



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

condiții speciale

Condiții speciale de utilizare a serviciului Orange Abonament

1. definiții

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

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.

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, Minutetele din Programul de Fidelitate (Punctele de Fidelitate) disponibile, Opțiunile activate și Traficul disponibil din Opțiuni.

Creditul inclus în Abonament (Creditul din Abonament): valoarea, exprimată în lei moldovenești sau volumul exprimat în minute, SMS, trafic Internet și/sau spațiu de stocare Orange Cloud, acordate 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 Plății Lunare (Valorii Abonamentului).

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, Minutetele de Programul de Fidelitate (Punctelor 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.

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 rețelilor fixe sau mobile aparținând altor țări, cu excepția apelurilor efectuate în roaming. SMS 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 rețelilor fixe sau mobile aparținând altor țări (de ex. rețelele care nu sunt autorizate în conformitate cu legislația Republicii Moldova). SMS 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 în rețea se definește analogic.

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

Puncte de Fidelitate (Minute din Programul de Fidelitate): unități convenționale, acordate (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. Punctele de Fidelitate sunt valabile în decursul unei perioade de 12 luni de la Data de facturare respectivă.

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.

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).

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 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 naționale, Apeluri/SMS internaționale, Internet Mobil, Serviciu Roaming, Apeluri IP, InfoCurier, 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 130 sau prin intermediul Serviciului USSD formând *130# de pe Numărul de telefon mobil atribuit Cartelei SIM, introduse în Echipamentul Mobil).

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 de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului posibilitatea transmiterii și primirii de date (incluzând accesul la Internet) utilizând anumite protocoale și tehnologii.

Serviciu Roaming: Serviciul de bază 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.

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, acordat Clientului la data activării unei Opțiuni, în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciile respective, în decursul termenului de valabilitate a Opțiunii respective. Traficul din Opțiune se adaugă la Creditul din Abonament și Minutetele din Programul de Fidelitate (Punctele de Fidelitate) și se consumă înainte de consumarea acestora.

Viteza maximă estimată de transfer al datelor: rata de transmitere a datelor în direcția descendentă (download) și în direcția ascendentă (upload), la nivel IP, pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Această viteză se specifică separat, pe tip de tehnologie de rețea.

Viteza promovată de transfer al datelor: rata de transmitere a datelor în direcția descendentă (download) și în direcția ascendentă (upload) pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă estimată de transfer al datelor.

2. documentele contractuale aplicabile

2.1 Relațiile contractuale între Orange Moldova și Client ce țin de furnizarea Serviciilor sunt reglementate de (i) Contract, (ii) anexele la Contract și (iii) acordurile adiționale la Contract, semnate de Client, (iv) precum și de Condițiile Generale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului ale Orange Moldova, (v) prezentele Condiții Speciale și (vi) Lista de prețuri Orange Abonament, care sunt afișate pe pagina oficială www.orange.md, și (vii) materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale specifice, emise de Orange Moldova, toate fiind parte integrantă a Contractului. Clientul poate obține o copie pe suport de hârtie a documentelor afișate pe pagina oficială www.orange.md, prin solicitare în orice magazin Orange Moldova. Prezentele Condiții Speciale au prioritate asupra Condițiilor Generale. 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.

2.2 Semnarea de către Client a Contractului reprezintă acceptul Condițiilor Generale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului ale Orange Moldova, prezentelor Condiții Speciale, Listei de prețuri Orange Abonament și materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale specifice, emise de Orange Moldova, și conferă Clientului dreptul de a solicita activarea Serviciilor contractate și obligația Orange Moldova de a asigura accesul Clientului la Serviciile contractate în condițiile expuse în Contract. 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 În cazul suspendării Serviciului de către Client, Perioada minimă contractuală aplicabilă Abonamentului suspendat se prelungește cu perioada de suspendare respectivă.

3.2 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.

4. condițiile comerciale

4.1 sursele de informare

4.1.1 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.

4.1.2 Clientul poate obține informații actualizate privind Lista de prețuri Orange Abonament și ofertele comerciale curente ale Orange Moldova, consultând pagina oficială www.orange.md și prin solicitare de informații Serviciului Client sau în orice magazin Orange Moldova.

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

4.1.4 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, Punctele de Fidelitate (Minutele din Programul de Fidelitate) disponibile, Opțiunile activate și Traficul disponibil din Opțiuni, Limita de Credit stabilită, contactând, în mod gratuit, Serviciul Clienti al Orange Moldova sau în orice magazin propriu (direct) al Orange Moldova.

4.2 Creditul inclus în Abonament

4.2.1 Creditul inclus în Abonament exprimat în Minute Naționale poate fi utilizat pentru efectuarea de Apeluri Internaționale și trimiterea de SMS, conform coeficienților postaja pe pagina oficială www.orange.md.
4.2.2 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 se anulează și nu mai poate fi utilizat.
4.2.3 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.

4.3 Limita de credit

4.3.1 După consumarea integrală a Creditului din Abonament, Minutelor din Programul de Fidelitate (Punctelor de Fidelitate) și Traficului din Opțiuni, după caz, Clientul poate continua să utilizeze Servicii de bază în afara Abonamentului și Opțiunilor automat, fără a fi necesară vreo formalitate suplimentară, în limitele soldului bănesc disponibil în Contul său Orange Abonament și a Limitei de Credit aplicabile.
4.3.2 Limita de Credit este suma maximă de credit 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.
4.3.3 Limita de Credit standard este stabilită în Lista de prețuri Orange Abonament. Clientul-persoană fizică care are o vechime neîntreruptă la Orange Abonament de cel puțin 6 luni complete, deține un Orange Abonament cu valoare de la 180 lei și nu are datorii restante pe Contul său Orange Abonament, poate înlocui Limita de Credit standard cu Limita de Credit 1000 (una mie) lei și vice versa, prin intermediul Serviciului USSD cu efect din următoarea Dată de facturare. Clientul - persoană juridică poate solicita înlocuirea Limitei de Credit standard cu Limita de Credit 0 (zero) și vice versa, prin cerere scrisă, cu efect din următoarea Dată de facturare. În funcție de statutul (rezident sau nerezident) și bonitatea Clientului, vechimea în rețeaua Orange Moldova, 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.
4.3.4 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. 6.1.5 al Condițiilor Generale. 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 suplinirii Contului Orange Abonament al Clientului cu o sumă mai mică.
4.3.5 Pentru evitarea unui potențial consum mare și nedorit al Serviciilor, orice apel inițiat de Client se întrerupe la expirarea a două ore de la inițiere.

4.4 Opțiuni, Servicii suplimentare, Bonusuri

4.4.1 Clientul poate activa Servicii suplimentare și Opțiuni, conform Listei de prețuri Orange Abonament.
4.4.2 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).
4.4.3 Pentru activarea sau dezactivarea Serviciilor suplimentare sau Opțiunilor, Clientul va depune cerere, conform modelului pus la dispoziția Clientilor de Orange Moldova. De asemenea, Clientul poate activa sau dezactiva Opțiuni prin intermediul Serviciului USSD formând *100# (dacă Lista de prețuri Orange Moldova sau oferta comercială nu prevede altfel).
4.4.4 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.
4.4.5 Orange Moldova acorda Clientului Bonusuri conform ofertei comerciale.
4.4.6 Structura (lista) posturilor TV și radio (Canalele TV) disponibile Clientului în cadrul Serviciului TV mobil este prezentată prin intermediul site-ului www.orange.md și în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale specifice, emise de Orange Moldova, Clientul declarând că a luat cunoștință de acestea până la momentul

activării Opțiunii TV.

4.4.7 Orange Moldova are dreptul de a modifica structura Canalelor TV disponibile Clientului în cadrul Serviciului TV mobil (inclusiv prin introducerea/eliminarea unor posturi din grila de programe), în funcție de oferta de pe piață a programelor audiovizuale, de negocierile cu furnizorii de conținut media audiovizual, de audiența programelor retransmise, precum și în funcție de orice alți factori care pot influența structura ofertei Serviciului TV. Modificările se vor afișa prin intermediul site-ului www.orange.md sau vor fi aduse la cunoștința Clientilor prin orice alte mijloace publice de comunicare.

4.5 Punctele de Fidelitate

4.5.1 După epuizarea Creditului din Abonament, Clientul poate continua să utilizeze Servicii de telefonie mobilă din contul Minutelor din Programul de Fidelitate (Punctelor de Fidelitate) disponibile la Numărul de telefon mobil al Clientului (1 Punct de Fidelitate (Minut din Programul de Fidelitate) = 1 Minut național) automat, fără a fi necesară vreo formalitate suplimentară.
4.5.2 În afară de scopul prevăzut la pct. 4.5.1 de mai sus, Punctele de Fidelitate (Minutele din Programul de Fidelitate) disponibile la Numărul de telefon mobil al Clientului pot fi utilizate, la cererea scrisă a acestuia, pentru achitarea Serviciilor administrative de schimbare a numărului, eliberare detalii apeluri (factura detaliată) și suspendare temporară a numărului sau pentru procurarea produselor (dispozitivelor, accesoriilor) de la Orange Moldova (1 Punct de Fidelitate (Minut din Programul de Fidelitate) = 1 leu, cu TVA) în limitele a 50% din preț, dacă oferta comercială specifică a Orange Moldova nu prevede altfel, precum și pot fi transferate către un număr Orange PrePay (minimum 5 și maximum 100 Puncte de Fidelitate (Minute din Programul de Fidelitate) per operațiune de transfer, maximum 3 operațiuni de transfer per număr per Perioadă de facturare, 1 Punct de Fidelitate (Minut din Programul de Fidelitate) = 1 minut național). Minutele naționale primite pot fi utilizate de utilizatorul numărului Orange PrePay timp de 93 zile, cu condiția că numărul respectiv se află în perioada activă. Minutele naționale primite nu prelungesc perioada activă sau inactivă, perioada de grație sau perioada de valabilitate a numărului PrePay.
4.5.3 Punctele de Fidelitate (Minutele din Programul de Fidelitate) pot fi utilizate pentru achitarea serviciilor administrative menționate doar dacă valoarea acestora acoperă integral prețul serviciului solicitat. În cazul în care cererea de utilizare a Punctelor de Fidelitate (Minutelor din Programul de Fidelitate) se revocă de Client până la executarea acesteia, Punctele de Fidelitate (Minutele din Programul de Fidelitate) care fac obiectul cererii nu se restituie (nu se restabilesc în cont).
4.5.4 Punctele de Fidelitate (Minutele din Programul de Fidelitate) nu pot fi utilizate sau transferate dacă Numărul de telefon mobil al Clientului, la care au fost alocate Punctele de Fidelitate (Minutele din Programul de Fidelitate), este inactiv (Serviciul este suspendat, total sau parțial, ori Contractul este rezolvit) sau dacă Clientul are datorii restante față de Orange Moldova, reflectate în contul său Orange.
4.5.5 Produsele care pot fi procurate cu reducere din contul Punctelor de Fidelitate (Minutelor din Programul de Fidelitate) și cota minimă din prețul produsului care trebuie achitat în bani sunt afișate pe www.orange.md. Suplimentar acestui mediu de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea prin solicitare de informații la Serviciul Clienti Orange Moldova sau în orice magazin Orange Moldova.
4.5.6 Reducerea din contul Punctelor de Fidelitate (Minutelor din Programul de Fidelitate) poate fi aplicată la procurarea produselor la preț promoțional în orice magazin Orange și la preț standard în magazinele proprii (directe) ale Orange Moldova. Reducerea din contul Punctelor de Fidelitate nu poate fi aplicată la procurarea produselor în rate.
4.5.7 În cazul în care Clientul, în conformitate cu legislația în vigoare, solicită revocarea contractului de vânzare-cumpărare a produsului procurat din contul Punctelor de Fidelitate (Minutelor din Programul de Fidelitate) sau restituirea contravalorii produsului respectiv, Clientului i se restituie, în contul său Orange, Punctele de Fidelitate (Minutele din Programul de Fidelitate) din contul cărora a fost procurat produsul cu reducere și suma de bani achitată pentru produs.
4.6 modificarea condițiilor comerciale
4.6.1 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 speciale, 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.
4.6.2 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 Clientilor de Orange Moldova. De asemenea, Clientul poate schimba planul tarifar prin intermediul Serviciului USSD formând *100#, sau în conformitate cu pct. 4.6.5. 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.
4.6.3 În cazul schimbării tipului de Abonament, Creditul inclus în Abonamentul vechi, acumulat și neutilizat la data schimbării, nu se transferă la noul Abonament și se anulează.
4.6.4 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.
4.6.5 Orange Moldova oferă Clientului și/sau Utilizatorului care are Serviciul activ posibilitatea de a solicita activarea și dezactivarea anumitor opțiuni, Servicii

suplimentare, oferte, suspendarea și reconectarea Serviciului și alte modificări ale relației contractuale, verbal, la orice magazin Orange sau prin apel la Serviciul Clienti al Orange Moldova. Orange Moldova confirmă executarea solicitării printr-un SMS expediat la Numărul de telefon mobil la care se referă solicitarea. Clientul sau Utilizatorul poate solicita anularea modificării efectuate sau solicita o altă modificare prin aceeași modalitate sau de sine stătător prin intermediul contului My Orange sau USSD, formând *100# OK.

5. facturarea

5.1 La semnarea Contractului sau a Anexei la Contract pentru un Număr de telefon mobil suplimentar, Orange Moldova facturează Clientul cu următoarele sume: (i) Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare procurate de către Client, pentru prima Perioadă de facturare, sau, dacă data semnării Anexei nu coincide cu o Dată de facturare, Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare procurate de Client pentru perioada între Activarea Numărului mobil suplimentar și următoarea Dată de facturare, și (ii) dacă este cazul, avansul și/sau prima rată pentru Echipamentul Mobil procurat în rate de la Orange Moldova. Dacă data semnării Anexei nu coincide cu o Dată de facturare, Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare facturate pentru perioada între Activare și următoarea Dată de facturare, precum și Creditul din Abonament și Opțiuni alocat pentru această perioadă vor fi raportate la durata acestei perioade incomplete. Orange Moldova poate refuza Activarea Numărului până la achitarea integrală a sumelor facturate la semnarea Contractului (Anexei la Contract) pentru Numărul respectiv. Dacă sumele respective nu sunt achitate integral în termen de 27 zile de la semnarea Contractului (Anexei la Contract), Contractul pentru Abonamentul respectiv va fi rezolvat de drept, fără punere în întârziere, fără stabilirea unui termen de grație sau somare, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități. 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; (iv) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor terților furnizate prin intermediul Orange Moldova în Perioada de facturare anterioară aceleiași Date de facturare; (v) dacă este cazul, rata de plată pentru Echipamentul Mobil procurat în rate de la Orange Moldova; și (vi) dacă este cazul, tarifele administrative pentru serviciile procurate de Client.

5.2 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. acoperirea și disponibilitatea

6.1 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. Accesul la Servicii în afara hotarelor Republicii Moldova (Serviciul Roaming) se asigură în conformitate cu pct. 8 mai jos.

6.2 Pentru utilizarea Serviciului TV mobil, Clientul are dreptul să utilizeze exclusiv echipamentele comunicate de Orange Moldova ca fiind autorizate/compatibile în vederea vizualizării Serviciilor TV, conform listei publicate pe site-ul www.orange.md.

7. nivelul minim de calitate

7.1 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, măsurate 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) ≥ 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.

7.2 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 estimată de transfer al datelor (viteza promovată) 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 de compatibilitatea și caracteristicile Echipamentului Mobil utilizat de Client (sau Utilizator).

7.3 În funcție de tehnologia radio utilizată, Viteza maximă estimată de transfer al datelor poate fi:

	Capacitatea fizică maximă în rețea, Download / Upload (Mbps)	Viteza maximă de transfer Download atinsă în măsurători (Mbps)	Viteza maximă de transfer Upload atinsă în măsurători (Mbps)
LTE/4G	300 / 50	129.1	45.5
UMTS/3G	42 / 5.76	24.9	3.8

7.4 Viteza maximă estimată a fost determinată de Orange Moldova (conform pct. 5.2.3 litera a) din standardul SM ETSI EG 202 057-4) în condițiile de mai jos:

(i) prin transmisia fișierelor de test specificate, realizată separat pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), între echipamentul terminal al utilizatorului (echipament terminal de test) conectat la Rețeaua relevantă a Orange Moldova și un server de test conectat la un nod național de Internet Exchange public (MD Internet Exchange – MD-IX); (ii) în condiții de exterior, în locuri degajate de obstacole (evitându-se zone cu clădiri înalte apropiate); (iii) la intervalele orare și zile diferite (dintre care cel puțin 2 teste în perioada 23:00-07:00, cel puțin 2 teste pe parcursul zilei, cel puțin 2 teste pe parcursul unui weekend); (iv) cu un terminal mobil categoria 6 si mai înaltă pentru 4G și categoria 24 si mai înaltă pentru 3G comercializat de Orange Moldova; (v) cu un terminal ce are capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation); (vi) cu un terminal mobil în vizibilitate directă cu echipamentul radio/antena la o distanță maximă de 150-200m.

În cazul 4G:

- cu un terminal care a dispus de numărul maxim de PRB ce pot fi alocate sesiunii de test; și
- cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) $> -85\text{dBm}$ și un nivel de calitate a semnalului (RSRQ) $> -3,5$;
- uSIM provizionat corect, ceea ce ar permite atingerea vitezelor maxime specificate de către Orange Moldova.

În cazul 3G:

- cu un terminal care avea alocat un grup complet de coduri HSPA (15 coduri) și un TTI (transmission time interval) în mod continuu și constant;
- cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSCP) $> -80\text{dBm}$ și calitatea semnalului (energia de chip raportată la densitatea spectrală de zgomot - EcNo $> -3,5\text{db}$); și
- uSIM provizionat corect, ceea ce ar permite atingerea vitezelor maxime specificate de către Orange Moldova.

7.5 Vitezele maxime estimate pot fi afectate de mai mulți factori, precum:

(i) perturbări ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, inclusiv provenite din țările vecine și din teritoriul Republicii Moldova necontrolat de autoritățile constituționale; (ii) diferite obstacole (clădiri, poduri, tuneluri, construcții metalice, geografia solului, pereții clădirii în care se efectuează măsurătorile etc.); (iii) lucrări temporare de mentenanță, dezvoltare, modificare sau extindere a rețelelor de telecomunicații; (iv) utilizarea unui terminal care nu are specificații tehnice care să îi permită să atingă viteza maximă estimată conform capacităților tehnice ale rețelei (de exemplu, procesor cu performanțe slabe, memorie insuficientă etc.); (v) utilizarea cartelelor SIM/uSIM care nu au provizionat parametrii care ar permite atingerea vitezelor maxime promovate de Orange Moldova; (vi) utilizarea unor servere proxy sau aplicații VPN pe durata efectuării testelor; (vii) utilizarea programelor antivirus; (viii) limitări datorate sistemului de operare - anumite erori ale sistemului de operare al terminalului mobil cu care sunt efectuate măsurătorile pot afecta viteza de transfer și pot determina obținerea unor rezultate eronate; testele trebuie efectuate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi; (ix) spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona în care se realizează măsurătorile; (x) nivelul de putere a semnalului și nivelul de calitate a semnalului; (xi) disponibilitatea resurselor celulei în momentul realizării măsurătorilor; (xii) intervalele orare în care se realizează măsurătorile (în timpul sau în afara orelor de vârf); (xiii) existența unui trafic pe fundal/în paralel în timpul efectuării măsurătorilor; (xiv) existența unor aplicații care rulează în background; (xv) existența unor condiții meteo nefavorabile; (xvi) existența unor întreruperi ale livrării energiei electrice; (xvii) existența unor deteriorări ale rețelelor de comunicații electronice de către terți; (xviii) lipsa sau calitatea nesatisfăcătoare a conectivității externe la Internet; (xix) indisponibilitatea sau capacitatea limitată a serverului terțelor persoane pe care este stocat Conținutul; (xx) calitatea soft-ului instalat pe serverul sau computerele Clientului; (xxi) accesul la unele Servicii poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a Rețelei.

7.6 În situația în care Clientul se află într-o arie acoperită doar cu tehnologia GSM/2G sau beneficiază de un volum de trafic nelimitat gratuit la viteză redusă după consumarea volumului de trafic inclus în abonament, este posibil ca aplicații de tip video-streaming, interactive speech etc. să nu funcționeze în modul corespunzător și vitezele atinse să fie mult mai mici decât viteza maximă estimată.

8. serviciul Roaming

8.1 La activarea Serviciilor de telefonie mobilă (Serviciile de voce), Clientul obține automat (fără o solicitare suplimentară) acces permanent la serviciul Roaming, cu excepția abonamentelor Junior și M2M (pentru care serviciul Roaming se activează la cerere).

8.2 Clientul poate solicita dezactivarea permanentă a serviciului Roaming prin intermediul Serviciului USSD formând *100#, sau aplicației mobile „My Orange”, sau aplicației „Contul meu” pe pagina <https://my.orange.md>, sau prin apel la Serviciul

Clienții ai Orange Moldova, sau prin cerere scrisă (pentru Clienții persoane fizice, precum și pentru utilizatorii abonamentelor înregistrate pe numele persoanelor juridice care au activat serviciul Cost Control) sau prin cerere scrisă sau apel la Serviciul Clienți ai Orange Moldova cu identificare în baza codului secret unic (pentru Clienții persoane juridice). Reactivarea serviciului Roaming se face doar la cererea Clientului formulată prin metodele menționate mai sus, cu condiția că soldul bănesc disponibil în Contul Orange Abonament al Clientului este ≥ 0 lei (a nu se confunda cu creditul în lei, inclus în Abonament), iar în cazul deținătorilor de cartelă Premier emisă de Orange Moldova - ≥ -500 lei. La activarea concomitentă a Opțiunilor Roaming, prețul acestora se achită separat.

8.3 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 (inclusiv la cererea Clientului), serviciul Roaming va fi reconectat numai dacă după suplinirea Contului Orange Abonament al Clientului soldul bănesc disponibil în Contul Orange Abonament al Clientului este ≥ 0 lei (a nu se confunda cu creditul în lei, inclus în Abonament), iar în cazul deținătorilor de cartelă Premier emisă de Orange Moldova ≥ -500 lei. La activarea concomitentă a Opțiunilor Roaming, prețul acestora se achită separat.

8.4 Clientul deținător al cartelei Premier emisă de Orange Moldova beneficiază de o Limită de credit de 800 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.

8.5 Cu excepția abonamentelor pentru care oferta comercială a Orange Moldova prevede altfel, apelurile primite în Roaming la care Clientul răspunde se taxează.

8.6 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 nedorit de trafic Internet mobil în Roaming, Clientul poate dezactiva serviciul Internet mobil de sine stătător în setările telefonului mobil sau poate solicita dezactivarea serviciului Internet mobil prin apel la numărul scurt 130 sau prin intermediul Serviciului USSD formând *130# de pe Numărul de telefon mobil atribuit Cartelei SIM (pentru Clienții persoane fizice, precum și pentru utilizatorii abonamentelor înregistrate pe numele persoanelor juridice care au activat serviciul Cost Control) sau prin cerere scrisă (pentru Clienții persoane juridice).

Serviciul Internet mobil poate fi reactivat, prin aceeași metodă, în orice moment și va rămâne activ (inclusiv în Roaming) până când Clientul nu va solicita dezactivarea lui.

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

8.8 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.

8.9 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 Clienți sau accesând pagina 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.

8.10 Clienții care locuiesc sau se deplasează în zona de frontieră a Republicii Moldova pot evita utilizarea accidentală nedorită a serviciului Roaming, cauzată de propagarea peste frontieră a semnalului radio al rețelelor din statele vecine, prin alegerea manuală a operatorului (Orange MD sau 259 01) în setările telefonului mobil.

8.11 Clientul are obligația să respecte Politica de utilizare rezonabilă a serviciilor Roaming, afișată pe www.orange.md. În cazul în care constată, pe baza indicatorilor menționați în Politica respectivă, riscul unei utilizări abuzive sau anormale a serviciilor Roaming de către client, Orange Moldova poate lua măsurile prevăzute de Politica în cauză pentru a preveni utilizarea abuzivă sau anormală a serviciilor Roaming.

9. transferul la Serviciul Orange PrePay

9.1 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.

9.2 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, Punctele de Fidelitate (Minutetele din Programul 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 Punctelor de Fidelitate (Minutetele din Programul 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.

9.3 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.

10. suspendarea Serviciului de către Cleint

Suplimentar celor prevăzute în Condițiile Generale, 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.