplicabilă Contractului este legislația în vigoare a Republicii Moldova.



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Climoc Liudmila
www.orange.md

condiții speciale

Condițiile speciale de utilizare a serviciilor ("Condițiile speciale")

- "Orange Moldova" înseamnă Întreprinderea Mixtă "Orange Moldova" S.A., IDNO 1003600106115, sediu: MD-2071, str. Alba Iulia 75, Chișinău, Republica Moldova, care deține și operează rețele de telefonie mobilă celulară în standardul GSM și în standardul IMT-2000/UMTS (W-CDMA) în Republica Moldova ("Rețea").
 - "Servicii" înseamnă serviciile transport date prestate de Orange Moldova, inclusiv pe suport GPRS/EDGE (Internet mobil online) sau pe suport tehnologic IMT-2000/UMTS (W-CDMA) sau prin intermediul mesajelor multimedia (MMS) sau mesajelor scurte (SMS).
 - "Continut" înseamnă clipuri video, imagini, jocuri, aplicații, tonuri de apel, logo-uri, poze, animații, sunete, noutăți sau alt continut.
 - "Client" înseamnă abonat Orange sau utilizator Orange PrePay al cărui telefon mobil este înregistrat în Rețea și poate fi utilizat pentru accesarea resurselor mobile wap sau a Continutului sau descărcarea Continutului prin intermediul Serviciilor.
 - Prin utilizarea Serviciilor, inclusiv accesarea resurselor mobile wap sau a Continutului sau descărcarea Continutului, Clientul se obligă să respecte Condițiile Speciale. În cazul în care în calitate de furnizor al resurselor mobile wap sau al Continutului este identificat un tert, furnizarea acestor resurse sau Continut poate fi supusă unui acord suplimentar cu acest furnizor.
 - Accesând resursele mobile wap sau Continutul sau descărcând Continutul, Clientul confirmă că are mai mult de 18 ani (în cazul în care este indicat că resursele sau Continutul respectiv sunt destinate doar unor asemenea clienți).
 - Serviciile se prestează doar abonaților Orange și utilizatorilor Orange PrePay care utilizează un aparat de telefon mobil compatibil. Deoarece din cauza diferentelor în caracteristicile aparatelor de telefon nu toate telefoanele sunt compatibile cu Serviciile, resursele mobile wap sau Continutul, se recomandă de a verifica asemenea compatibilitate a aparatului de telefon.
 - Serviciile, resursele mobile wap și/sau Continutul furnizat se taxează la tarifele indicate în lista oficială de preturi Orange Moldova și pe site-ul www.orange.md. Costul lor se include în factura în cazul în care Clientul este abonat Orange sau este dedus din credit în cazul în care Clientul este utilizator Orange PrePay.
 - Taxarii se supune fiecare comandă de Continut, inclusiv dacă se comandă unul și același Continut.
 - Serviciile, resursele mobile wap și/sau Continutul pot fi furnizate și în cazul aflării Clientului în alte țări, dacă asemenea servicii se suportă de rețeaua țării în care se află Clientul. În acest caz, furnizorul local al acestor servicii ar putea să încaseze tarife suplimentare pentru aceste servicii. Posibilitatea de a utiliza Serviciile, de a accesa resursele mobile wap sau Continutul sau de a descărca Continutul poate fi restricționată sau împiedicată de operatorul rețelei în care se află Clientul.
 - Continutul nu poate fi schimbat sau returnat de către Client.
 - Exceptând cazul în care este specificat altfel, Continutul aparține Orange Moldova, furnizorilor independenți ai Continutului sau terților. Continutul este protejat conform drepturilor de autor și conex, precum și drepturilor la proprietate intelectuală referitoare la marcele comerciale înregistrate. Toate copiile Continutului stocate în aparatul de telefon al Clientului rămân proprietatea Orange Moldova, a furnizorilor independenți ai Continutului sau a terților. Continutul este destinat strict uzului personal. În conformitate cu legislația privind protecția proprietății intelectuale, orice utilizare a Continutului în scopuri publicitare și/sau comerciale și/sau de informare, este interzisă. Orice comunicare publică, demonstrare publică, copiere, transmitere, transferare, licențiere, cesiune, comercializare, (re)vanzare, închiriere, distribuire, publicare, punere la dispoziție pentru alte persoane, decompilare, reformatare sau modificare, parțială sau integrală, a Serviciilor sau a Continutului, indiferent de metoda sau suport, fără a se fi obținut în prealabil autorizația exprimată în scris de la Orange Moldova, cu excepția cazurilor în care legea sau Condițiile Speciale o permit în mod expres, este strict interzisă și constituie o contravenție administrativă sau infracțiune, care se pedepsește conform legislației în vigoare. În cazul nerespectării acestei prevederi de către Client, Orange Moldova sau terții pot de asemenea să ceară prin judecată restabilirea drepturilor sale și recuperarea pierderilor, inclusiv recuperarea materială a prejudiciului moral.
 - Clientul se obligă să nu utilizeze Serviciile pentru cauzarea oricărei hărțuiri, deranj sau incomodități Orange Moldova sau clienților acesteia, precum și să nu permită utilizarea aparatului de telefon/numărului sau mobil de către alte persoane pentru cauzarea unei asemenea hărțuiri, deranj sau incomodități.
- Clientul se obligă de asemenea să nu utilizeze Serviciile pentru a transmite sau afișa orice material care este calomniator, jignitor, obscen sau amenințator, sau care, în opinia Orange Moldova, poate cauza hărțuire, deranj sau incomoditate Orange Moldova sau oricărei alte persoane, sau care este ilegal. În cazul acționării în justiție a Orange Moldova de către un tert în legătură cu trimiterea sau afișarea de către Client a unui asemenea material, Clientul se obligă să compenseze pagubele suportate de Orange Moldova.
- Clientul se obligă să utilizeze Serviciile, resursele mobile wap și/sau Continutul în conformitate cu măsurile de asigurare a siguranței Rețelei, identificării sursei Continutului și a taxării, întreprinse de Orange Moldova, și să nu încerce să eludeze aceste măsuri.
 - Clientul se obligă să nu utilizeze Rețeaua sau furnizarea Serviciilor, resursele mobile wap sau a Continutului, dacă asemenea utilizare ar putea să întrerupă funcționarea Rețelei, să o strice sau să o prejudicieze, integral sau parțial.
 - Orice Continut care este descărcat pe aparatul de telefon mobil va fi pierdut dacă Clientul schimbă aparatul sau de telefon mobil sau produsul program (software) al acestuia. Volumul Continutului care poate fi stocat pe aparatul de telefon la un moment dat poate fi limitat. Pentru mai multe informații referitor la această problemă, se recomandă de a consulta ghidul/instrucțiunea de utilizarea a aparatului de telefon.
 - Serviciile de date pe suport GPRS/EDGE/ IMT-2000/UMTS (W-CDMA) sunt oferite cu bună credință, în calitate de servicii referitor la care operatorul depune toate eforturile pentru îndeplinirea obligațiilor sale ("best efforts"). Acest lucru poate însemna că serviciile de date pe suport GPRS/EDGE/ IMT-2000/UMTS (W-CDMA) vor fi prestate în condițiile în care funcționarea la parametri optimi și calitatea Serviciilor pot fi diminuate/limitate de: condițiile de propagare a semnalului radio, erori de transmisie, densitate de trafic, conectivitate externă la Internet și alți factori care nu sunt sub controlul Orange Moldova și pe care acesta nu le poate garanta. Posibilitatea de a utiliza resursele mobile wap și/sau Continutul depinde și de disponibilitatea acestora, numărul de utilizatori sau congestia din Rețea. Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciul cauzat de pierderea temporară a accesibilității la rețea, inaccesibilitatea, pierderea, sosirea cu întârziere a resurselor mobile wap și/sau Continutului și/sau a altor tipuri de comunicații, datorate unor asemenea circumstanțe.
 - Orange Moldova nu garantează că resursele mobile wap sau Continutul, furnizat de terți, sunt de o calitate satisfăcătoare, potrivite pentru un anumit scop, sunt de încredere, complete sau fără erori. Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciul cauzat de erori sau defecte în asemenea resurse mobile wap sau Continut, sau întreruperi sau întârzieri în furnizarea acestora.
 - În cazul în care Orange Moldova furnizează acces sau legături (link-uri) către alte site-uri Internet sau alte resurse, Orange Moldova nu garantează și nu răspunde pentru disponibilitatea, continutul, publicitatea acestora, precum și produsele sau alte materiale disponibile pe aceste site-uri sau resurse. Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciul cauzat Clientului ca rezultat al folosirii sau încrederii în informațiile furnizate în resursele mobile wap sau Continut, bunurilor sau serviciilor disponibile prin intermediul unor astfel de site-uri sau resurse.
 - Toate marcele comerciale și toate drepturile legate de acestea sunt proprietatea posesorilor lor.
 - Încălcarea Condițiilor Speciale de către Client da dreptul companiei Orange Moldova să rezilieze contractul de abonament și/sau să anuleze Serviciile.
 - Orange Moldova are dreptul să stopeze accesul către orice resurse mobile wap și/sau Continut, inclusiv în cazul în care acestea nu corespund regulilor stabilite sau în cazul încetării relațiilor contractuale cu furnizorii acestor resurse sau Continut, precum și să modifice periodic Condițiile Speciale.
 - Orange Moldova are dreptul să modifice periodic tariful pentru utilizarea Serviciilor, resurselor mobile wap și/sau a Continutului. Modificarea Condițiilor Speciale și/sau a tarifelor corespunzătoare va fi efectuată în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, Condițiile Generale de prestare a serviciilor de telefonie mobilă ale Orange Moldova și Condițiile Generale privind utilizarea serviciului Orange PrePay.
 - Condițiile generale de prestare a serviciilor de telefonie celulară mobilă ale Orange Moldova continuă să se aplice Serviciilor de rand cu Condițiile Speciale.