

# condiții generale

Condiții generale de utilizare a serviciului Orange Abonament („Condiții Generale”)

## 1. definiții

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

**Abonament:** convenție prin care, în schimbul plății unei sume (Valoarea Abonamentului), Clientul obține, pe o anumită perioadă (Perioada de facturare), dreptul de a folosi Serviciile de bază oferite de Orange Moldova prin intermediul Rețelei (Serviciul), în limitele volumului corespunzător Valorii Abonamentului (Creditul inclus în Abonament). Tipul de Abonament este menționat în Contract (sau anexa la Contract) și poate fi schimbat prin cerere scrisă depusă la Orange Moldova.

**Activarea:** data de la care Clientul are acces la Serviciile contractate.

**Aria de acoperire a Serviciului:** teritoriul geografic unde Clientul poate accesa Serviciul.

**Bonus:** volum de Servicii de bază acordat Clientului de către Orange Moldova suplimentar, fără vreo plată adițională, și care poate fi utilizat în condițiile și termenul prevăzut de Lista de prețuri Orange Abonament sau oferta comercială relevantă.

**Cartela SIM sau Cartela Orange Abonament:** suportul fizic care, introdus într-un echipament omologat, permite identificarea Clientului în Rețea și, după Activare, asigură accesul Clientului la Serviciile contractate. În prezentele Condiții Generale, Cartela SIM include atât Cartela SIM, cât și Cartela USIM.

**Client:** persoana fizică sau juridică, semnată a Contractului, ale cărei date de identificare sunt menționate în Contract și care folosește Serviciile furnizate de Orange Moldova pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți.

**Contract:** Contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice mobile celulare (Orange Abonament), încheiat între Orange Moldova și Client.

Contul Orange Abonament: cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului, numărul mobil (MSISDN) atribuit Cartelei SIM, tipul de Abonament, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, Creditul inclus în Abonament disponibil, Bonusul disponibil, Minutele de Fidelitate disponibile, Opțiunile activate și Traficul disponibil din Opțiuni.

**Creditul inclus în Abonament (Creditul din Abonament):** valoarea, exprimată în lei moldovenești sau minute, acordată Clientului lunar în Data de facturare, în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciile de bază în decursul Perioadei de facturare care începe la Data de facturare respectivă, prin plata Tarifelor.

**Data de facturare:** data alocată automat Clientului în momentul Activării Serviciilor de bază incluse în Abonament, în funcție de care se stabilește Perioada de facturare. În cazul în care Activarea are loc pe data de 29, 30 sau 31 a lunii, Data de facturare se consideră data de 1 a lunii.

**Deranjament al Serviciului:** o întrerupere a Serviciului, neimputabilă Clientului, cauzată de nefuncționarea a unei stații de bază adiacente.

**Echipament Mobil:** înseamnă echipament fără fir (telefon) care poate fi conectat la Rețea și care este conceput sau adaptat pentru a putea fi utilizat când utilizatorul este în mișcare.

**Frauda Clientului:** orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie Orange Moldova, fie unui terț un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) care are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

**Limita de credit:** suma maximă stabilită de Orange Moldova pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de Orange Moldova sau de Serviciile terților prin intermediul Orange Moldova după consumarea integrală a Bonusurilor, Traficului din Opțiuni, Minutelor de aniversare, Minutelor de Fidelitate, Creditului din Abonament și a soldului bănesc disponibil din Contul Orange Abonament al Clientului, și care poate fi modificată în funcție de istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale.

**Materiale informative:** materiale tipărite care oferă informații despre Serviciu, publicate de Orange Moldova și actualizate la anumite intervale de timp, distribuite în orice magazin Orange Moldova. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md).

**Minut internațional:** minut care se poate utiliza pentru a efectua apeluri către destinații fixe sau mobile aparținând altor țări (cu excepția Republicii Moldova) sau către rețele fixe sau mobile de pe teritoriul Republicii Moldova care sunt interconectate cu Rețeaua Orange Moldova prin intermediul rețelelor fixe sau mobile aparținând altor țări, cu excepția apelurilor efectuate în roaming. SMS/MMS internațional se definește analogic.

**Minut în afara rețelei (Minut spre alte rețele din Moldova):** minut care se poate utiliza în cadrul apelurilor inițiate din Rețeaua Orange Moldova și terminate în rețelele altor furnizori de comunicații electronice fixe sau mobile din Republica Moldova sau în rețeaua de telefonie fixă a Orange Moldova, cu excepția apelurilor către Numere cu tarif special, apelurilor efectuate în roaming și a apelurilor către rețele fixe sau mobile de pe teritoriul Republicii Moldova care sunt interconectate cu Rețeaua Orange Moldova prin intermediul rețelelor fixe sau mobile aparținând altor țări (de ex. rețelele care nu sunt autorizate în conformitate cu legislația Republicii Moldova). SMS/MMS în afara rețelei se definește analogic.

**Minut în rețea (Minut spre numere Orange):** minut care se poate utiliza în cadrul apelurilor către alte destinații mobile din interiorul Rețelei Orange Moldova, cu excepția apelurilor către Numere cu tarif special și a apelurilor efectuate în roaming.

SMS/MMS în rețea se definește analogic.

**Minut național:** poate include atât un Minut în Rețea, cât și un Minut în afara Rețelei. SMS/MMS național se definește analogic.

**Minute aniversare:** volumul de Servicii de telefonie mobilă, exprimat în Minute Naționale, acordat anual, la data de naștere a Clientului (sau Utilizatorului) persoană fizică.

**Minute de Fidelitate:** volumul de Servicii de telefonie mobilă, exprimat în Minute Naționale, acordat (gratuit) lunar, în Data de facturare, la Numărul de telefon mobil al Clientului care are o vechime neîntreruptă la Serviciul Orange Abonament de cel puțin 6 luni, în limitele căreia Clientul poate beneficia de Servicii de telefonie mobilă în decursul unei perioade de 12 luni de la Data de facturare respectivă. Minutele de Fidelitate se adaugă la Creditul din Abonament și se consumă după consumarea acestuia.

**Număr cu tarif special:** număr nongeografic (inclusiv număr scurt) care asigură accesul la Servicii de conținut, la tarife mai mari decât cele stabilite pentru apeluri naționale.

**Număr de telefon mobil (MSISDN):** număr al cărui folosință este oferită Clientului fie de către Orange Moldova, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice (în cazul portării în Rețeaua Orange Moldova), cu scopul utilizării de către Client a Serviciilor furnizate de Orange Moldova.

**Opțiune:** convenție prin care, în schimbul unei sume (prețul Opțiunii), Clientul obține dreptul de a folosi Serviciile de bază, în limitele volumului care variază în funcție de Valoarea Opțiunii (Traficul din Opțiune).

**Orange Moldova:** Întreprinderea Mixtă "Orange Moldova" S.A., IDNO 1003600106115, sediu: MD-2071, str. Alba Iulia 75, Chișinău, Republica Moldova.

**Parola:** șir de caractere, alocat fiecărui Client sau selectat de acesta, în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciului furnizat de Orange Moldova. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul în măsură să o cunoască.

**Perioada de facturare:** perioada dintre două Date de facturare consecutive.

**Perioada minimă contractuală:** perioada minimă pentru care Contractul este valabil, menționată (i) fie în Contract (sau anexa la contract) și care este calculată cu începere de la prima Dată de facturare ulterioară Activării, (ii) fie în Anexa la Contract privind procurarea Echipamentului Mobil la preț promoțional sau cu achitarea în rate și care este calculată cu începere de la data la care a fost procurat echipamentul.

**Reîncărcare:** realimentarea Contului Orange Abonament prin oricare dintre metodele comunicate de Orange Moldova prin oferta comercială.

Rețea (Rețea Orange Moldova): oricare din rețelele de comunicații electronice terestre celulare mobile, bazate pe standardele tehnologiilor GPRS/EDGE, IMT-2000 cu interfața radio UMTS (W-CDMA), inclusiv LTE, sau IMT-Advanced, operate de Orange Moldova, prin intermediul căreia se furnizează Serviciul oferit de Orange Moldova.

**Servicii (Serviciu) sau Serviciu Orange Abonament:** toate serviciile de comunicații electronice oferite de Orange Moldova Clientului prin intermediul Rețelei, în baza Contractului, indiferent că sunt prestate în cadrul sau în afara Abonamentului, incluzând, după caz, Serviciile de bază, Serviciile incluse, Serviciile suplimentare.

**Servicii de bază:** Serviciul de telefonie mobilă și Serviciul de transmisiuni de date mobile oferite de Orange Moldova, la care Clientul are acces automat prin alegerea Abonamentului, fără a fi necesară activarea prealabilă a acestor Servicii (inclusiv Apeluri/SMS/MMS naționale, Apeluri/SMS/MMS internaționale, Internet Mobil, Live TV și radio, Apeluri IP, InfoCurier, mesagerie vocală, prezentarea numărului de identificare a abonatului apelant (CLIP), Serviciul USSD, apeluri la numerele de urgență). Accesul la Serviciul de transmisiuni de date mobile al Orange Moldova poate fi realizat doar utilizând un Echipament Mobil compatibil cu tipul de rețea (sau tehnologia) respectiv și cu configurarea (setarea) prealabilă a parametrilor corespunzători pe telefon (parametrii pot fi setați prin apel la numărul scurt 789 sau automat, prin expedierea un SMS la numărul 0101 de pe Numărul de telefon mobil atribuit Cartelei SIM, introduse în Echipamentul Mobil).

**Servicii de conținut:** servicii care constau din furnizarea de conținuturi (informații, imagini, fișiere audio, fișiere video, jocuri, aplicații, servicii de programe audiovizuale) prin intermediul rețelelor și serviciilor de comunicații electronice (navigare Internet, streaming, descărcare).

**Servicii de telefonie mobilă (Serviciu de voce):** Serviciul de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului posibilitatea inițierii și primirii de apeluri naționale și internaționale, prin utilizarea unui Număr de telefon mobil atribuit Cartelei SIM, și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei Orange Moldova până la un alt Client conectat la Rețeaua Orange Moldova sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

**Servicii de transmisiuni de date mobile (Serviciu de date):** serviciul prin care Orange Moldova asigură Clientului posibilitatea transmiterii și primirii de date (incluzând accesul la Internet) utilizând anumite protocoale și tehnologii.

**Servicii incluse:** serviciile activate automat împreună cu Serviciul de bază și furnizate de Orange Moldova Clientului, în cadrul Abonamentului, în scopul sporirii confortului și satisfacției Clientului în ceea ce privește Serviciile și, în general, derularea Contractului.

**Servicii suplimentare:** servicii oferite de Orange Moldova pe lângă Serviciul de bază, activate la solicitarea Clientului (de ex. Serviciul Roaming), ale căror utilizare

poate presupune costuri suplimentare afișate în mediile de informare ale Orange Moldova și de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării activării acestora. Serviciile terților: servicii oferite de terți în raport cu prezentul Contract, de care Clientul poate beneficia la alegerea sa prin intermediul Orange Moldova, dar asupra cărora Orange Moldova nu deține controlul și nici nu este răspunzătoare față de Client.

**Serviciul "contul meu":** serviciul online prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația Contului Orange Abonament al Clientului și se pot efectua modificări asupra acestui cont, în conformitate cu termenii și condițiile de utilizare a serviciului „contul meu”. Accesul la acest serviciu se poate face doar prin intermediul paginii <https://my.orange.md>, printr-un nume de utilizator și o Parolă.

**Serviciu de informații privind abonații și Registrul abonaților:** serviciul de informații privind abonații sau de agendă telefonică pus la dispoziția abonaților de către furnizorii autorizați în acest scop de către autoritatea competentă.

**Serviciu IVR (Interactive Voice Response Service – Serviciu de răspuns vocal interactiv):** serviciu care oferă utilizatorului posibilitatea de a obține informații sau comanda serviciu de la operator, urmând instrucțiunile oferite prin intermediul unui sistem de mesaje vocale în prealabil înregistrate al acestuia, care asigură rutarea apelurilor folosind informația introdusă de utilizator cu ajutorul tastaturii telefonului.

**Serviciu Roaming:** Serviciul suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de Serviciul de voce sau/și date, prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Orange Moldova și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Orange Moldova.

**Serviciu USSD (Unstructured Supplementary Service Data – Serviciu suplimentar pentru date nestructurate):** serviciu de mesagerie gratuit care permite comunicarea în timp real între telefonul mobil și rețeaua furnizorului de servicii de comunicații electronice.

**Tarif:** suma percepută de Orange Moldova Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de Serviciu.

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

**Termen de remediere a Deranjamentelor Serviciului:** intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Orange Moldova a unei reclamații privind un Deranjament al Serviciului, validat de Orange Moldova, și momentul în care Serviciul a fost repus în funcțiune.

**Traficul din Opțiune:** volumul de Servicii de telefonie mobilă, exprimat în minute, sau volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile, exprimat în MB (Megabytes), sau volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile, exprimat în unități de SMS ori MMS, acordat Clientului la data activării unei Opțiuni, în limitele căruia Clientul poate beneficia de Serviciile respective, în decursul termenului de valabilitate a Opțiunii respective. Traficul din Opțiune se adaugă la Creditul din Abonament și Minutele de Fidelitate și se consumă înainte de consumarea acestora.

**Utilizator:** persoana fizică autorizată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile oferite de Orange Moldova.

**Valoarea Abonamentului:** suma fixă în lei moldovenești, datorată lunar de Client către Orange Moldova, în schimbul dreptului de a folosi, pe o anumită perioadă (Perioada de facturare), Serviciile de bază oferite de Orange Moldova prin intermediul Rețelei (Serviciul), în limitele volumului corespunzător Valorii Abonamentului (Creditul inclus în Abonament).

## 2. dispoziții generale

### 2.1 documentele contractuale aplicabile

2.1.1 Relațiile contractuale între Orange Moldova și Client ce țin de utilizarea Serviciului sunt reglementate de Contract, anexele la Contract, prezentele Condiții Generale, Lista de prețuri Orange Abonament și ofertele promoționale specifice aplicabile, care sunt parte integrantă a Contractului. Anumite Servicii pot fi reglementate suplimentar de Condiții Speciale, care se aprobă de Orange Moldova și de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării activării acestora.

2.1.2 Semnarea de către Client a Contractului reprezintă acceptul prezentelor Condiții Generale și conferă Clientului dreptul de a solicita activarea Serviciului și obligația Orange Moldova de a asigura accesul Clientului la Serviciile contractate în condițiile expuse în Contract, inclusiv prezentele Condiții Generale și Lista de prețuri Orange Abonament.

2.1.3 Prezentele Condiții Generale sunt aplicabile Serviciului, nu și Serviciilor terților, inclusiv Serviciilor de Conținut, sau echipamentelor.

### 2.2 încheierea contractului și modificarea datelor din contract

2.2.1 Orange Moldova își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze identitatea și adresa solicitantului. Orice persoana împuternicită a Clientului are obligația, la cererea Orange Moldova, să facă dovada identității sale și a împuternicirii de reprezentare. Orange Moldova are dreptul să rețină o copie de pe documentele prezentate care probează identitatea și adresa, precum și originalul sau copia (la discreția sa) documentului care probează împuternicirea de reprezentare.

2.2.2 Clientul are obligația de a anunța imediat Orange Moldova despre orice modificare în datele sale, intervenită pe parcursul derulării Contractului în legătură cu documentele și informațiile menționate în Contract (sau anexele la contract) sau comunicate ulterior.

2.2.3 Datele furnizate de Client sau reprezentantul împuternicit al acestuia la încheierea Contractului sau ulterior vor fi considerate de Orange Moldova ca fiind

corecte până la momentul în care Clientul sau reprezentantul împuternicit al acestuia vor prezenta în scris Orange Moldova modificările documentelor sau informațiilor comunicate anterior, cu excepția cazului în care Orange Moldova va constata de sine stătător survenirea unor asemenea modificări (ceea ce nu înseamnă că Orange Moldova ar avea obligația de a verifica periodic valabilitatea datelor Clientului comunicate anterior).

2.2.4 Dacă există o neconcordanță în ceea ce privește numirea sau revocarea unei persoane împuternicite din partea Clientului pentru gestionarea relației cu Orange Moldova sau alte informații contradictorii, Orange Moldova va avea dreptul să nu respecte cererile venite din partea Clientului până nu va primi informațiile utile despre rezolvarea acestei neconcordanțe. Orange Moldova își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciului până la soluționarea acestei situații, reconectarea putând fi făcută numai în baza unei dovezi concludente primite de către Orange Moldova în acest sens. Clientul va fi responsabil pentru fapte și prejudicii de orice natură create în cazul nerespectării obligației menționate mai sus.

2.2.5 Orange Moldova își rezervă dreptul de a refuza o cerere de abonare din motivele ce urmează: a) Clientul a omis furnizarea integrală a informațiilor solicitate conform pct. 2.2.1 sau 2.2.2; b) Clientul este în proces de insolvență sau de lichidare; c) Clientul are datorii scadente neachitate față de Orange Moldova; sau d) Clientul a deținut anterior un contract similar cu Orange Moldova, care a fost reziliat pentru Fraudă sau tentativă de Fraudă.

2.2.6 Activarea Cartelei SIM are loc în termen maxim de 24 ore de la semnarea de către Client a Contractului și achitarea Valorii Abonamentului pentru prima Perioadă de facturare, dacă reglementările în vigoare nu prevăd un termen mai scurt.

## 3. perioada minimă contractuală

3.1 Perioada minimă contractuală este de 12 luni de la data Activării, dacă oferta promoțională de care beneficiază Clientul nu prevede un termen mai mare. În cazul în care Clientul procură de la Orange Moldova un Echipament Mobil la preț promoțional, Perioada minimă contractuală este de 12, 18 sau 24 luni de la procurare, în funcție de oferta comercială.

3.2 La expirarea Perioadei minime contractuale, în cazul în care nici una dintre părți nu comunică celeilalte părți intenția sa de încetare a Contractului, Contractul se prelungește tacit pentru o perioadă nedeterminată, nefiind necesară nici o altă formalitate.

3.3 Contractul prelungit pentru o perioadă nedeterminată poate fi reziliat de Client prin notificare scrisă transmisă către Orange Moldova. O astfel de reziliere are efect de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări.

3.4 Echipamentele Mobile comercializate de către Orange Moldova sunt, de regulă, blocate în Rețeaua Orange Moldova. Echipamentul Mobil poate fi deblocat de către Orange Moldova în termen de 15 zile lucrătoare de la solicitarea Clientului, realizată după expirarea Perioadei minime contractuale, și achitarea integrală a tuturor datoriilor scadente ale Clientului față de Orange Moldova.

3.5 În cazul nerespectării de către Client a Perioadei minime contractuale (de ex. Clientul reziliază Contractul pentru Abonamentul, inclusiv prin portare, ori Orange Moldova reziliază Contractul pentru Abonamentul respectiv din motive imputabile Clientului), Orange Moldova are dreptul, la alegerea sa, de a încasa de la Client despăgubiri egale cu (i) Valoarea Abonamentului (30 lei pe lună, dacă Valoarea Abonamentului este egală 0 (zero)) înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale; sau (ii) diferența dintre prețul standard al Echipamentului Mobil și cel promoțional. Orange Moldova are dreptul de a reține aceste despăgubiri din sumele plătite în avans de către Client.

## 4. cartela SIM și numărul de telefon

### 4.1 cartela SIM

4.1.1 La semnarea Contractului și la activarea fiecărui Număr de telefon mobil suplimentar, Clientul primește, pentru fiecare Număr de telefon mobil (Abonament) activat, o Cartelă SIM (cu excepția cazului în care Clientul solicită pentru două Numere de telefon mobil o singură Cartelă Dual SIM). Datele de identificare tehnică a Cartelei SIM, sistemul de operare a acesteia, precum și aplicațiile Orange Moldova utilizate în vederea furnizării Serviciilor sunt proprietatea Orange Moldova, iar orice tentativă de copiere a acestora de către Client este interzisă și se sancționează conform legii. Informațiile introduse de Client și stocate pe Cartela SIM sunt proprietatea acestuia.

4.1.2 Pe durata prestării Serviciului, Orange Moldova poate, din motive de securitate sau pentru îmbunătățirea Serviciului, solicita Clientului restituirea Cartelei SIM, procedând la înlocuirea acesteia.

4.1.3 În cazul în care Clientul solicită înlocuirea unei Cartele SIM deoarece prezintă defecte de fabricație, aceasta va fi înlocuită gratuit. Înlocuirile Cartelelor SIM efectuate în orice alte condiții pot fi taxate cu un tarif administrativ.

4.1.4 În caz de furt sau pierdere a cartelei SIM, Clientul este obligat să informeze imediat Serviciul Clienti al Orange Moldova despre aceasta prin telefon. În termen maxim de 1 oră de la notificare, Orange Moldova va suspenda accesul la Rețea pentru Cartela SIM furată sau pierdută. În baza unei cereri scrise, se va elibera o altă cartelă.

4.1.5 Clientul suportă integral riscul folosirii (consumului) neautorizate de către terți a Serviciilor până la momentul suspendării Serviciilor în conformitate cu pct. 4.1.4, fiind responsabil pentru achitarea Serviciilor astfel folosite (consumate). Pe durata suspendării Serviciilor în conformitate cu pct. 4.1.4, obligația de plată a Valorii Abonamentului nu se suspendă. Persoana prejudiciată are dreptul de a sesiza autoritățile abilitate pentru aplicarea prevederilor legale.

#### 4.2 numărul de telefon

4.2.1 Fiecărei Cartele SIM i se atribuie un Număr de telefon mobil (MSISDN) (sau două asemenea numere, în cazul Cartelelor Dual SIM), care se va comunica Clientului în Contract (sau anexele la Contract). Numărul atribuit Clientului poate fi schimbat de către Orange Moldova din rațiuni impuse de autoritățile competente sau din considerente tehnice, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea nu impune stabilirea unui alt termen. Modificarea numărului în condițiile prevăzute în prezentul punct nu constituie motiv de reziliere a Contractului de către Client și nu dă dreptul Clientului la despăgubiri.

4.2.2 Numărul mobil este alocat către Orange Moldova prin licența emisă de autoritatea de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice. Numărul mobil este dat în folosință Clientului pe perioada de valabilitate a Contractului, acesta rămânând sub controlul Orange Moldova, iar nerespectarea condițiilor de utilizare a numărului alocat poate atrage după sine deconectarea acestuia și încetarea furnizării Serviciului.

4.2.3 Clientul nu dobândește și nu poate dobândi proprietatea asupra Numărului de telefon mobil. Scoaterea la vânzare, de către Client, a numărului mobil ce i-a fost alocat de către Orange Moldova este interzisă, Orange Moldova fiind îndreptățită să ia, după caz, o serie de măsuri precum: sistarea oricărei modificări solicitate, suspendarea furnizării Serviciului, rezilierea Contractului, returnarea numărului lui de către Client, etc.

4.2.4 Cartela SIM este protejată de Parole: codul PIN (Personal Identification Number – Număr de Identificare Personal) și codul PUK (Personal Unlock Code – Cod de Deblocare Personal). Codul PIN setat standard este comunicat Clientului cu Cartela SIM. Se recomandă Clientului înlocuirea codului PIN standard cu un alt cod propriu, imediat după activarea cartelei SIM, folosind instrucțiunile din ghidul de folosire a Echipamentului Mobil. Clientul este singurul răspunzător pentru neînlocuirea codului PIN standard sau dezvăluirea codurilor PIN și PUK unor terțe persoane.

### 5. condițiile comerciale

#### 5.1 sursele de informare

5.1.1 Valoarea Abonamentului ales de Client pentru Numărul de telefon mobil, Creditul inclus în Abonament și volumul de Minute de Fidelitate corespunzătoare tipului de Abonament ales, Opțiunile disponibile, Traficul inclus în Opțiune și tarifele aferente, tarifele pentru Serviciile de bază furnizate în afara Abonamentului (Creditului din Abonament) și Opțiunilor, unitatea de taxare, Serviciile suplimentare disponibile și tarifele aferente și Tarifele administrative sunt prevăzute în Lista de prețuri Orange Abonament, pusă la dispoziția Clientului la semnarea Contractului, sau în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale emise de Orange Moldova, care fac parte integrantă din Contract.

5.1.2 Clientul poate obține informații actualizate privind Lista de prețuri Orange Abonament și ofertele comerciale curente ale Orange Moldova, consultând pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md) și prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Orange Moldova.

5.1.3 Tarifele Serviciilor terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți.

5.1.4 Clientul poate afla informația privind tipul de Abonament utilizat, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, Creditul inclus în Abonament disponibil, Bonusul disponibil, Minutele de Fidelitate disponibile, Opțiunile activate și Traficul disponibil din Opțiuni, Limita de Credit stabilită, contactând, în mod gratuit, Serviciul Clienți al Orange Moldova sau în orice magazin propriu (direct) al Orange Moldova.

#### 5.2 Creditul inclus în Abonament

5.2.1 Creditul inclus în Abonament exprimat în Minute Naționale poate fi utilizat pentru efectuarea de Apeluri Internaționale și trimiterea de SMS și MMS, conform coeficienților poștați pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md).

5.2.2 Dacă Lista de prețuri Orange Abonament sau oferta promoțională specifică nu prevede altfel, Creditul inclus în Abonament neutilizat în Perioada de facturare pentru care a fost acordat poate fi consumat în următoarele două Perioade de facturare. Astfel, Creditul din Abonament neutilizat în decursul a trei Perioade de facturare se anulează și nu mai poate fi utilizat. În cazul schimbării Abonamentului pe unul cu Valoare mai mică, valoarea Creditului din Abonament neutilizat în Perioada de facturare pentru care a fost acordat, care poate fi utilizată în următoarele Perioade de facturare, nu poate depăși valoarea dublă a noului Abonament.

5.2.3 Dacă Valoarea Abonamentului este egală 0 și contravaloarea Serviciilor utilizate de Client la Numărul respectiv de telefon mobil este mai mică de 360 lei în decursul oricăror 12 Perioade de facturare consecutive, Orange Moldova are dreptul să perceapă de la Client diferența dintre contravaloarea Serviciilor utilizate de Client în această perioadă și suma de 360 lei.

#### 5.3 Limita de credit

5.3.1 După consumarea integrală a Creditului din Abonament, Minutelor de Fidelitate și Traficului din Opțiuni, după caz, Clientul poate continua să utilizeze Serviciile de bază în afara Abonamentului și Opțiunilor automat, fără a fi necesară vreă formalitate suplimentară, în limitele soldului bănesc disponibil în Contul său Orange Abonament și a Limitei de Credit aplicabile.

5.3.2 Limita de Credit este suma maximă de credit stabilită de Orange Moldova pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de Orange Moldova și/sau de Serviciile terților prin intermediul Orange Moldova. Limita de Credit se aplică per Cont Orange Abonament, dar nu per

Număr de telefon mobil al Clientului.

5.3.3 Limita de Credit standard stabilită de Orange Moldova poate fi înlocuită de Client cu Limita de Credit 0 (zero) și vice versa, în Contract sau prin intermediul Serviciului USSD sau IVR (pentru persoane fizice) sau prin cerere scrisă (pentru persoane juridice). În funcție de statutul (rezident sau nerezident) și bonitatea Clientului persoană juridică, tipul și numărul Abonamentelor și Serviciilor suplimentare solicitate, consumul facturat și nefacturat înregistrat, istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale și înscrierile în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, Orange Moldova poate, la cererea scrisă a Clientului, stabili o Limită de Credit individuală mai mare decât cea standard, care poate fi micșorată de Orange Moldova la propria discreție în orice moment.

5.3.4 În cazul atingerii Limitei de credit, Orange Moldova poate suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate. Totuși, reflectarea datelor despre consum în Contul Orange Abonament al Clientului și, respectiv, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit poate avea loc cu o anumită întârziere, datorită faptului că taxarea Clientului are loc aproape în timp real și doar după încheierea apelului sau sesiunii de Internet. Totodată, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit nu poate fi garantată absolut, datorită limitărilor tehnice. De aceea, se recomandă consultarea periodică a Contul Orange Abonament al Clientului, în conformitate cu pct. 6.1.7 de mai jos. În cazul depășirii Limitei de Credit, Clientul rămâne răspunzător pentru toată datoria creată. Serviciile rămân suspendate până la momentul în care Clientul își suplinește Contul Orange Abonament astfel încât soldul bănesc din cont să devină egal sau mai mare ca 0 (zero). La discreția sa, Orange Moldova poate reconecta Serviciile suspendate și în cazul suplînirii Contului Orange Abonament al Clientului cu o sumă mai mică.

5.3.5 Pentru evitarea unui potențial consum mare și nedorit al Serviciilor, orice apel inițiat de Client se întrerupe la expirarea unei ore de la inițiere.

#### 5.4 Opțiuni, Servicii suplimentare, Bonusuri

5.4.1 Clientul poate activa Servicii suplimentare și Opțiuni, conform Listei de prețuri Orange Abonament.

5.4.2 Opțiunile și Serviciile Suplimentare pot fi activate exclusiv din soldul bănesc disponibil în Contul Orange Abonament al Clientului (a nu se confunda cu Creditul exprimat în lei inclus în Abonament).

5.4.3 Pentru activarea sau dezactivarea Serviciilor suplimentare sau Opțiunilor, Clientul va depune cerere, conform modelului pus la dispoziția Clienților de Orange Moldova. De asemenea, Clientul poate activa sau dezactiva Opțiunile la numărul scurt 100 (dacă Lista de prețuri Orange Moldova sau oferta comercială nu prevede altfel) sau prin intermediul Serviciului USSD formând \*100#.

5.4.4 Orange Moldova anunță Clientul prin SMS despre consumarea integrală a Traficului din Opțiunile Internet Mobil. Datorită limitărilor tehnice, în cazul Abonamentului cu Credit inclus exprimat în lei, această notificare se transmite abia la momentul în care începe utilizarea Serviciilor din contul soldului bănesc.

5.4.5 Orange Moldova acordă Clientului Bonusuri conform ofertei comerciale.

5.4.6 Orange Moldova poate condiționa posibilitatea efectuării de apeluri telefonice prin intermediul Serviciului folosind aplicații VoIP prin activarea unei opțiuni dedicate.

#### 5.5 Minutele de Fidelitate

5.5.1 În afară de scopul prevăzut la pct. 1 de mai sus, Minutele de Fidelitate disponibile la Numărul de telefon mobil al Clientului pot fi utilizate, la cererea scrisă a acestuia, pentru achitarea Serviciilor de schimbare a numărului (pe unul ordinar, Silver sau Gold), eliberare detalii apeluri (factura detaliată) și suspendare temporară a numărului, după cum urmează: 1 (unu) Minut de Fidelitate = 1 (unu) leu reducere.

5.5.2 Minutele de Fidelitate pot fi utilizate pentru achitarea serviciilor menționate doar dacă valoarea acestora acoperă integral prețul serviciului solicitat.

5.5.3 Minutele de Fidelitate nu pot fi utilizate dacă Numărul de telefon mobil al Clientului, la care au fost alocate Minutele de Fidelitate, este inactiv (Serviciul este suspendat, total sau parțial, ori Contractul este reziliat).

5.5.4 În cazul în care cererea de utilizare a Minutelor de Fidelitate se revocă de Client până la executarea acesteia, Minutele de Fidelitate care fac obiectul cererii nu se restituie (nu se restabilesc în cont).

#### 5.6 modificarea condițiilor comerciale

5.6.1 Clientul este de acord că orice modificare cu privire la relația comercială, transmisă pe cale electronică (fax, poșta electronică, SMS, USSD, IVR) de Client către Orange Moldova în conformitate cu prezentele Condiții generale, Lista de prețuri Orange Abonament sau materialele informative dedicate ofertelor comerciale ale Orange Moldova, după caz, îndeplinește toate cerințele legale privind încheierea actelor juridice în scris.

5.6.2 Clientul are dreptul să-și schimbe tipul de Abonament (planul tarifar) de care beneficiază. Pentru trecerea la un alt plan tarifar, Clientul va depune cerere, conform modelului pus la dispoziția Clienților de Orange Moldova. De asemenea, Clientul poate schimba planul tarifar prin apel gratuit la numărul scurt 100, sau prin intermediul Serviciului USSD formând \*100#. Trecerea la un alt plan tarifar produce efecte din următoarea Dată de facturare. Transferul la un alt plan tarifar se efectuează gratis sau contra plată, conform Listei de prețuri Orange Abonament. În cazul în care Clientul a beneficiat de orice fel de ofertă promoțională, orice modificare a planului tarifar va fi supusă condițiilor specifice ofertei promoționale respective.

5.6.3 În cazul schimbării Abonamentului cu Credit inclus exprimat în lei pe unul cu Credit inclus exprimat în minute, Creditul acumulat și neutilizat din Abonamentul anterior nu se transferă la noul Abonament și se anulează.

5.6.4 În cazul schimbării Abonamentului cu Credit inclus exprimat în lei sau în

minute pe un abonament fără Credit inclus, Creditul acumulat și neutilizat din Abonamentul anterior nu se transferă la noul Abonament și se anulează.  
5.6.5 Clientul are dreptul de a modifica, prin notificare scrisă transmisă către Orange Moldova, Serviciile suplimentare solicitate. O astfel de modificare are efect imediat sau de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări în funcție de tipul solicitării formulate de Client.

## 6. facturarea și termenele de plată

### 6.1 facturarea

6.1.1 La semnarea Contractului sau a Anexei la Contract pentru fiecare Număr de telefon mobil suplimentar, Clientul achită (i) Valoarea Abonamentului pentru Perioada de facturare care începe la data Activării numărului respectiv, (ii) dacă este cazul, contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare procurate de către Client pentru aceeași Perioadă de facturare. Ulterior, la fiecare Dată de facturare, Orange Moldova facturează Clientul cu următoarele sume: (i) Valoarea Abonamentului pentru Perioada de facturare care începe la Data de facturare respectivă, (ii) dacă este cazul, contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare procurate de către Client pentru aceeași Perioadă de facturare, (iii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor furnizate în afara Abonamentului și Opțiunilor în Perioada de facturare anterioară aceleiași Date de facturare; (iv) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor terților furnizate prin intermediul Orange Moldova în Perioada de facturare anterioară aceleiași Date de facturare; (v) dacă Clientul a procurat de la Orange Moldova Echipament Mobil cu achitare în rate, rata de plată corespunzătoare pentru Echipamentul Mobil; și (vi) dacă este cazul, tarifele administrative pentru serviciile procurate de Client.

6.1.2 Orange Moldova poate emite facturi intermediare de regularizare, pentru corectarea unor eventuale erori apărute în facturile anterioare emise și transmise Clientului. Plata facturilor intermediare se face în conformitate cu punctele de mai jos.

6.1.3 Transmiterea facturii către Client se va face în baza solicitării scrise a Clientului, prin trimiterea acesteia prin poștă (simplă sau expres) sau în format electronic la adresa poștală sau electronică menționată de Client în Contract sau altă adresă poștală sau electronică indicată de Client în conformitate cu pct. 2.2 de mai sus.

6.1.4 Clientul este în întregime responsabil pentru toate aspectele legate de utilizarea adresei poștale electronice, inclusiv menținerea acesteia în stare activă, disponibilitatea spațiului pentru stocarea mesajelor, remiterea automată a mesajelor primite în mapa "Spam", neprimirea mesajelor sau primirea acestora în formă incompletă, sau alterată, sau cu întârziere, precum și pentru condițiile de accesare a internetului.

6.1.5 Dacă factura este transmisă electronic, Clientul nu va primi factura pe suport de hârtie, cu excepția cazului în care Clientul solicită în scris să primească factura în ambele forme.

6.1.6 Clientul poate renunța la factura electronică și poate solicita oricând revenirea la factura pe hârtie, Orange Moldova având posibilitatea perceperii unui tarif administrativ pentru oferirea acestui serviciu. Clientul poate solicita transmiterea facturii pe suport de hârtie, prin înaintarea unei cereri exprese scrise către Serviciul Client. În baza unei asemenea cereri, factura pe hârtie se va expedia la adresa sa poștală a Clientului indicată în Contract sau comunicată ulterior de acesta către Orange Moldova în conformitate cu pct. 2.2 de mai sus.

6.1.7 Indiferent de modalitatea de transmitere a facturii pentru Servicii, neprimirea acesteia nu exonerează Clientul de la plată, Clientul fiind obligat să se intereseze despre cuantumul sumei facturate. La cerere, Clientul poate primi un duplicat al facturii tipărite în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări. Clientul nu va fi obligat la plata tarifului administrativ în situația în care va solicita un singur duplicat pe lună. Informații actualizate despre suma de plată pot fi de asemenea obținute de Client de la Serviciul Client sau în orice magazin Orange. Informațiile oferite prin apel gratuit la numărul scurt 100, prin intermediul Serviciului „contul meu” sau prin intermediul Serviciului USSD formând \*133# au un caracter strict orientativ și nu sunt opozabile Orange Moldova.

6.1.8 De asemenea, Orange Moldova poate posta factura în formă electronică în „contul meu” al Clientului.

### 6.2 achitarea facturii

6.2.1 Plata facturii (sumei facturate) trebuie efectuată în maxim 20 (douăzeci) zile calendaristice de la data emiterii facturii (facturării).

6.2.2 Achitarea contravalorii facturii poate fi făcută în numerar în magazinele Orange, prin intermediul cardului bancar online sau cartelelor de reîncărcare, prin virament bancar, prin terminale de plată sau prin alte metode, în conformitate cu Lista de prețuri Orange Abonament.

6.2.3 Orange Moldova nu percepe tarife diferite în funcție de modalitatea de plată. Totuși, efectuarea plății de către Client prin virament bancar ar putea implica plata de comisioane specifice, care vor fi întotdeauna în sarcina Clientului.

6.2.4 Plata prin virament se efectuează în contul bancar al Orange Moldova indicat pe factură, cu indicarea în ordinul de plată a denumirii plătitorului, IDNO (cod fiscal) și nr. contului Orange Abonament (Cont ID).

6.2.5 În cazul plății unei sume prin virament bancar, alocarea acesteia în Contul Orange Abonament al Clientului se efectuează cel târziu în următoarea zi lucrătoare după data achitării plății, cu condiția că în ordinul de plată Clientul a indicat corect toate informațiile necesare. În conformitate cu restricțiile legale, Orange Moldova își rezervă dreptul de a refuza alocarea în Contul Orange Abonament al Clientului a sumelor achitate prin virament de către terțe persoane. Riscul efectuării plăților eronate de către Client (de ex. Clientul a indicat greșit Numărul de telefon mobil) se

suportă de Client.

6.2.6 Sub rezerva pct. 6.3.2 de mai jos, orice sumă plătită în Contul Orange Abonament al Clientului cu titlul de contravaloare a Valorii Abonamentului, Opțiunilor și a Serviciilor suplimentare nu va face obiectul rambursării de către Orange Moldova. Clientul nu poate pretinde rambursarea soldului bănesc disponibil în Contul Orange Abonament al Clientului decât în cazurile (i) rezilierii Contractului, (ii) retragerii sumei neconsumate depuse pentru activarea Serviciului Roaming; și (iii) returului Echipamentului Mobil procurat de la Orange Moldova, în conformitate cu prevederile legale și prezentele Condiții Generale.

### 6.3 contestarea facturii

6.3.1 Clientul poate contesta valoarea facturii prin formularea unei reclamații scrise, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau Serviciile facturate astfel contestate. Orange Moldova va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data primirii reclamației, iar în cazurile în care reclamația necesită o examinare mai detaliată - 30 (treizeci) zile calendaristice de la data primirii reclamației.

6.3.2 Reclamația nu exonerează Clientul de la plata facturii contestate. Cu toate acestea, în cazul în care reclamația se dovedește întemeiată și în cazul în care Orange Moldova trebuie să restituie Clientului anumite sume incluse într-o factură contestată, aceste sume se vor compensa cu sume care ar trebui datorate conform facturii ulterioare soluționării reclamației, iar în cazul rezilierii Contractului – se vor restitui în conformitate cu pct. 10 de mai jos.

### 6.4 răspunderea în cazul neachitării facturii

6.4.1 În caz de neplată a facturii până la expirarea termenului stabilit pentru plata facturii conform pct. 6.2.1 de mai sus, Clientul este de drept în întârziere, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, iar Orange Moldova va avea dreptul să perceapă de la Client o penalitate de întârziere de 0,1% pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, calculate asupra valorii restante a facturii, până la data achitării integrale a sumelor datorate către Orange Moldova. Efectuarea de către Client a unor plăți parțiale în contul facturilor Orange Moldova nu va fi interpretată în nicio circumstanță drept o renunțare din partea Orange Moldova la obligația Clientului de a plăti integral și la termen sumele cuprinse în facturi.

6.4.2 La expirarea termenului de plată stabilit conform pct. 6.2.1 de mai sus, pe lângă măsurile luate conform pct. 6.4.1 de mai sus, Orange Moldova poate suspenda și/sau restricționa accesul Clientului la Servicii, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, până la plata integrală a facturii (sumei facturate). Pentru reconectare, Clientul va fi obligat să achite contravaloarea facturii și, dacă este aplicabil, tariful de reconectare.

6.4.3 În cazul în care Clientul nu a plătit integral sumele datorate nici în termenul stabilit în somația scrisă expediată de Orange Moldova către Client, pe lângă măsurile luate conform pct. 6.4.1 și 6.4.2 de mai sus, Orange Moldova este îndreptățită să rezilieze prezentul Contract conform pct. 10 de mai jos.

### 6.5 factura detaliată

6.5.1 Orange Moldova emite facturi nedetaliate.

6.5.2 Clientul poate obține o detaliere a Serviciilor furnizate, cu condiția că era personalizat în perioada pentru care solicită detalierea. Factura detaliată se oferă lunar sau maxim pentru ultimele 3 Perioade de facturare complete dinainte de data primirii cererii respective.

6.5.3 Emiteria facturilor detaliate se efectuează numai în baza cererii scrise exprese a Clientului, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări.

6.5.4 Transmiterea facturii detaliate se efectuează în conformitate cu pct. 6.1.3 sau la magazinele proprii (directe) ale Orange Moldova indicate în Lista de prețuri Orange Abonament (a nu se confunda cu magazinele operate de agenții autorizați). Factura detaliată expediată Clientului în format electronic se protejează cu Parolă. Orange Moldova nu răspunde pentru accesul neautorizat al terțelor persoane la factura detaliată expediată Clientului în conformitate cu pct. 6.1.3 de mai sus.

## 7. descrierea Serviciului și limitele răspunderii Orange Moldova

### 7.1 acoperirea și disponibilitatea

7.1.1 Accesul la Servicii se asigură doar în cadrul Ariei de acoperire a Rețelelor Orange Moldova corespunzătoare, în conformitate cu definirea acoperirii dată în licențele respective ale Orange Moldova. Detalii actualizate privind Aria de acoperire sunt disponibile pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md). Accesul la Servicii în afara hotarelor Republicii Moldova (Serviciul Roaming) se asigură în conformitate cu pct. 12 mai jos.

7.1.2 Sub rezerva pct. 7.2, Serviciile Orange Moldova vor fi furnizate în Rețeaua Orange Moldova 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, în limitele și condițiile de calitate și securitate menționate în prezentele Condiții Generale.

7.1.3 Serviciul funcționează prin transmiterea semnalelor radioelectrice. Disponibilitatea sau calitatea Serviciilor pot fi afectate de factori aflați în afara controlului Orange Moldova, de ex. obstacole fizice (denivelări accentuate ale solului, clădiri, pereți, subsol, tunele, etc.), condiții meteo nefavorabile, surse radioelectrice externe, întreruperi ale livrării energiei electrice, deteriorări ale rețelelor de comunicații electronice de către terți sau alte acțiuni ale terților, lipsa sau calitatea nesatisfăcătoare a conectivității externe la Internet, indisponibilitatea sau capacitatea limitată a serverului terțelor persoane pe care este stocat Conținutul, etc. Accesul la unele Servicii poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a Rețelei. Orange Moldova depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura disponibilitatea și calitatea optimă a Serviciilor furnizate, fără însă a

oferi garanția calității Serviciilor și transmisiei perfecte, oriunde și la orice oră. Orange Moldova nu răspunde de prejudiciul sau pierderile, de orice natură, cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare cauzate de factori în afara controlului Orange Moldova. Orange Moldova oferă și Clientul acceptă Serviciul în aceste condiții.

7.1.4 Fiecare domeniu de tehnologie implicat în livrarea unui serviciu către clienții finali are implementată propria politică de gestionare a resurselor disponibile și de prioritizare a unor categorii de trafic, în raport cu cerințele specifice impuse de categoria de aplicații care o utilizează. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se face luând în calcul capacitatea maximă necesară susținerii unui profil de trafic normal, evaluat pe baza unui interval de observație de un an pentru eliminarea efectului sezonier, la care se adaugă o margine de capacitate de rezervă, disponibilă pentru utilizare în cazul unor evenimente speciale (creșteri neprevizionate ale traficului peste o anumită valoare într-un interval extrem de scurt de timp, apariția unor defecțiuni ce au condus la redirecționarea traficului și la suplimentarea capacității necesare pe un anumit segment). Orange Moldova asigură suplimentarea resurselor și redimensionarea de capacitate în caz de necesitate, astfel încât impactul la nivelul serviciilor oferite clienților finali să nu fie sesizabil. Orange Moldova monitorizează permanent gradul de încărcare a Rețelei, în scopul livrării unei experiențe optime de utilizare a serviciilor oferite către clienții finali. În cadrul procesului de dimensionare a capacității tehnice și a nivelului calitativ oferite de Rețea, Orange Moldova respectă metodologia implementată privitor la regulile de dimensionare specifice tehnologiilor impactate, standardele existente în industrie, precum și analiza rezultatelor obținute de către clienții finali în planurile de îmbunătățire și de evoluție a arhitecturii rețelei. Ca urmare a necesităților legate de exploatarea sau de organizarea Serviciului, Orange Moldova își rezervă dreptul de a modifica conținutul sau unele caracteristici ale Serviciului oferit, în așa fel încât drepturile Clientului să fie cât mai puțin afectate.

7.1.5 Pentru protejarea Rețelei, a resurselor Orange Moldova, precum și a celorlalți Clienți, în cazul unor atacuri de tip „Denial-of-Service” având ca țintă adrese de Internet, Orange Moldova își rezervă dreptul de a lua măsurile ce se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Măsurile pot include, fără a se limita la, blocarea temporară în întreaga Rețea a adreselor sau claselor de adrese supuse atacului.

## 7.2 Lucrările planificate și remedierea deranjamentelor

7.2.1 Accesul la anumite Servicii poate fi suspendat temporar în scopul efectuării de lucrări de întreținere, de consolidare, de modificare sau extindere a Rețelei. Asemenea lucrări vor fi efectuate, cu preponderență, în timpul orelor de noapte (00:00-06:00).

7.2.2 Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia determinate de Deranjamente ale Serviciului, remediate în termenii prevăzuți de legislația în vigoare și condițiile contractuale aplicabile.

7.2.3 Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului este de 8 ore consecutive din programul de lucru al Orange Moldova pentru incidente minore (când este afectat un număr de telefon mobil sau o stație de bază pentru telefonia celulară mobilă), 24 ore consecutive pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe numere de telefon mobile sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă) și 72 ore consecutive pentru incidente critice (când sunt afectate cel puțin 50% din numerele de telefon mobile sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă, ori în cazul Deranjamentelor Serviciului provocate de deteriorarea sau stragerea de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea), cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange Moldova (de exemplu condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange Moldova etc.).

7.2.4 În cazul nerespectării parametrilor menționați la pct. 7.2.3 de mai sus, Orange Moldova va efectua recalcularea Valorii Abonamentului sau va acorda compensații echivalente sumei recalculate pentru Numerele de telefon mobil ale Clientului, pentru care Serviciile au fost întrerupte sau degradate, în cazul în care Orange Moldova a depășit Termenul de remediere a Deranjamentului prevăzut de prezentul punct. Recalcularea sau acordarea compensației se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către Client. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data apariției Deranjamentului Serviciului. Valoarea Abonamentului va fi recalculată sau, după caz, compensația va fi calculată proporțional perioadei în care Serviciul a fost indisponibil sau degradat. În cazul depășirii Termenului stabilit pentru înlăturarea incidentelor critice, recalcularea și/sau compensația se va efectua pentru Client, indiferent dacă a fost sau nu depusă cererea respectivă.

7.2.5 Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia provocate de Deranjamente ale Serviciului pentru a căror remediere este necesară intervenția în rețelele de comunicații electronice ale altor furnizori, interconectate cu Rețeaua Orange Moldova, sau de deranjamentele în rețelele private de comunicații electronice ale Clientului.

7.2.6 De asemenea, accesul la Serviciu și calitatea acestuia depind de starea calitativă a echipamentelor folosite de Client. Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu (sau la Serviciile terților) și calitatea Serviciului (sau a Serviciilor terților) dacă Clientul utilizează echipament terminal care nu permite, din punct de vedere tehnic, accesul la Serviciu (sau la Serviciile terților), sau dacă echipamentul terminal utilizat de Client nu este certificat și marcat în corespundență cu reglementările în vigoare, sau este într-o stare tehnică necorespunzătoare, sau este utilizat incorect, sau dacă Clientul conectează la Echipamentul Mobil echipamente sau accesorii suplimentare celor recomandate sau acreditate de

Orange Moldova în vederea utilizării Serviciilor.

7.2.7 Accesul la Serviciu poate fi limitat din cauza defectării Cartelei SIM.

## 7.3 Nivelul minim de calitate

7.3.1 În condițiile unui semnal neafectat de factori ce sunt în afara controlului său, Orange Moldova garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale de voce, măsurată pe Rețea, trimestrial: (i) rata apelurilor întrerupte  $\leq 2\%$  din apeluri în rețea, măsurată conform cap. 6.4.2 al ETSI EG 202 057-3; (ii) rata de blocare a apelurilor  $\leq 2\%$  din apeluri în rețea, măsurată conform cap. 6.4.1 al ETSI EG 202 057-3; și (iii) MOS-LQO (Mean Opinion Score)  $\geq 3.0$  pentru cel puțin 90% de apeluri în rețea, măsurată potrivit ITU-T P.863. În cazul nerespectării acestor parametri, Orange Moldova oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Serviciului neprestat sau prestat necorespunzător (adică părții Valorii Abonamentului și a prețului Opțiunilor utilizate de Client proporționale numărului de zile în care Serviciul era indisponibil sau degradat în decursul Perioadei de facturare respective). Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă perioadei de facturare următoare. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri.

7.3.2 Datorită limitărilor tehnice caracteristice Serviciului Internet Mobil, Orange Moldova nu garantează o viteză minimă pentru furnizarea acestui Serviciu, precum și o rată maximă a pierderii de pachete de date, o întârziere maximă de transfer a pachetelor de date sau o variație maximă a întârzierii de transfer a pachetelor de date. Viteza maximă disponibilă în Rețea (viteza nominală) este indicată pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md) și diferă în funcție de tipul Rețelei în care este înregistrată Cartela SIM a Clientului la momentul utilizării Serviciului. Accesul la anumite Rețea sau Servicii și viteza maximă de transfer a datelor depinde și de compatibilitatea și caracteristicile Echipamentului Mobil utilizat de Client (sau Utilizator). Clientul poate măsura viteza de transfer a datelor la încărcare și descărcare, prin intermediul paginii oficiale [www.orange.md](http://www.orange.md).

## 7.4 Limitele răspunderii Orange Moldova

7.4.1 Orange Moldova nu răspunde pentru nici un prejudiciu indirect suferit de Client, oricare ar fi situația, incluzând, dar fără a se limita la, oportunități de afaceri ratate, pierderi de venit, beneficii nerealizate, economii ratate, deteriorarea sau pierderea de date sau informații, pierderea clienților, suspendarea activității.

7.4.2 Orange Moldova nu răspunde față de terțe persoane care beneficiază de Servicii în absența unui contract încheiat între Orange Moldova și această terță persoană.

7.4.3 Orange Moldova nu răspunde pentru utilizarea necorespunzătoare a Serviciilor de către clienții săi sau de către oricare altă persoană, inclusiv pentru încălcarea reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor.

7.4.4 Orange Moldova avertizează Clientul despre posibilitatea ca Serviciul să producă interferențe în funcționarea anumitor echipamente (de exemplu, echipamente medicale). Orange Moldova nu răspunde pentru eventualele daune cauzate Clientului în astfel de cazuri.

## 7.5 Conținutul comunicațiilor și serviciile terților

7.5.1 Orange Moldova nu răspunde pentru Conținutul transmis, primit, accesat, descărcat sau încărcat prin intermediul Serviciilor Orange Moldova, cu condiția că Orange Moldova nu este furnizorul acestuia.

7.5.2 Orange Moldova răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde serviciile (Conținutul) oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale (de exemplu: furnizorii de Servicii de Conținut) și pentru prejudiciul și pierderile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu asemenea servicii. În cazul în care în calitate de furnizor al Serviciilor de Conținut este identificat un terț, furnizarea acestor Servicii de Conținut poate fi supusă unui acord (conținut) suplimentar cu acest furnizor. Serviciile de Conținut se taxează exclusiv din soldul bănesc disponibil în Contul Orange Abonament al Clientului (a nu se confunda cu Creditul exprimat în lei inclus în Abonament), dacă oferta comercială nu prevede altfel. Taxării se supune fiecare comandă de Conținut, inclusiv dacă se comandă unul și același Conținut. Conținutul nu poate fi schimbat sau returnat de către Client.

7.5.3 Orice Conținut care este descărcat pe Echipamentul Mobil poate fi pierdut dacă Clientul schimbă Echipamentul său Mobil sau produsul program (software) al acestuia. Volumul Conținutului care poate fi stocat pe Echipamentul Mobil la un moment dat poate fi limitat. Pentru mai multe informații referitor la aceasta problemă, se recomandă de a consulta ghidul/instrucțiunea de utilizare a Echipamentului Mobil.

7.5.4 Orange Moldova are dreptul (nu și obligația) să stopeze accesul către anumite site-uri, servicii sau Conținut furnizate de terți, inclusiv dacă acestea nu corespund normelor legale aplicabile sau în cazul încetării relațiilor contractuale cu furnizorii acestui Conținut. Orange Moldova nu răspunde pentru blocarea accesului clienților săi la anumite adrese IP în cazul în care are obligația legală de a o face.

7.5.5 Orange Moldova își rezervă dreptul de a șterge orice informație pe care Clientul a introdus-o în sistemul său și care poate cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei. Orange Moldova va notifica Clientul în cel mai scurt termen posibil și îi va oferi explicațiile necesare în legătură cu exercitarea acestui drept.

## 8. obligațiile Clientului

8.1 Clientul (Utilizatorul) este obligat:

- să utilizeze Serviciul cu bună credință, în conformitate cu legislația în vigoare, Contractul, anexele la Contract, prezentele Condiții Generale și condițiile ofertelor comerciale aplicabile;
  - să achite Serviciile în conformitate cu Contractul, anexele la Contract, prezentele Condiții Generale, Lista de prețuri Orange Abonament și condițiile ofertelor comerciale aplicabile;
  - să nu utilizeze Serviciul în scopuri ce contravin intereselor statului sau ordinii publice;
  - să nu utilizeze Serviciul, dacă asemenea utilizare poate cauza perturbarea, integrală sau parțială, a Rețelei sau alte daune pentru Orange Moldova, alți operatori, clienți (utilizatori) ai Orange Moldova sau ai altor operatori;
  - să utilizeze pentru accesarea Serviciului numai echipamente omologate conform legislației în vigoare;
  - să nu utilizeze echipamente, accesorii sau piese adiționale care pot produce interferență cu Serviciul;
  - să nu utilizeze Serviciile cu echipamente care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS/MMS/apeluri video;
  - să utilizeze Serviciul numai pentru uzul propriu;
  - să nu utilizeze Serviciul în scopul prestării, cu sau fără plată, de servicii către terți, inclusiv redirectionarea prin intermediul Rețelei Orange Moldova a traficului generat de terțe persoane;
  - să nu încalce Serviciul în scop de Fraudă;
  - să nu utilizeze Serviciul pentru a transmite sau afișa orice material care este ilegal;
  - să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange Moldova;
  - să ia toate măsurile de precauție pentru a evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a propriei Cartele SIM sau a Serviciului;
  - să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea rețelei și a Serviciului, inclusiv, dar fără a se limita la: (a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului (Utilizatorului) sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Clientul (Utilizatorul) nu are permisiunea să îl acceseze, (b) încercarea de a scana sau proba vulnerabilitatea unui sistem sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător, (c) încercarea de a interfera cu, de a întrerupe sau a face inutilizabil Serviciul unui alt utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, fără a se limita la, mijloace de supraîncărcare, „flooding”, „mailbombing” sau „spamming”, adică trimiterea de cantități mari de e-mailuri sau altfel de informații către o adresă de e-mail individuală sau către un alt utilizator al Serviciului, (d) contrafacerea oricărui „header” TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în aceasta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet sau declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care Clientul (Utilizatorul) nu are dreptul;
  - să nu admită utilizarea Serviciului pentru efectuarea de apeluri și/sau expedierea de mesaje, manual sau cu ajutorul unor sisteme automate, fără acordul prealabil al destinatarilor și care au ca scop promovarea, directă sau indirectă, a produselor, serviciilor și/sau imaginii proprii sau a oricărei persoane care desfășoară o activitate de producție, comercială, religioasă, caritabilă sau politică, inclusiv prezentarea serviciilor sau produselor, activitatea de cercetare de piață, anunțurile de informații (denumite în continuare „Spam”), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea unor astfel de mesaje sau efectuarea unor astfel de apeluri.
  - să nu admită utilizarea Rețelei și Serviciului într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange Moldova sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni precum următoarele: (a) efectuarea de apeluri, expedierea de mesaje sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți clienți (utilizatori) prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informații personale ale vreunui terț, (b) continuarea efectuării de apeluri sau expedierii de mesaje sau faxuri către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje, (c) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP, (d) expedierea de mesaje răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”, (e) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (f) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (g) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, (h) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresă de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (i) efectuarea de apeluri, expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (j) expedierea sau afișarea de mesaje, texte, imagini, date, informații, grafice, sunete, muzică, materiale video, care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială Orange Moldova, a unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi ai Republicii Moldova sau străine aplicabile etc.
- 8.2 Clientul (Utilizatorul) este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări și condiții referitoare la modul de accesare și utilizare a Serviciului prin intermediul propriei Cartele SIM, scopul utilizării acestora, serviciile a căror accesare nu este permisă tuturor categoriilor de clienți sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor, inclusiv de către orice persoană autorizată de către Client.
- 8.3 În cazul acționării în justiție a Orange Moldova de către un terț în legătură cu încălcarea de către Client a obligațiilor menționate la acest articol, Clientul este

obligat să compenseze daunele suportate de Orange Moldova.

8.4 Clientul (Utilizatorul) este singurul responsabil pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse de sine în sistemul Orange Moldova.

## 9. modificarea Serviciului

9.1 Orange Moldova are dreptul de a modifica prezentele Condiții Generale, Lista de prețuri Orange Abonament, inclusiv condițiile ofertelor comerciale, prin orice mijloc prin care se poate considera în mod rezonabil că această comunicare ajunge la cunoștința publicului (de exemplu: prin mesaje scrise, prin poștă, prin fax, prin poștă electronică, prin anunțuri radio și TV și/sau prin postarea modificărilor pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md)). Clientul poate obține în orice moment informații actualizate privind Condițiile Generale, Lista de prețuri și condițiile ofertelor comerciale de la Serviciul Clienți, pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md) sau în orice magazin Orange.

9.2 Orange Moldova va informa în scris Clientul despre modificarea prezentelor Condiții Generale, tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a Serviciilor contractate de Client cu cel puțin 30 zile înainte de intrarea în vigoare a acestora. În cazul în care modificările stabilesc condiții mai favorabile pentru Client, asemenea modificări pot fi aplicate imediat. Informarea se va realiza prin oricare din mijloacele de comunicare care asigură transmiterea acesteia către Client, inclusiv prin poștă, fax, poștă electronică, SMS și/sau prin informație publicată pe factură (inclusiv pe verso).

9.3 Cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru Client sau a modificării condițiilor aplicabile Serviciilor suplimentare sau Opțiunilor, dacă Clientul nu acceptă modificările survenite în conformitate cu pct. 9.2, Clientul poate rezilia Contractul, fără a fi penalizat, prin acordarea unui preaviz scris Orange Moldova până la expirarea perioadei de 30 de zile menționate la pct. 9.2, în caz contrar considerându-se că Clientul a acceptat modificările propuse.

9.4 În cazul modificării condițiilor aplicabile Serviciilor suplimentare sau Opțiunilor, Clientul poate opta pentru neprocurarea de Servicii suplimentare sau Opțiuni.

## 10. suspendarea Serviciului și încetarea Contractului

### 10.1 suspendarea Serviciului de către Client

10.1.1 Cu excepția cazurilor în care oferta comercială specifică prevede altfel, Clientul poate solicita suspendarea Serviciului pentru o perioadă de timp limitată de până la 12 luni calendaristice, o dată pe an, oricare ar fi motivul. Costurile de deconectare vor fi facturate Clientului, conform Listei de prețuri Orange Abonament.

10.1.2 Suspendarea Serviciului poate fi făcută cel devreme după trei luni de Contract. În cazul în care Clientul a procurat Echipament Mobil la preț promoțional, el nu are dreptul să suspende Serviciul pe parcursul a 3 luni din momentul procurării echipamentului. În cazul în care Clientul a procurat Echipament Mobil cu achitare în rate, el nu are dreptul să suspende Serviciul până la achitarea integrală a prețului echipamentului, dar nu devreme de 3 luni din momentul procurării echipamentului.

10.1.3 La expirarea perioadei de suspendare, Serviciul se reactivează automat, fără vreo notificare.

10.1.4 În cazul suspendării Serviciului de către Client, Perioada minimă contractuală se prelungeste cu perioada de suspendare respectivă.

### 10.2 suspendarea Serviciului de către Orange Moldova

10.2.1 Orange Moldova are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciului dacă Clientul întreprinde acțiuni ce afectează negativ interesele altor clienți Orange Moldova și Orange Moldova primește reclamații împotriva sa. Suspendarea se va face pe toată perioada investigației. În cazul în care reclamațiile împotriva Clientului se dovedesc a fi fondate, Orange Moldova are dreptul de a rezilia Contractul cu Clientul.

10.2.2 Orange Moldova poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Serviciu imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Clientul nu a achitat integral Serviciile la termen, potrivit pct. 6 de mai sus; (ii) Clientul a încălcat prevederile specificate în prezentele Condiții Generale sau condițiile aplicabile Serviciului menționate în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale; (iii) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă a Clientului; (iv) în cazul atingerii Limitei de credit; (v) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange Moldova; (vi) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentele Condiții Generale sau în legislația sau reglementările în vigoare.

10.2.3 Reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 1 (una) zi lucrătoare de la îndeplinirea următoarelor condiții cumulative: (i) data primirii de către Orange Moldova a dovezii efectuării plății de către Client a Tarifului administrativ de reconectare (dacă este aplicabil), a Valorii Abonamentului pe perioada suspendării și a altor sume datorate, în situația pct. 10.2.2(i), precum și a remedierii complete a oricăror alte cauze care au condus la suspendarea Serviciilor menționate la pct. 10.2.1-10.2.2; și (ii) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în legătură cu suspendarea/restricționarea, în celelalte cazuri.

10.2.4 Suspendarea furnizării Serviciilor, survenită ca efect al oricăreia dintre situațiile descrise la pct. 10.2.1-10.2.2, poate atrage suspendarea curgerii Perioadei minime contractuale, precum și prelungirea acesteia cu durata corespunzătoare în care Serviciile au fost suspendate.

### 10.3 încetarea contractului

10.3.1 Contractul poate fi reziliat unilateral de către Orange Moldova, fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități, la o dată decisă de către Orange Moldova, menționată în notificarea scrisă de reziliere trimisă de către Orange Moldova, în următoarele

situații: (i) în cazul Fraudei sau tentativei de Fraudă a Clientului; (ii) în cazul în care Clientul folosește Serviciul pentru a furniza la rândul său servicii de comunicații electronice, conștând în, dar fără a se limita la: transferarea în rețeaua Orange Moldova a apelurilor/mesajelor scrise generate în alte rețele; transferarea apelurilor / mesajelor scrise, indiferent de originea lor, către alte rețele; revânzarea Serviciilor Orange Moldova către terți; în cazul în care, în dauna Orange Moldova, Clientul generează trafic artificial în Rețeaua Orange Moldova sau către alte rețele; în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Orange Moldova pentru testarea echipamentelor; sau în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Orange Moldova pentru comunicații altele decât între utilizatori finali; (iii) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange Moldova; (iv) în condițiile pct. 6.4.3 de mai sus; (v) în cazul în care Orange Moldova constată că la data încheierii Contractului, Clientul a oferit o informație falsă sau incompletă, cerută în conformitate cu pct. 2.2.1; (vi) dacă Clientul nu a notificat modificările survenite asupra informațiilor despre Client indicate în Contract sau în documentele anterior furnizate către Orange Moldova; (vii) în cazul încălcării de către Client a obligațiilor prevăzute la pct. 8 de mai sus; (viii) în care în care Clientul efectuează orice fel de acțiuni care afectează funcționalitatea la capacitate optimă a Rețelei, putând periclita în acest mod calitatea Serviciilor oferite de Orange Moldova; (ix) în cazul în care portarea numărului care face obiectul Contractului în Rețeaua Orange Moldova este anulată pe motivul ca numărul a fost portat eronat; (x) în alte cazuri imputabile Clientului prevăzute prin prezentele Condiții Generale. În toate aceste cazuri, Clientul va datora Orange Moldova despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat.

10.3.2 În cazul în care rezilierea are loc înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Clientul va fi obligat, pe lângă eventualele despăgubiri potrivit prevederilor de mai sus, la plata unor despăgubiri egale cu Valoarea Abonamentului (30 lei pe lună, dacă Valoarea Abonamentului este egală 0 (zero)) înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale. Orange Moldova are dreptul de a reține aceste despăgubiri din sumele plătite în avans de către Client.

10.3.3 De asemenea, Contractul poate înceta după cum urmează:

- a) prin acordul părților;
- b) în cursul Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă de Client către Orange Moldova cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data la care se dorește ca denunțarea să devină efectivă (care trebuie să fie o Dată de facturare) și cu plata de unei sume reprezentând Valoarea Abonamentului (30 lei pe lună, dacă Valoarea Abonamentului este egală 0 (zero)) înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale. Nerespectarea termenului de preaviz conduce la considerarea ca neconformă a solicitării de denunțare a contractului;
- c) ulterior Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă de Client către Orange Moldova și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Orange Moldova. Rezilierea produce efecte de la Data de facturare ulterioară rezilierii anunțate conform prezentului punct;
- d) la data primirii notificării, fără intervenția instanței de judecată și fără alte formalități, în cazul în care Clientul persoană juridică își încetează activitatea, devine insolubil, este inițiată o procedură de lichidare a acestuia sau în caz de deces al Clientului persoană fizică;
- e) printr-o notificare scrisă trimisă de Orange Moldova către Client, fără a fi obligată la plata vreunei despăgubiri către Client, în cazul în care furnizarea Serviciului devine imposibilă din punct de vedere tehnic, din cauza unor restricții sau modificări impuse de autoritățile competente, din cauza modificărilor intervenite asupra drepturilor Orange Moldova stabilite prin declarația informativă-tip de furnizor de rețele și servicii de comunicații electronice sau în licența de utilizare a frecvențelor radio;
- f) printr-o notificare scrisă trimisă de Orange Moldova către Client, fără a fi obligată la plata vreunei despăgubiri către Client, dacă Valoarea Abonamentului la Numărul respectiv de telefon mobil este egală 0 (zero) și contravaloarea Serviciilor utilizate de Client la acest număr este mai mică de 360 lei în decursul oricăror 12 Perioade de facturare consecutive;
- g) în condițiile pct. 9.3 de mai sus;
- h) în orice alte cazuri prevăzute în Contract sau legislația aplicabilă.

10.3.4 Încetarea Contractului nu exonerează părțile de răspundere pentru obligațiile rezultând din Contract până la data încetării sau ca urmare a încetării acestuia.

## 11. transferul la Serviciul Orange PrePay

11.1 După expirarea Perioadei minime contractuale sau după achitarea de către Client a Valorii Abonamentului (30 lei pe lună, dacă Valoarea Abonamentului este egală 0 (zero)) înmulțite cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale, Clientul se poate transfera la Serviciul Orange PrePay. Transferul la Serviciul Orange PrePay se efectuează contra plată, conform Listei de prețuri Orange Abonament.

11.2 La data transferului la Serviciul Orange PrePay, Contractul privind furnizarea Serviciului Orange Abonament, prin intermediul Numărului de telefon mobil transferat, încetează, iar Creditul inclus în Abonament, Minutete de Fidelitate și Traficul din Opțiune neconsumate nu se transferă în Contul Orange PrePay și se anulează irevocabil. În cazul transferului ulterior a numărului respectiv de la Serviciul Orange PrePay înapoi la Serviciul Orange Abonament, vechimea în rețea anterioară transferului la Serviciul Orange PrePay nu se va lua în calcul în scopul determinării beneficiilor (de ex. volumului Minutelor de Fidelitate, dreptului de a beneficia gratuit de anumite opțiuni, soldului bănesc necesar pentru activarea Serviciului Roaming) la care Clientul poate avea dreptul în cadrul Serviciului Orange Abonament.

11.3 La transferul la Serviciul Orange PrePay, Clientul persoană fizică poate solicita rambursarea soldului bănesc din contul său Orange Abonament (a nu se confunda cu Creditul exprimat în lei inclus în Abonament) numai dacă a reziliat Contractul în privința tuturor numerelor care făceau obiectul acestuia și doar în baza cererii scrise.

## 12. serviciul Roaming

12.1 Clientul poate cere activarea serviciului Roaming permanent sau temporar, cu sau fără dezactivarea serviciului Mesageria vocală și a serviciului Internet Mobil. În cazul activării temporare a serviciului Roaming, perioada maximă pentru care poate fi activat serviciul este de 90 de zile.

12.2 Cu excepția cazurilor în care Orange Moldova stabilește altfel, serviciul Roaming poate fi activat doar dacă soldul bănesc disponibil în Contul Orange Abonament al Clientului este de cel puțin 100 lei (în cazul abonamentelor Pantera și Intensiv, condiția este ca suma creditului inclus în Abonament și a soldului bănesc disponibil în Contul Orange Abonament al Clientului să fie de cel puțin 100 lei, iar soldul bănesc menționat să fie  $\geq 0$ ). La activarea concomitentă a Opțiunilor Roaming, prețul acestora se achită separat.

12.3 La atingerea Limitei de credit din Contul Orange Abonament al Clientului, serviciul Roaming se suspendă. Taxarea serviciului Roaming are loc în baza datelor despre consum furnizate de operatorii străini. Deoarece aceste date pot parveni la Orange Moldova cu o întârziere de până la 45 de zile, reflectarea lor în Contul Orange Abonament al Clientului și suspendarea serviciului Roaming poate avea loc cu întârziere. În cazul în care Clientul a utilizat serviciul Roaming în credit, Clientul rămâne răspunzător pentru întreaga datorie creată. În consecință, prin derogare de la art. 6, este posibil ca sumele reprezentând contravaloarea Serviciilor Roaming să nu fie incluse în factura corespunzând Perioadei de facturare în care aceste servicii au fost efectiv prestate, ci în facturile corespunzând unor Perioade de facturare ulterioare. După suspendare, serviciul Roaming va fi recontactat numai după suplینirea Contului Orange Abonament al Clientului în conformitate cu pct. 12.2 de mai sus.

12.4 Clientul deținător al cartelei Premier emise de Orange Moldova beneficiază de o Limită de credit de 500 lei pentru Serviciul Roaming. La cererea scrisă a Clientului persoană juridică, Orange Moldova poate stabili o Limită de Credit individuală pentru Serviciul Roaming, care poate fi micșorată de Orange Moldova la propria discreție în orice moment.

12.5 Apelurile primite în Roaming la care Clientul răspunde se taxează, inclusiv cele la care răspunde Mesageria vocală. Clientul poate solicita dezactivarea permanentă a Mesageriei vocale. Reactivarea Mesageriei vocale se face doar la cererea Clientului.

12.6 Unele aplicații încorporate sau descărcate pe telefoane de tip smartphone au proprietatea de a se actualiza în mod automat, consumând trafic Internet mobil. Pentru evitarea consumului sporit și nerodit de trafic Internet mobil în Roaming, Clientul poate solicita dezactivarea serviciului Internet mobil. În cazul în care solicită activarea serviciului Roaming temporar cu dezactivarea serviciului Internet mobil, serviciul Internet mobil va fi reactivat automat la expirarea perioadei pentru care a fost activat serviciul Roaming (Clientul își poate reactiva serviciul Internet mobil și mai devreme). În cazul în care solicită activarea serviciului Roaming permanent cu dezactivarea serviciului Internet mobil, serviciul Internet mobil poate fi reactivat în orice moment la cererea Clientului și va rămâne activ (inclusiv în Roaming) până când Clientul nu va solicita dezactivarea lui.

12.7 Posibilitatea de a utiliza Serviciile de Conținut în Roaming poate fi restricționată de Orange Moldova sau de operatorul rețelei în care se află Clientul.

12.8 Orange Moldova își rezervă dreptul de a modifica lista țărilor în care sunt disponibile serviciile Roaming și lista operatorilor de Roaming, fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări.

12.9 Clientul poate obține informații actualizate privind țările și operatorii, serviciile Roaming disponibile, condițiile de utilizare, tarifele aplicabile, opțiunile Roaming, precum și privind operatorii cu tarife roaming speciale și tarifele speciale propriu-zise, consultând Serviciul Client și accesând pagina [www.orange.md](http://www.orange.md) > acoperire și roaming > roaming. Clientului îi revine obligația de a se informa cu privire la aceste detalii înainte de folosirea acestui serviciu.

## 13. confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal

13.1 Orange Moldova asigură confidențialitatea comunicărilor Clientului realizate prin intermediul Serviciului precum și a datelor cu caracter personal ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație.

13.2 Prin semnarea Contractului sau utilizarea Serviciilor, Clientul (Utilizatorul) este de acord ca datele sale cu caracter personal, inclusiv a categoriilor precum: nume, prenume, patronimic, data nașterii, adresa de domiciliu, adresa poștală, număr de telefon, codul personal, seria și numărul actului de identitate, furnizate de Client către Orange Moldova, sau intrate în posesia Orange Moldova în legătură cu furnizarea Serviciilor:

- a) să fie prelucrate de Orange Moldova sau persoanele împuternicite de aceasta pentru executarea obligațiilor asumate de Orange Moldova prin Contract, inclusiv pentru a asigura funcționarea corespunzătoare a Serviciului, pentru a diagnostica erorile de apeluri/mesaje/sesiuni și de a ajuta la rezolvarea problemelor de calitate a Serviciului, cu posibilitatea transmiterii transfrontaliere a următoarelor categorii de date cu caracter personal: nume, prenume, patronimic, adresa de domiciliu, numărul de telefon mobil, telefon fix/fax, e-mail, datele de geolocalizare / trafic, în același scop, respectând prevederile legale în vigoare, precum și pentru realizarea unui interes legitim al Orange Moldova în cadrul relației dintre Orange Moldova și autoritățile competente și/sau cu alți operatori de comunicații electronice;
- b) să fie prelucrate de Orange Moldova sau persoane împuternicite de aceasta

pentru prevenirea fraudei;

c) să fie transmise de Orange Moldova către persoane împuternicite de aceasta care asigură executarea obligațiilor asumate de Client prin Contract. Prelucrarea datelor cu caracter personal de către aceste persoane terțe împuternicite se face în scopul efectuării tuturor demersurilor necesare în vederea recuperării creanțelor Orange Moldova înregistrate împotriva debitorilor săi, împreună cu penalitățile aferente și eventualele despăgubiri stabilite conform Contractului.

13.3 În cazul în care Clientul nu este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal în unul sau mai multe scopuri din cele precizate la pct. 13.2 de mai sus, el are dreptul de a-și manifesta dreptul de opoziție în scris. În acest caz, Contractul va înceta în condițiile prezentelor Condiții Generale.

13.4 Orange Moldova informează Clientul că beneficiază de drepturile prevăzute de art. 12-18 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, respectiv dreptul la informare, dreptul la acces, dreptul la intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată Orange Moldova.

13.5 Orange Moldova nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații despre conturi bancare, parole personale sau coduri de reînchiruire și nu solicită efectuarea de tranzații de trimitere de bani. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate niciunui terț. Pentru comunicarea lor unor terțe persoane de către Client (Utilizator), Clientul (Utilizatorul) își asumă întreaga responsabilitate.

13.6 Clientul (Utilizatorul) își dă acordul ca Orange Moldova să înregistreze convorbirile telefonice cu reprezentanții Orange Moldova în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de Orange Moldova. Utilizatorul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Client Orange Moldova și are posibilitatea de a refuza convorbirea.

13.7 Prin semnarea Contractului, Clientul este de acord să poată fi contactat în scopul informării sale despre ofertele și serviciile Orange Moldova și în scopul realizării de studii de piață, de către Orange Moldova sau terți împuterniciți de aceasta, iar datele sale cu caracter personal să fie prelucrate în acest scop. Datele personale nu sunt transferate către terțe părți în scopuri de marketing, fără permisiunea explicită a Clientului. Prin adresarea unei solicitări către Serviciul Client, Clientul poate renunța la acordul său cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul informării sale despre ofertele și serviciile Orange Moldova sau efectuării studiilor de piață.

13.8 Înainte de a transfera date cu caracter personal ale Utilizatorilor către Orange Moldova, Clientul este obligat să obțină consimțământul acestora pentru prelucrările efectuate de Orange Moldova în scopul executării Contractului și pentru prelucrările de date menționate în prezentul articol. Transferând asemenea date către Orange Moldova, Clientul confirmă că a obținut asemenea consimțământ și își asumă întreaga responsabilitate în legătură cu aceasta.

13.9 Orange Moldova oferă Clientului (Utilizatorului) posibilitatea de a proteja accesul la datele sale cu caracter personal sau Serviciu, prin utilizarea Parolei, iar Clientului (Utilizatorului) este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Clientului (Utilizatorului).

13.10 În cazul în care Clientul își dă acordul prealabil exprimat în scris, datele sale cu caracter personal - numele/denumirea, adresa de domiciliu/sediului și Numărul/numerele de telefon mobil din Rețeaua Orange Moldova – pot fi incluse în registrul abonaților ținut în formă scrisă sau electronică și pot fi transferate către toți furnizorii de servicii de informații privind abonații și de registre ale abonaților (cărți de telefon tipărite și online), de la care Orange Moldova a primit o solicitare în acest sens. Serviciile de informații privind abonații și registrele abonaților permit aflarea de către orice persoană a numărului de telefon al abonaților serviciilor de telefonie destinate publicului. Clientul are dreptul de a verifica, rectifica și de a elimina datele sale din registre și din serviciile de informații privind abonații, printr-o cerere scrisă adresată Orange Moldova.

#### 14. serviciul de informații și de raportare a deranjamentelor

14.1 Serviciul Client Orange Moldova pentru clienții persoane fizice poate fi contactat 24/24 ore, 7/7 zile, la numărul 777 de pe un număr mobil Orange Moldova sau 022977777 (sau alt număr comunicat de Orange), sau prin <http://chat.orange.md/>, sau la [orange@orange.md](mailto:orange@orange.md).

14.2 Serviciul Client Orange Moldova pentru clienții persoane juridice poate fi contactat la numărul 700 de pe un număr mobil Orange Moldova sau 022977700 (sau alt număr comunicat de Orange), sau prin <http://chat.orange.md/>, sau la [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md), în zilele lucrătoare, între orele 08:00-20:00, și în zilele de odihnă și de sărbători, între orele 09:00-18:00.

14.3 În cazul efectuării apelurilor abuzive de către Client, Orange Moldova are dreptul de a suspenda, temporar sau permanent, accesul Clientului la numerele de telefon ale Serviciului Client Orange Moldova.

#### 15. reclamații și litigii

15.1 Reclamațiile legate de Serviciu vor fi depuse în formă scrisă personal, între orele 09:00-18:00, sau expediate prin poștă la adresa: Orange Moldova S.A., Serviciul Client, str. Alba Iulia, 75, MD-2071 Chișinău, indicând în mod obligatoriu obiectul și motivele reclamației, precum și adresa la care Orange Moldova va trimite Clientului răspunsul la reclamație.

15.2 Termenul de examinare a reclamațiilor nu va depăși 15 zile, iar în cazurile când acestea necesită o examinare suplimentară - 30 de zile din data recepționării reclamației. Rezultatul examinării reclamației va fi adus la cunoștință Clientului în scris sau, cu consimțământul acestuia, verbal.

15.3 Orice litigiu privind prezentele Condiții Generale sau Serviciul, care nu poate fi

soluționat amiabil, poate fi înaintat exclusiv instanțelor de judecată competente din Republica Moldova. De asemenea, Clientul poate înainta asemenea litigii spre examinare ANRCETI, care poate emite decizii cu caracter de recomandare.

15.4 Legea aplicabilă prezentelor Condiții Generale și Serviciului este legislația în vigoare a Republicii Moldova.

#### 16. cesiunea

16.1 Clientul poate să transfere drepturile și obligațiile sale din Contract numai cu acordul scris al Orange Moldova și numai prin semnarea de către Client și cesionar a cererii de schimb de titular, conform formularului pus la dispoziția Clientilor de Orange Moldova, și achitarea de către Client a tuturor datoriiilor sale față de Orange Moldova acumulate în baza Contractului. Cesiunea produce efecte atât între părți, cât și față de Orange Moldova numai după exprimarea în scris de către Orange Moldova a acordului asupra cesiunii.

16.2 Acordul Orange Moldova în ceea ce privește cesiunea contractului este dat sub condiția rezolutorie constând în apariția unor date noi față de data acordului, referitoare la identitatea Părților sau a calității reprezentanților acestora. În cazul îndeplinirii condiției rezolutorii, atât acordul Orange Moldova cu privire la cesiune cât și cesiunea vor fi lipsite de efecte, retroactiv. În consecință, Contractul cu Orange Moldova va continua cu cedentul.

16.3 În cazul în care Clientul a procurat Echipament Mobil cu achitare în rate, el nu are dreptul să transfere drepturile și obligațiile sale din Contract până la achitarea integrală a prețului echipamentului.

16.4 Cesionarul este obligat să respecte Perioada minimă contractuală aplicabilă Numărului de telefon mobil cesionat până la cesionare, inclusiv cea aplicabilă ca rezultat al procurării de către cedent a Echipamentului terminal la preț promoțional.

16.5 Cesiunea cu titlu oneros a oricăror dintre drepturile acordate prin Contract Clientului, sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosință a Abonamentului sau a altor drepturi rezultând din Contract, se consideră Fraudă din partea Clientului.

#### 17. forță majoră

Părțile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forță majoră. Prin eveniment de forță majoră se înțelege orice eveniment în afara controlului părților afectate, imprevizibil și insurmontabil. Dovada apariției evenimentului respectiv și a duratei acestuia se face prin certificat emis de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova sau altă autoritate competentă. La încetarea cazului de forță majoră, partea care a fost împiedicată să-și îndeplinească obligațiile își va relua executarea obligațiilor conform prezentului Contract.

#### 18. dispoziții finale

18.1 În cazul în care orice prevedere a prezentelor Condiții Generale este sau devine ilegală, nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oricărei alte prevederi a prezentelor Condiții Generale care, prin urmare, va rămâne în întregime legală, valabilă și aplicabilă. În măsura permisă de lege, orice prevedere ilegală, nulă sau inaplicabilă va fi înlocuită cu o prevedere valabilă, care va implementa scopul comercial și economic al prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.

18.2 Ofertele comerciale Orange Moldova sunt parte integrantă a prezentelor Condiții Generale.

18.3 Orange, logotipul Orange și orice alt nume de produs sau serviciu Orange sunt mărci comerciale ale Orange Brand Services Limited.