

# condiții generale privind utilizarea serviciului Orange PrePay

## 1. Deschiderea pachetului

La deschiderea unui pachet Orange PrePay cu număr, deținătorul acceptă condițiile expuse mai jos.

## 2. Aplicarea condițiilor

Condițiile prezente se aplică doar serviciului Orange PrePay și exclud telefonul mobil. Responsabilitatea deținătorului este de a folosi un telefon mobil autorizat și în stare de funcționare perfectă. Serviciul Orange PrePay prestat este conceput independent de telefonul mobil folosit.

## 3. Definiții

Termenii scriși cu majusculă vor avea înțelesul care le este atribuit mai jos:

- **Activarea:** data de la care Clientul are acces la Serviciu.
- **Bonus:** valoare acordată de către Orange Moldova Clientului conform ofertei comerciale, în baza Creditului PrePay achiziționat de Client.
- **Cartela SIM sau Cartela Orange PrePay:** suportul fizic care, introdus într-un echipament omologat, permite identificarea Clientului în Rețea și, după Activare, asigură accesul Clientului la Serviciu.
- **Client:** posesorul legal al cartelei Orange PrePay și în același timp utilizatorul final al serviciilor oferite prin intermediul acestei Cartele.
- **Contul Orange PrePay:** cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului și ale Cartelei SIM pe care o utilizează, Creditul PrePay disponibil și utilizat de Client, precum și perioada activă și inactivă a Creditului PrePay.
- **Creditul PrePay:** valoarea în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciu și care include fără a se limita la Creditul PrePay inițial, precum și orice alt Credit PrePay obținut ca urmare a reîncărcării sau prin alte metode indicate de Orange Moldova.
- **Creditul PrePay inițial:** Creditul PrePay obținut de Client cu ocazia activării Cartelei SIM.
- **Perioada activă:** perioada în care Clientul beneficiază de Serviciu și care constă în perioada activă a Creditului PrePay inițial și/sau în termenul de valabilitate aferent Creditului PrePay obținut cu prilejul unei Reîncărcări sau prin orice altă metodă indicată de Orange Moldova; se încheie la data limită stabilită de Orange Moldova prin ofertele comerciale.
- **Perioada activă a creditului inițial:** termenul de valabilitate a Creditului PrePay inițial în cadrul căruia Clientul beneficiază de Serviciu și care începe de la data activării Cartelei SIM.
- **Perioada de grație:** perioadă care începe în ziua următoare expirării Perioadei inactive și pe parcursul căreia Clientul poate prelungi perioada de valabilitate a Cartelei Orange PrePay, prin Reîncărcarea Contului Orange PrePay asociat cartelei.
- **Perioada inactivă:** perioada care începe în ziua următoare expirării Perioadei active și se încheie conform ofertei comerciale Orange.
- **Reîncărcare:** realimentarea Creditului PrePay prin oricare dintre metodele comunicate de Orange Moldova prin oferta comercială și care presupune plata în avans a valorii în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciu.
- **Rețea:** rețelele de telefonie mobilă celulară, operate de Orange Moldova, prin intermediul căreia se furnizează Serviciul oferit de Orange Moldova.
- **Serviciu sau Serviciu Orange PrePay:** servicii de telefonie mobilă, furnizate de Orange Moldova, care presupune plata în avans a valorii în limitele căreia Clientul poate beneficia

de Serviciu, de care Clientul beneficiază prin plata Tarifului PrePay, pe întreaga durată a Perioadei active, prin intermediul cartelei SIM.

- **Tarif PrePay:** suma percepută de Orange Moldova Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de Serviciu. Tarifele sunt indicate în Lista de prețuri Orange PrePay, distribuită împreună cu Cartela SIM și / sau publicată pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md), și în materi-alele publicitare dedicate ofertelor comerciale. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Orange Moldova.

- **Tarife administrative:** tarife percepute de către Orange Moldova pentru prestarea unor servicii, altele decât Serviciul (de ex. tariful pentru schimbare SIM, etc.).

#### 4. Cartela Orange PrePay

Cartela Orange PrePay permite accesul la rețeaua națională de telecomunicații Orange 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână. Aceasta vă oferă posibilitatea de a apela și de a primi apeluri în limitele:

- perioadei de valabilitate asociate cu creditul de comunicare Orange PrePay
- anumitor servicii specifice Orange PrePay.

Numărul Orange PrePay, codurile PIN și PUK sunt incluse în acest pachet. Codul PIN 1 standard este 1111. Pentru siguranța cartelei SIM vă sugerăm să modificați codul PIN1. Dacă introduceți greșit codul PIN de 3 ori, telefonul va solicita codul PUK1 pentru deblocare. Acesta este format din 8 cifre și îl puteți afla prin apel la Serviciul Clienți 777. Dacă și codul PUK1 este introdus greșit de 10 ori, cartela SIM se va bloca.

Pentru a restabili cartela SIM vizitați cel mai apropiat magazin/partener Orange cu buletinul de identitate.

Ghidul utilizatorului Orange PrePay descrie detaliat funcțiile serviciului Orange PrePay. Operatorul își rezervă dreptul de a modifica conținutul sau anumite caracteristici ale acestuia. Asistența automată poate fi primită, apelând serviciul de informații Orange PrePay la numărul 777 de pe mobilul dumneavoastră, cu legătură la Serviciul Clienți, în cazul apariției deranjamentelor serviciilor de telefonie mobilă.

#### 5. Principii de utilizare

Cartela Orange PrePay se vinde cu Creditul PrePay inițial, indicat pe pachetul Orange PrePay și în lista de prețuri Orange PrePay.

Cartela Orange PrePay are o perioadă activă de 124 de zile din data activării cartelei. În Perioada activă, aveți posibilitatea de a apela, de a primi apeluri, de a expedia și primi SMS și de a utiliza alte servicii în limitele Creditului PrePay. După expirarea Perioadei active, Cartela Orange PrePay vă permite doar să primiți apeluri și SMS pentru o perioadă ulterioară (Perioada inactivă) de 248 de zile.

După expirarea Perioadei active, Creditul PrePay neutilizat rămâne blocat în Contul Orange PrePay al Clientului până la sfârșitul Perioadei inactive. În cazul în care Clientul reîncarcă Contul său Orange PrePay în Perioada inactivă, Creditul PrePay neutilizat va fi cumulat cu Creditul PrePay nou oferit la Reîncărcare și poate fi folosit pe parcursul Perioadei active a Creditului nou. În cazul în care Clientul nu reîncarcă Contul său până la expirarea Perioadei inactive, Creditul PrePay neutilizat se anulează și nu mai poate fi utilizat.

#### 6. Prima utilizare

Orange PrePay vă permite să efectuați apeluri și să apelați imediat după activare.

## 7. Reîncărcarea contului Orange PrePay

Reîncărcarea contului Orange PrePay poate fi efectuată în orice moment pe parcursul perioadei de valabilitate a Cartei Orange PrePay sau în termen de 31 zile de la expirarea acesteia. Modalitățile de reîncărcare, Perioada activă și inactivă oferită la Reîncărcare sunt descrise în Ghidul utilizatorului, inclus în Pachetul Orange PrePay și postat pe pagina web a Orange Moldova ([www.orange.md](http://www.orange.md)).

## 8. Perioada de valabilitate

Cartea Orange PrePay are o perioadă inițială de valabilitate de 372 de zile din momentul activării acesteia. Perioada de valabilitate a cartei poate fi prelungită prin Reîncărcarea Contului Dvs. Orange PrePay în perioada de valabilitate a Cartei sau în decurs de 31 de zile după expirarea acesteia (Perioada de grație).

Perioada activă / inactivă după Reîncărcare va fi Perioada activă / inactivă oferită la Reîncărcare sau Perioada activă / inactivă de până la Reîncărcare, dacă ultima expiră mai târziu. Perioada activă / inactivă oferită la Reîncărcare începe să curgă din data Reîncărcării, durata acesteia depinde de suma cu care a fost reîncărcat contul și este indicată pe cartela de reîncărcare (în cazul în care contul a fost reîncărcat prin cartelă de reîncărcare) sau în Ghidul utilizatorului Orange PrePay (în cazul în care contul a fost reîncărcat prin altă modalitate).

În cazul în care perioada de valabilitate expiră și Clientul nu reîncărcă Contul său Orange PrePay în termen de 31 zile după expirarea acesteia, Cartea Orange PrePay se anulează în mod automat, cu retragerea irevocabilă de la Client a numărului de telefon asociat Cartei Orange PrePay respective.

## 9. Condiții de utilizare

Când Creditul PrePay scade la mai puțin de 5 lei, sunteți notificat printr-un mesaj SMS după fiecare apel de ieșire. Când Creditul PrePay ajunge la 1 min. sau 30 sec. sau 10 sec., un semnal sonor vă înștiințează despre faptul că apelul va fi în curând întrerupt. Pentru a primi informația despre creditul rămas și perioada activă / inactivă a acestuia, formați gratuit \*133# de pe mobil sau accesați „contul meu” pe [my.orange.md](http://my.orange.md).

## 10. Mesaje scurte

Orange PrePay vă permite să primiți mesaje scurte când vă aflați în aria de acoperire și dacă telefonul folosit este compatibil cu acest serviciu. Operatorul își rezervă dreptul de a vă trimite mesaje scurte.

## 11. Mesageria vocală

Mesageria vocală Orange permite să primiți automat mesaje vocale dacă dumneavoastră nu puteți sau nu doriți să răspundeți. Este în responsabilitatea dumneavoastră consultarea mesajelor primite în limitele duratei păstrării acestora (7 zile pentru mesaje neascultate și 4 zile pentru mesaje ascultate).

## 12. Serviciul de informații

Dacă aveți întrebări sau dacă apare vreo dificultate, formați gratuit 777 de pe telefonul dumneavoastră mobil pentru a avea acces la serviciul automat de informații Orange și la Serviciul Clienti, în cazul apariției deranjamentelor serviciilor de telefonie mobilă.

## 13. Plângeri

Plângerile vor fi primite în formă scrisă, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la

adresa str. Alba-Iulia 75, Chișinău MD - 2071.

#### 14. Transferul la Orange Abonament

Oricând pe parcursul perioadei de valabilitate a Cartelei SIM Orange PrePay, puteți solicita transferul gratuit la unul din Abonamentele Orange (păstrându-vă numărul mobil atribuit Cartelei Orange PrePay), prin semnarea unui contract de prestare servicii publice de comunicații electronice mobile celulare cu Orange Moldova.

La transfer, Creditul disponibil din Contul Orange PrePay se rotunjește până la 1 leu și se transferă la Contul Orange Abonament conform formulei: 1 leu din Creditul Orange PrePay = 1 Minut național (definit conform Condițiilor generale de utilizare a serviciului Orange Abonament), iar traficul din Opțiuni/Pachete și Bonusurile (indiferent în ce sunt exprimate: în lei, minute, mesaje sau MB) și Punctele PrePay neconsumate din Contul Orange PrePay nu se transferă în Contul Orange Abonament și se anulează irevocabil.

Minutele naționale menționate mai sus pot fi utilizate de asemenea pentru efectuarea de apeluri Internaționale și trimiterea de SMS și MMS, potrivit coeficienților postați pe pagina oficială <http://www.orange.md/> > produse și servicii > abonament.

Minutele naționale menționate mai sus se consumă înaintea Creditului inclus în Abonament.

Minutele naționale menționate mai sus pot fi consumate timp de 3 perioade de facturare (luni) de la data transferului, după care se anulează. Dacă numărul mobil aferent Cartelei SIM Orange PrePay se adaugă la un Cont Orange Internet Acum sau Orange Abonament existent al Clientului, prima perioada de facturare se va calcula de la data transferului până la următoarea zi de facturare a acestuia.

#### 15. Garanție

Cartela dumneavoastră Orange PrePay este garantată în conformitate cu Legea Republicii Moldova privind Protecția Consumatorului. Distrugerea sau furtul cartelei Orange PrePay nu vor fi despăgubite de către compania Orange. Orange, logotipul Orange și orice alt nume de produs sau serviciu Orange, folosite în prezentul document, sunt mărci comerciale ale Orange Brand Services Limited.