



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 generale

Condiții generale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului ale Orange Moldova („Condiții Generale”)

## 1. definiții

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

**Abonament:** convenție prin care, în schimbul unei sume (Plată Lunară), Clientul beneficiază, pe o anumită perioadă (Perioada de facturare), de acces la Serviciile de bază, în limitele volumului (Creditului sau Traficului din Abonament) corespunzător Plății Lunare (Valorii Abonamentului). 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 Serviciul contractat.

**Cartela SIM:** suport fizic care, introdus într-un echipament omologat, permite identificarea Clientului în rețeaua de comunicații mobile Orange Moldova și, după Activare, asigură accesul Clientului la serviciile de comunicații mobile Orange Moldova. Cartela SIM include atât Cartela SIM, cât și Cartela USIM.

**Cartela eSIM (embedded SIM):** este o cartelă SIM digitală integrată în echipamentul terminal, care permite conectarea la rețeaua furnizorului, fără utilizarea cartelei fizice (mini, micro sau nano-SIM). În textul prezentelor Condiții Generale, orice referință la Cartela SIM include, totodată, Cartela eSIM, dacă din context nu rezultă altfel.

**Client:** persoana fizică sau juridică, ale cărei date de identificare sunt menționate în Contract, în numele și pe contul căreia a fost încheiat Contractul și care folosește Serviciile pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți.

**Contract:** Contractul de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, încheiat între Orange Moldova și Client.

**Contul Orange al Clientului:** cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului, Abonamentele contractate, Numerele mobile și/sau identificatoarele de linie aferente Abonamentelor contractate, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, și alte informații relevante. Fiecărui Contract încheiat de Client cu Orange Moldova i se atribuie un cont Orange unic al Clientului.

**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. La conectarea unor Numere de telefon mobil (linii Internet sau TV) suplimentare în cadrul aceluiași Contract, Data de facturare aplicabilă acestora va fi cea stabilită pentru primul Număr (linie) activat(ă) în cadrul acestui Contract.

**Deranjament al Serviciului:** întrerupere a Serviciului, imputabilă Orange Moldova.

**Echipament Mobil:** înseamnă echipamentul terminal fără fir (telefon, tabletă, modem, laptop cu modem incorporat, etc.) care poate fi conectat la Rețea și care este conceput sau adaptat pentru a putea fi utilizat când utilizatorul este în mișcare, sau televizorul.

**Echipament Terminal:** echipament (media convertor, optical network terminal (ONT), router, receiver (Set Top Box - STB), modul CI+, etc.), care este oferit de Orange Moldova Clientului în comoditate (folosință), ce se conectează la Punctul terminal al Rețelei, situat în Locația Clientului, și este necesar Clientului pentru a putea utiliza Serviciile fixe.

**Frauda Clientului:** orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale legale sau contractuale, 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 folos.

**Internet:** rețea de servere eterogene legate între ele și aflate la diferite adrese geografice din lume.

**Magazin Orange:** magazinele administrate direct de Orange Moldova, lista, adresele și programul de funcționare ale cărora sunt disponibile pe [www.orange.md](http://www.orange.md) > ajutor > lista magazinelor.

**Materiale informative:** materiale tipărite care oferă informații despre Servicii, 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)

**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.

**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 acestea, 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, anexa la Contract sau acordul adițional la Contract și care este calculată cu începere de la Data 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.

**Persoană fizică:** persoană fizică care procură și utilizează Serviciile pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

**Persoană juridică:** persoană juridică sau persoană fizică care procură și utilizează

Serviciile pentru necesități legate de activitatea de întreprinzător sau profesională (formă organizatorică cu statut de persoană fizică), inclusiv întreprinzător individual, gospodărie țărănească (de fermier), persoană care desfășoară activitate profesională în sectorul justiției sau în domeniul sănătății (cabinet al avocatului, birou al notarului, birou individual al executorului judecătoresc, birou individual al administratorului autorizat, cabinet individual al medicului de familie, etc.).

**Plata Lunară (Valoarea Abonamentului):** suma fixă în lei moldovenești, datorată lunar de Client către Orange Moldova, în schimbul căreia Clientul beneficiază, pe o anumită perioadă (Perioada de facturare), de acces la Serviciile de bază, în limitele volumului (Creditului sau Traficului din Abonament) corespunzător Plății Lunare (Valorii Abonamentului).

**Punct terminal al Rețelei:** punct de acces fizic al Rețelei instalate de Orange Moldova în locația Clientului, materializat, după caz, printr-un dispozitiv de terminare interior, o rigletă sau un capăt de cablu sau, în lipsa acestora, prin prima priză telefonică sau de rețea.

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

**Rețeaua Orange Moldova (Rețea):** rețeaua (rețelele) de comunicații electronice, operată(e) de Orange Moldova, prin intermediul căreia se furnizează Serviciile oferite de Orange Moldova.

**Servicii (Serviciu):** serviciile de comunicații electronice accesibile publicului, 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 (Serviciile), oferite de Orange Moldova, la care Clientul are acces automat prin alegerea Abonamentului corespunzător, fără o solicitare suplimentară.

**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 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 (adiționale):** servicii oferite de Orange Moldova pe lângă Serviciul de bază, activate la solicitarea Clientului, 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 „My Orange”:** serviciul online prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația Contului Orange al Clientului și se pot efectua modificări asupra acestui cont, în conformitate cu termenii și condițiile de utilizare a serviciului „My Orange”. Accesul la acest serviciu se poate face prin intermediul paginii <https://my.orange.md> sau aplicației mobile „My Orange”, prin numărul de telefon mobil sau adresa e-mail, cu care a fost creat contul și o Parolă sau în mod automat, folosind cartela SIM Orange.

**Serviciul 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.

**Serviciul IVR (Interactive Voice Response Service – Serviciu de răspuns vocal interactiv):** serviciu care oferă utilizatorului posibilitatea de a obține informații sau comanda servicii 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.

**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 Serviciile.

**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.

## 2. documentele contractuale aplicabile, încheierea contractului și modificarea datelor din contract

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 prezentele Condiții Generale, (v) Condițiile Speciale și (vi) Listele de prețuri (Ghidul de utilizare) aplicabile Serviciilor specifice contractate de Client, care sunt afișate pe pagina oficială [www.orange.md](http://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](http://www.orange.md), prin solicitare în orice magazin Orange Moldova. Condițiile Speciale au prioritate asupra prezentelor Condiții Generale.

2.2 Orange Moldova își rezervă dreptul de a solicita, în calitate de condiție prealabilă pentru conectarea la Serviciu, documente care să probeze identitatea, domiciliul sau

sediu și adresa poștală ale solicitantului, precum și dreptul de proprietate al solicitantului asupra locației pentru care se solicită conectarea la servicii fixe. În cazul în care solicitantul nu este proprietarul locației, Orange Moldova își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze dreptul de proprietate al proprietarului asupra locației, dreptul de folosință al solicitantului asupra locației și acordul proprietarului pentru conectarea locației la serviciile fixe ale Orange Moldova, inclusiv o declarație pe propria răspundere în acest sens din partea solicitantului. Orice persoană 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, domiciliul sau sediul, adresa poștală, dreptul de proprietate, dreptul de folosință, precum și originalul sau copia (la discreția sa) documentului care probează acordul proprietarului și împuternicirea de reprezentare, după caz.

2.3 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 (ori anexele la Contract) sau comunicate ulterior.

2.4 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).

2.5 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 dovezii 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.

2.6 Orange Moldova își rezervă dreptul de a refuza o cerere de conectare la Serviciu din următoarele motive: a) Clientul a omis furnizarea integrală a informațiilor solicitate conform pct. 2.2, 2.3 sau 2.5 de mai sus; b) Clientul este în proces de insolabilitate sau de lichidare; c) Clientul se află în stare pasivă sau inactivă sau în Registrul de stat al persoanelor juridice sunt mențiuni referitoare la interdicțiile aplicate de instanțele judecătorești sau de executorii judecătorești; d) Clientul are datorii scadente neachitate față de Orange Moldova; sau e) Clientul a deținut anterior un contract similar cu Orange Moldova, care a fost reziliat pentru Fraudă sau tentativă de Fraudă.

2.7 Serviciile de comunicații electronice accesibile publicului, care fac obiectul Contractului, sunt servicii cu amănuntul și nu pot fi revândute sau utilizate de Client pentru furnizarea propriilor servicii de comunicații electronice. Un furnizor autorizat de rețele și/sau servicii de comunicații electronice care dorește să beneficieze de servicii de comunicații electronice cu ridicata de la Orange Moldova, care pot fi utilizate pentru furnizarea propriilor servicii de comunicații electronice, este obligat să încheie, în acest scop, contract separat, conform ofertei comerciale Orange Moldova dedicate serviciilor cu ridicata respective.

### 3. perioada minimă contractuală

3.1 Contractul se încheie pe o durată nedeterminată, cu sau fără Perioadă minimă contractuală, conform ofertei comerciale Orange Moldova contractate de Client.

3.2 Pentru fiecare Număr (linie, serviciu) conectat la Rețea, Perioada minimă contractuală se calculează separat din data Activării acestuia, iar în cazul activării unui Număr (linie, serviciu) suplimentar la o dată ce nu coincide cu Data de facturare, de la prima Data de facturare ulterioară Activării numărului (liniei, serviciului) suplimentar.

### 4. cartela SIM

4.1 Pentru fiecare Abonament (Număr de telefon) mobil contractat, Clientul primește câte o Cartelă SIM (cu excepția cazului în care Clientul solicită o singură Cartelă Dual SIM pentru două Numere mobile), prin intermediul căreia sunt furnizate Serviciile mobile ale Orange Moldova.

4.2 Orange Moldova poate, din motive de securitate sau pentru îmbunătățirea serviciilor, solicita Clientului restituirea Cartelei SIM și înlocuirea gratuită a acesteia cu o cartelă SIM nouă. În cazul în care Clientul solicită înlocuirea Cartelei 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.

4.3 În caz de furt sau pierdere a cartelei SIM, Clientul informează imediat Serviciul Clienti al Orange Moldova 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.

4.4 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.

4.5 Clientul suportă integral riscul dobândirii ilicite a Cartelei SIM și folosirii (consumului) neautorizate a serviciilor de către terți prin intermediul Cartelei SIM până la momentul suspendării serviciilor în conformitate cu pct. 4.3, fiind

responsabil pentru achitarea serviciilor astfel folosite (consumate). Pe durata suspendării Serviciilor în conformitate cu pct. 4.3, obligația de plată a Valorii Abonamentului nu se suspendă. Persoana prejudiciată are dreptul de a sesiza autoritățile abilitate pentru aplicarea prevederilor legale.

4.6 Datele de identificare tehnică a Cartelei SIM, sistemul de operare a acesteia, precum și aplicațiile Orange Moldova utilizate în vederea furnizării serviciilor mobile ale Orange Moldova sunt proprietatea Orange Moldova, iar orice tentativă de copiere a acestora este interzisă și se sancționează conform legii. Informațiile introduse de Client și stocate pe Cartela SIM sunt proprietatea acestuia.

### 5. numărul de telefon mobil

5.1 Fiecărui Abonament mobil contractat i se atribuie corespunzător câte un Număr de telefon mobil (MSISDN), prin intermediul căruia sunt furnizate Serviciile mobile respective ale Orange Moldova și care se comunică Clientului în Contract sau în anexele la Contract.

5.2 Numărul de telefon 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 sau reglementările în vigoare nu impun stabilirea unui alt termen. Modificarea numărului în condițiile prevăzute în prezentul punct nu constituie motiv de rezoluțiune a Contractului de către Client și nu dă dreptul Clientului la despăgubiri.

5.3 Numărul de telefon este alocat către Orange Moldova prin licența emisă de autoritatea de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice. Numărul de telefon este dat în folosință Clientului pe perioada de valabilitate a Contractului, acesta rămânând sub controlul Orange Moldova, iar nerespectarea condițiilor de utilizare a numărului de către Client poate atrage după sine deconectarea acestuia și rezoluțiunea Contractului de furnizare a Serviciilor prin intermediul acestui număr.

5.4 Clientul nu dobândește și nu poate dobândi proprietatea asupra Numărului de telefon. Scoaterea la vânzare, de către Client, a numărului de telefon ce i-a fost dat în folosință 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, rezoluțiunea Contractului, returnarea numărului de către Client, etc.

5.5 Clientul suportă integral riscul folosirii (consumului) neautorizate de către terți a Serviciilor prin intermediul Numărului său de telefon (sau liniei sale Internet), fiind responsabil pentru achitarea Serviciilor astfel folosite (consumate). Persoana prejudiciată are dreptul de a sesiza autoritățile abilitate pentru aplicarea prevederilor legale.

### 6. facturarea și termenele de plată

#### 6.1 transmiterea facturii

6.1.1 Transmiterea facturii către Client se va face doar la solicitarea Clientului, prin transmiterea acesteia în format electronic sau prin poștă la adresa menționată de Client în Contract sau altă adresă indicată de Client în conformitate cu pct. 2.

6.1.2 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.

6.1.3 Dacă factura este transmisă electronic, Clientul nu va primi factura pe suport de hârtie.

6.1.4 Clientul poate renunța la factura electronică și poate solicita oricând revenirea la factura pe hârtie și vice-versa, Orange Moldova având posibilitatea percepției unui tarif administrativ pentru oferirea serviciului de transmitere a facturii pe hârtie. Clientul poate solicita transmiterea facturii pe suport de hârtie sau în format electronic, în Contract sau, ulterior, prin înaintarea unei cereri exprese scrise către Serviciul Clienti sau prin intermediul Serviciului „My Orange” (pagina <https://my.orange.md> sau aplicația mobilă „My Orange”).

6.1.5 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 tipărită 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 Clienti sau în orice magazin Orange. Informațiile oferite prin intermediul Serviciului USSD urmând \*130# sau \*133# ori prin intermediul Serviciului „My Orange” au un caracter strict orientativ și nu sunt opozabile Orange Moldova.

6.1.6 De asemenea, Orange Moldova poate posta factura în formă electronică prin intermediul Serviciului „My Orange”.

#### 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 în magazinele Orange Moldova sau online (cu limitările stabilite în sau în conformitate cu condițiile speciale aplicabile achitărilor online respective), prin intermediul cartelelor de reîncărcare, tichetelor de reîncărcare, prin terminale de plată în numerar, prin virament bancar sau prin alte metode indicate de Orange Moldova în conformitate cu prevederile legale. Orange Moldova nu percepe comisioane sau tarife diferite în funcție de modalitatea de plată. Totuși, efectuarea plății de către Client prin intermediul prestatorilor de servicii de plată sau altor terți ar putea implica plata de comisioane specifice stabilite de acești

prestatori sau terți, care vor fi întotdeauna în sarcina Clientului.

6.2.3 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 al Clientului (Cont ID). Alocarea acestuia în Contul Orange al Clientului se 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 al Clientului a sumelor achitate prin virament de către terțe persoane.

6.2.4 Riscul efectuării plăților eronate de către Client (de ex. Clientul a indicat greșit Numărul de telefon sau identificatorul liniei) se suportă de Client.

6.2.5 Sub rezerva pct. 6.3.2 de mai jos, orice sumă plătită în Contul Orange al Clientului cu titlul de contravaloare a Plății Lunare, Opțiunilor, Serviciilor suplimentare, nu va face obiectul rambursării de către Orange Moldova. Clientul nu poate pretinde rambursarea soldului bănesc disponibil în Contul Orange al Clientului decât în cazurile: (i) rezoluțiunii Contractului pentru toate Abonamentele din Contul Orange aferent (ii) retragerii sumei neconsumate depuse pentru activarea Serviciului Roaming; și (iii) returnării Echipamentului Mobil procurat de la Orange Moldova, în conformitate cu prevederile legale și prezentele Condiții Generale; și (iv) rezoluțiunii Contractului pentru unul sau mai multe Abonamente, înainte de Activarea Serviciului (se restituie suma achitată pentru prima Perioadă de facturare și, după caz, taxa de conectare, în partea neutilizată pentru alte servicii).

6.2.6 Soldul bănesc din Contul Orange al Clientului se utilizează pentru achitarea tuturor serviciilor de comunicații electronice accesibile publice, care fac obiectul Contractului aferent acestui cont, precum și a Echipamentului Mobil procurat în rate și (sau) la preț promoțional în legătură cu aceste servicii. În cazul în care, la expirarea termenului de plată stabilit conform pct. 6.2.1 de mai sus, soldul bănesc din Contul Orange al Clientului nu este suficient pentru achitarea tuturor datoriilor scadente în cadrul Contractului aferent, Orange Moldova poate suspenda furnizarea tuturor Serviciilor incluse în Contul Orange al Clientului, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, până la plata integrală a sumei datorate.

### 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, achitarea datoriei contestate în conformitate cu prezentele Condiții generale nu va fi tratată drept acceptarea acestei datorii de către Client și, în cazul în care reclamația se dovedește întemeiată și 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 rezoluțiunii 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 unui termen de 30 de zile calendaristice de la primirea facturii sau a unei somații scrise expediate de Orange Moldova către Client, Clientul este de drept în întârziere, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, iar Orange Moldova are dreptul să perceapă de la Client o dobândă de întârziere de 0,05% pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, calculate asupra sumei restante, până la data achitării integrale a sumelor datorate către Orange Moldova, cu condiția că factura sau somația respectivă să indice în mod special efectele menționate. 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 apelurile de ieșire (cu excepția apelurilor spre numere de urgență, 777, 100 și \*133#), apelurile de intrare în roaming și alte Servicii pentru toate Numerele mobile și liniile incluse în Contul Orange al Clientului, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, până la plata integrală a facturii (sumei facturate). În cazul în care Clientul nu achită factura integral până la încheierea următoarei Perioade de facturare după suspendare, Orange Moldova poate suspenda și toate apelurile de intrare pentru toate Numerele mobile incluse în Contul Orange al Clientului, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, până la plata integrală a facturii (sumei facturate).

Suspendarea Serviciilor nu scutește Clientul de obligația de a achita Valoarea Abonamentului și alte plăți lunare pentru perioada de la suspendare până la încheierea următoarei Perioade de facturare după suspendare. Pentru reconectare, Clientul va fi obligat să achite toate facturile emise anterior și, dacă este aplicabil, tariful de reconectare. Dacă reconectarea are loc după încheierea următoarei Perioade de facturare după suspendare, Clientul nu achită Valoarea Abonamentului și alte plăți lunare pentru Perioada de facturare în care are loc reconectarea.

6.4.3 În cazul în care Clientul nu a plătit factura până la expirarea a 3 (trei) Perioade de facturare de la emiter, Contractul se consideră rezolvit de drept și toate sumele datorate de Client în temeiul Contractului (inclusiv toate ratele neachitate pentru echipamentul procurat cu achitare în rate) devin scadente imediat la data rezoluțiunii acestuia.

6.4.4 Orange Moldova are dreptul de a-și revoca declarația de rezoluțiune a Contractului făcută în temeiul pct. 6.4.3, dacă Clientul achită integral datoria

restantă până la expirarea următoarelor două Perioade de facturare după rezoluțiune, însă creditul din Abonament, Punctele de Fidelitate și alte beneficii acumulate până la rezoluțiune, cu excepția vechimii în rețea, nu se restabilesc.

6.4.5 Dacă părțile nu au convenit altfel, pentru Clientul persoană juridică care are o vechime în rețea de cel puțin 12 (douăsprezece) Perioade de facturare:

a) apelurile de ieșire (cu excepția apelurilor spre numere de urgență, 777, 100 și \*133#), apelurile de intrare în roaming și alte Servicii pentru Numerele mobile și liniile incluse în Contul Orange al Clientului se suspendă în caz de neplată a facturii până la expirarea unui termen de 20 (douăzeci) zile calendaristice de la încheierea Perioadei de facturare pentru care a fost emisă factura. În cazul în care Clientul nu achită factura integral până la încheierea următoarei Perioade de facturare după suspendare, Orange Moldova poate suspenda și toate apelurile de intrare pentru toate Numerele mobile incluse în Contul Orange al Clientului.

b) în caz de neplată a facturii până la expirarea termenului stabilit la pct. 6.2.1, Orange Moldova percepe de la Client o penalitate care nu va depăși 0,1% din suma restantă pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, dar nu mai mult decât pentru zilele rămase din Perioada de facturare curentă și pentru următoarele două Perioade de facturare (perioada maximă pentru care se percepe penalitatea nu poate depăși 72 (șaptezeci și două) zile calendaristice). Penalitatea se facturează Clientului la fiecare Dată de facturare pentru Perioada de facturare precedentă. Pe suma restantă a penalității, nu se calculează penalitate.

c) pentru reconectare, Clientul este obligat să achite suma restantă și, dacă este aplicabil, tariful de reconectare.

6.4.6 Penalitatea nu se aplică și Serviciile nu se suspendă dacă datoria restantă nu depășește 10 lei.

### 6.5 factura detaliată

6.5.1 Orange Moldova emite facturi nedetaliate.

6.5.2 Clientul poate obține o detaliere a Serviciilor furnizate, în conformitate cu reglementările în vigoare, cu condiția că Clientul era titularul Numărului (liniei) 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. 6.1.1 sau la magazinele proprii (directe) ale Orange Moldova indicate pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md) (a nu se confunda cu magazinele operate de agenții autorizată). Factura detaliată expediată Clientului în format electronic se protejează cu Parolă. Orange Moldova nu răspunde pentru accesul neautorizat al terților persoane la factura detaliată expediată Clientului în conformitate cu pct. 6.1.1 de mai sus. Clientul este în întregime responsabil pentru toate aspectele legate de utilizarea adresei poștale electronice, conform pct. 6.1.2 de mai sus.

## 7. descrierea Serviciului și limitele răspunderii Orange Moldova

### 7.1 disponibilitatea

7.1.1 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.

7.1.2 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 redirectionarea 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 privitoare 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.

7.1.3 Totuși, 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, calitatea soft-ului instalat pe serverul sau computerele Clientului, 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 Serviciul 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 De asemenea, 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.

7.1.5 În cadrul Contractului, Orange Moldova este responsabil pentru asigurarea disponibilității și calității Serviciilor exclusiv în Rețeaua Orange Moldova, adică între Punctele terminale ale Rețelei Orange Moldova sau între Punctul terminal al Rețelei Orange Moldova și punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice. Orange Moldova monitorizează gradul de încărcare a Rețelei în scopul de a preveni deprecierea calității serviciilor. În acest scop, Orange Moldova își rezervă dreptul, în limitele legii, de a aplica proceduri de gestionare a traficului.

### 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). În cazul în care asemenea lucrări necesită întreruperea furnizării Serviciului pentru o perioadă ce depășește 8 ore consecutive, Orange Moldova va informa Clientul corespunzător, cu cel puțin 5 zile calendaristice până la inițierea acestor lucrări.

7.2.2 Clientul poate depune reclamație privind un Deranjament al Serviciului: (1) pentru persoane fizice - prin apel la Serviciul Clienți al Orange Moldova la numărul 777, apelabil gratuit din rețeaua mobilă Orange Moldova, sau la numărul 022 977777 sau 069 197777, apelabil din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifar al apelantului, în orice zi, între orele 06:00-24:00; și pentru persoane juridice - prin apel la Serviciul Clienți al Orange Moldova la numărul 700, apelabil gratuit din rețeaua mobilă Orange Moldova, sau la numărul 022 977700, apelabil din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifar al apelantului, în zilele de lucru, între orele 08:00-20:00, și în zilele de odihnă și de sărbători, între orele 09:00-18:00; ori (2) în scris: (i) prin poștă, către Orange Moldova S.A., Serviciul Clienți, str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau, (ii) în magazinele Orange, (iii) prin e-mail, la adresa [orange@orange.md](mailto:orange@orange.md) (pentru persoane fizice) sau [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md) (pentru persoane juridice), sau (iv) online, în orice zi, între orele 08:00-20:00. Reclamația primită de Orange Moldova prin e-mail într-o zi nelucrătoare sau în afara orelor de program (adică în afara orelor 09:00-18:00) dintr-o zi lucrătoare se consideră primită în următoarea zi lucrătoare, la ora 09:00.

7.2.3 Dacă Părțile nu convin altfel, Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului este de 8 ore consecutive din programul de lucru (09:00-18:00) al Orange Moldova pentru incidente minore (când este afectat un Punct terminal al Rețelei și/sau o stație de bază pentru telefonie celulară mobilă), 24 ore consecutive pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe Puncte terminale ale Rețelei și/sau stații de bază pentru telefonie celulară mobilă) și 72 ore consecutive pentru incidente critice (când sunt afectate cel puțin 50% din Puncte terminale ale Rețelei și/sau stații de bază pentru telefonie celulară mobilă, ori în cazul Deranjamentelor Serviciului provocate de deteriorarea sau sustragerea 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 Rețeaua sau echipamentele Orange Moldova etc.).

7.2.4 Clientul este obligat să permită tehnicienilor împuterniciți în scris de Orange Moldova accesul la locația sa, în care este instalată linia de comunicații sau Echipamentul Terminal transmis de Orange Moldova Clientului în comoditate (folosință), pentru efectuarea lucrărilor (i) de întreținere, de consolidare, de modificare sau de înlocuire a Rețelei Orange Moldova sau Echipamentului Terminal (lucrări planificate), sau (ii) de remediere a Deranjamentelor Serviciului. Dacă Părțile nu convin altfel, lucrările planificate la locația Clientului vor fi efectuate în zilele de lucru, în timpul orelor de program, Orange Moldova având obligația de a notifica în scris Clientul privind data și ora preconizată pentru efectuarea lucrărilor.

7.2.5 În cazul în care Clientul nu permite accesul la locația sa pentru efectuarea unor asemenea lucrări, Orange Moldova va fi exonerată de răspundere pentru eventualele Deranjamente ale Serviciului (întreruperea sau degradarea Serviciului) sau nerespectarea Termenului de remediere a Deranjamentelor Serviciului, fără ca Clientul să fie absolvit de obligația de achitare a Plății Lunare, tarifelor pentru Opțiunile și Serviciile activate sau utilizate în afara Abonamentului, pentru întreaga perioadă a Deranjamentului.

7.2.6 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.

7.2.7 În cazul nerespectării Termenelor de remediere a Deranjamentelor Serviciului, prevăzute la pct. 7.2.3 de mai sus, din motive imputabile Orange Moldova, precum și în cazul întreruperii, pe o perioadă mai mare de 8 ore consecutive, a furnizării Serviciului, determinate de efectuarea lucrărilor planificate, prevăzute la pct. 7.2.1 de mai sus, Orange Moldova va efectua recalcularea Valorii Abonamentului sau va acorda compensații cel puțin echivalente sumei recalculate pentru Punctele terminale ale Rețelei sau Numerele mobile ale Clientului, pentru care Serviciul a fost întrerupt sau degradat în perioada de lichidare a Deranjamentului sau de efectuare a lucrărilor planificate. Recalcularea sau compensația se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către Client. 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, din motive imputabile Orange, recalcularea și/sau compensația se va efectua, indiferent dacă a fost sau nu depusă cererea respectivă. Pentru evitarea dubiului, recalcularea sau compensația nu se va efectua în niciun caz pentru Punctele terminale ale Rețelei sau Numerele mobile ale Clientului, pentru care, la momentul producerii Deranjamentului sau întreruperii Serviciului, Serviciul este suspendat, din motive imputabile Clientului, ori pentru care Clientul nu dispune în Contul său Orange de Credit (sau Trafic) din Abonament, Minute (sau Trafic) de Fidelitate, Trafic din Opțiune sau sold bănesc neutilizat.

7.2.8 Accesul la Serviciul mobil poate fi limitat din cauza defectării Cartelei SIM. În acest caz, Clientul poate solicita înlocuirea cartelei în orice magazin Orange. 7.2.9 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 (Mobil) propriu care nu permite, din punct de vedere tehnic, accesul la Serviciu (sau la Serviciile terților), sau dacă Echipamentul Terminal (Mobil) propriu utilizat de Client nu este certificat și marcat în corespundere cu reglementările în vigoare, sau este într-o stare tehnică necorespunzătoare, sau dacă Echipamentul Terminal (Mobil) este utilizat incorect, sau dacă Clientul conectează la Echipamentul Terminal (Mobil) alte echipamente sau accesorii suplimentare celor recomandate sau acreditate de Orange Moldova în vederea utilizării Serviciilor.

7.2.10 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 sau de deranjamentele în Echipamentul Terminal altul decât cel transmis de Orange Moldova Clientului în comoditate (folosință) ori în rețelele private de comunicații electronice ale Clientului.

7.2.11 În cazul în care Clientul depune o reclamație privind un Deranjament al Serviciului care necesită intervenția tehnicienilor Orange Moldova la locația Clientului și, în urma acestei intervenții, se constată că nu există un Deranjament al Serviciului (de exemplu: Serviciile funcționează la momentul intervenției, iar în evidențele Orange Moldova nu s-a înregistrat nicio defecțiune a semnalului de recepție a Serviciilor în aria Locației) sau că acesta este provocat de cauze neimputabile Orange Moldova, Orange Moldova are dreptul să perceapă de la Client un tarif fiecăre asemenea intervenție, conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange.

### 7.3 limitele răspunderii Orange Moldova

7.3.1 Clientul înțelege și acceptă faptul că Orange Moldova nu deține controlul sau responsabilitatea editorială asupra conținutului media audiovizual oferit prin intermediul Serviciului TV și nici nu poate fi ținută responsabilă pentru acest conținut sau modul de transmisie a acestuia.

7.3.2 Clientul înțelege și acceptă faptul că, la solicitarea expresă a furnizorilor de servicii media audiovizuale, Orange Moldova poate fi nevoită să întrerupă difuzarea anumitor părți din conținutul (Canalele TV) difuzat prin Rețeaua Orange Moldova (de exemplu, dacă aceștia au pierdut drepturile și/sau autorizațiile corespunzătoare care să permită comunicarea publică și/sau difuzarea acestora către Client), caz în care Orange Moldova nu poate fi ținută răspunzătoare față de Client sau față de orice alte terțe persoane pentru întreruperea retransmisiei.

7.3.3 Orange Moldova nu răspunde pentru indisponibilitatea sau calitatea necorespunzătoare a semnalului TV retransmis, preluat de la furnizorii de conținut media audiovizual, pe motive care nu sunt imputabile Orange Moldova.

7.3.4 În cazul în care remedierea Serviciilor nu este sub controlul exclusiv al Orange Moldova (de exemplu: în cazul netransmiterii semnalului de către furnizorul de conținut audiovizual, defecțiuni ale satelitelui, calitatea serviciilor de internet furnizate de terții contractați de Client etc.), Orange Moldova va lua toate măsurile necesare pentru a remedia Deranjamentele apărute, fără însă a putea garanta un termen limită de remediere.

7.3.5 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, cu excepția cazului în care legea nu permite excluderea acestei răspunderi.

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

7.3.7 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.

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

### 7.4 conținutul comunicațiilor și Serviciile terților

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

7.4.2 Disponibilitatea sau calitatea accesului la resursele informaționale găzduite în rețelele de comunicații electronice ale furnizorilor terți poate fi afectată (limitată) de configurările (setările) efectuate de către acești furnizori sau de către proprietarii resurselor informaționale respective, Orange Moldova neavând nicio răspundere în acest sens.

7.4.3 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 (condiții) suplimentar cu acest furnizor. Serviciile (Conținutul) terților, achitate prin intermediul Orange Moldova, se taxează exclusiv din soldul bănesc disponibil în Contul Orange 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.

7.4.4 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 această problemă, se recomandă de a consulta ghidul/instrucțiunea de utilizarea a Echipamentului Mobil.

7.4.5 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 sau pagini web în cazul în care are obligația legală de a o face.

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

#### 7.5 internetul deschis

7.5.1 În conformitate cu legislația în vigoare, Orange Moldova acordă clienților săi posibilitatea de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza și de a pune la dispoziție aplicații și servicii și de a folosi echipamente terminale, conforme cu cerințele esențiale ale reglementărilor tehnice aplicabile, la alegere, indiferent de locația utilizatorului final sau a furnizorului, ori de locația, originea ori destinația informațiilor, conținutului, aplicațiilor sau serviciilor, oferite prin intermediul Serviciilor de transmisie de date mobile și/sau de acces la Internet fix furnizate acestora, respectând procedurile, cerințele și garanțiile prevăzute de legislația care reglementează legalitatea conținutului, aplicațiilor și serviciilor.

7.5.2 Orange Moldova nu blochează, nu încetinește, nu modifică, nu restricționează, nu interferează cu, nu degradează și nu discriminează conținut, aplicații sau servicii specifice ori categorii specifice ale acestora, cu excepția cazurilor în care acest lucru este necesar și numai atât timp cât este necesar, pentru:

- a) a respecta legislația în vigoare sau măsurile menite să pună în aplicare legislația în vigoare, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice învestite cu competențe în materie;
- b) a menține integritatea și securitatea Rețelei Orange Moldova, ale serviciilor furnizate prin intermediul acestei Rețele și ale echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; sau
- c) a evita congestiunea iminentă a Rețelei Orange Moldova și/sau a atenua efectele congestiunii temporare ori excepționale a acestei Rețele, cu condiția că categoriile echivalente de trafic sunt gestionate în mod egal.

7.5.3 În situația prezentată la pct. 7.5.2 litera a) de mai sus, Clientul nu va avea acces la site-urile, aplicațiile, conținutul sau serviciile care fac obiectul actelor menționate.

7.5.4 În cazul atacurilor sau amenințărilor, de exemplu, atacuri DoS/DDoS, falsificarea adreselor IP pentru a mima elemente de Rețea sau pentru a permite comunicarea neautorizată, accesul neautorizat la elementele de Rețea sau la echipamentele terminale conectate la Rețea, distribuirea de software malițios sau viruși, Orange Moldova poate aplica măsuri temporare de protecție la nivel de rețea, constând în:

- a) filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficului de la sau către adresele IP sau plajele de adrese IP care sunt sursele unui atac sau unei amenințări sau care sunt surse bine cunoscute ale unor astfel de atacuri sau amenințări;
- b) blocarea adreselor de IP sau a Serviciilor de transmisie de date mobile și/sau de acces la Internet fix în cazul unor comportamente suspecte (de ex.: comunicare neautorizată cu elementele Rețelei, falsificare de adrese etc.);
- c) blocarea anumitor porturi care constituie o amenințare la securitatea și integritatea Rețelei.

Aplicarea măsurilor de la pct. 7.5.2 litera b) de mai sus va avea loc numai pe durata atacului sau a amenințării. Accesul la conținutul, aplicațiile sau serviciile găzduite de adresele IP care fac obiectul acestor măsuri poate fi blocat. Conținutul, serviciile sau aplicațiile care utilizează porturile care prezintă o amenințare la securitatea sau integritatea Rețelei Orange Moldova pot deveni indisponibile în această perioadă.

7.5.5 În Rețeaua LTE/4G Orange Moldova, conform standardelor ITU, Serviciul de voce va fi prioritar față de serviciul de acces la internet pentru a asigura parametrii de calitate necesari pentru funcționarea acestui Serviciu. Lărgimea de bandă necesară pentru traficul VoLTE și semnalizarea aferentă este mică (128 kbps) și nu va afecta Serviciile de transmisie de date mobile și/sau de acces la Internet fix și/sau de transport date fix.

#### 7.6 asigurarea accesului la serviciile de urgență și la informațiile privind localizarea apelantului

7.6.1 Clientul are acces nerestricționat la serviciile de urgență - prin apel la numărul unic 112 - iar informația de localizare este transmisă în conformitate cu prevederile legale.

7.6.2 În cazul serviciilor care permit utilizatorului modificarea locației echipamentului

terminal căruia i-a fost atribuită numerotație fixă geografică sau independentă de locație (mai precis Voice Trunk TDM - ISDN PRA și Voice Trunk SIP - SIP Trunk), fără suportul tehnic al Orange Moldova și utilizarea acestora în afara ariei declarate la instalare, informația de localizare nu poate fi transmisă corespunzător la apelarea serviciului de urgență 112. În acest caz, localizarea apelantului va fi realizată de către SNUAU (Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 din Republica Moldova) în special pe baza informațiilor furnizate de către apelant.

#### 8. obligațiile Clientului

8.1 Clientul (Utilizatorul) este obligat:

- a) să utilizeze Serviciul cu bună credință, în conformitate cu legislația în vigoare, Contractul, anexele la Contract, prezentele Condiții Generale, Condițiile Speciale, acordurile adiționale și condițiile ofertelor comerciale aplicabile;
- b) să achite Serviciile în conformitate cu Contractul, anexele la Contract, prezentele Condiții Generale, Condițiile Speciale, acordurile adiționale, Listele de prețuri pentru servicii Orange și condițiile ofertelor comerciale aplicabile;
- c) să nu utilizeze Serviciul în scopuri ce contravin intereselor statului sau ordinii publice;
- d) să nu utilizeze Serviciul, dacă asemenea utilizare poate cauza perturbarea, integrală sau parțială, a Rețelei sau alte daune pentru Orange Moldova, alți operatori, clienți ai Orange Moldova sau ai altor operatori;
- e) să utilizeze pentru accesarea Serviciului numai echipamente omologate conform legislației în vigoare;
- f) să nu utilizeze echipamente, accesorii sau piese adiționale care pot produce interferență cu Serviciul;
- g) să nu utilizeze Serviciile cu echipamente care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri sau mesaje;
- h) să utilizeze Serviciul numai pentru uzul propriu;
- i) să nu revândă Serviciul către terțe persoane, să nu utilizeze și să nu admită utilizarea Serviciului contractat pentru (1) tranzitarea (redirecționarea), prin intermediul Rețelei Orange Moldova, a traficului telefonic inițiat de terțe persoane, cu destinația în aceeași și/sau altă Rețea Orange Moldova și/sau în rețele terților; (2) prestarea, cu sau fără plată, de servicii de comunicații electronice către terți; și/sau (3) furnizarea serviciilor cu valoare adăugată (Serviciilor de conținut) către terți;
- j) să nu utilizeze Serviciul în scop de Fraudă sau în scop de speculație, pentru a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul;
- k) să nu utilizeze Serviciul pentru a transmite sau afișa orice material care este ilegal;
- l) să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice acțiuni care pot aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricărui altor drepturi ale Orange Moldova;
- m) să ia toate măsurile de precauție pentru a evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a propriilor Cartele SIM sau a Serviciului (Abonamentului/opțiunii) prin intermediul Numărului său mobil (liniei sale Internet sau TV). În cazul Abonamentelor/opțiunilor ce oferă apeluri și/sau SMS naționale nelimitate, prin „folosire abuzivă a Abonamentului/opțiunii” se înțelege, printre altele, (i) efectuarea de apeluri Naționale nelimitate către mai mult de 200 numere telefonice diferite în cursul unei perioade de facturare, (ii) efectuarea, în cursul unei perioade de facturare, de apeluri Naționale nelimitate în volum ce depășește de cel puțin două ori volumul apelurilor primite în aceeași perioadă; și/sau (iii) folosirea Abonamentului/opțiunii pentru a beneficia de servicii cu valoare adăugată (tombole, etc.) oferite într-o altă rețea publică de telefonie din Republica Moldova. În cazul Abonamentelor/opțiunilor ce oferă apeluri nelimitate locale și spre rețele din Republica Moldova în Roaming în anumită țară sau țări, criteriile menționate la lit. (i) și (ii) se aplică luând în calcul totalitatea apelurilor Naționale și a apelurilor locale și spre rețele din Republica Moldova efectuate în Roaming în această țară sau țări, iar criteriul menționat la lit. (iii) se aplică și pentru serviciile cu valoare adăugată (tombole, etc.) oferite într-o altă rețea publică de telefonie din țară sau țările respective. În cazul în care Clientul încalcă prevederile de mai sus, Orange Moldova are dreptul, printre altele, să refuze încheierea unui nou contract cu un abonament/opțiune ce oferă apeluri/SMS naționale nelimitate;
- n) să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea Rețelei și a Serviciului, inclusiv, dar fără a se limita la: (1) 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, (2) încercarea de a scana sau proba vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător, (3) 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, (4) 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;
- o) 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.
- p) 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: (1) 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, (2) continuarea efectuării de apeluri sau expedierii de mesaje sau faxuri către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje, (3) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP, (4) expedierea de mesaje răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”, (5) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (6) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (7) 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, (8) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresă de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (9) efectuarea de apeluri, expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (10) 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.

q) să nu reconfigureze (modifice setările) Echipamentul Terminal primit de la Orange Moldova în comodată;

r) să asigure că Echipamentul Terminal, primit de la Orange Moldova în comodată este conectat la sursa de alimentare neîntreruptă și protejată cu energie electrică pentru întreaga durată de utilizare a Serviciilor respective.

8.2 Clienții subscriși la abonament/opțiune ce oferă SMS naționale nelimitate pot expedia SMS naționale nelimitat la cel mult 200 numere telefonice diferite în cursul unei Perioade de facturare. SMS naționale expediate după depășirea acestui volum vor fi taxate la tarif standard conform listei de prețuri Orange Abonament. În cazul în Abonamentelor/opțiunilor ce oferă SMS nelimitate locale și spre rețele din Republica Moldova în Roaming în anumite țări sau țări, prezenta limitare se aplică luând în calcul totalitatea SMS-urilor locale și spre rețele din Republica Moldova expediate în roaming în această țară sau țări.

8.3 Serviciul TV este furnizat de Orange Moldova exclusiv pe teritoriul Republicii Moldova. Clientul înțelege și acceptă faptul că vizualizarea oricărui conținut media audiovizual oferit prin intermediul Serviciului TV este strict interzisă în afara teritoriului Republicii Moldova și este considerată a fi utilizare frauduloasă a Serviciului TV, Clientul fiind pe deplin responsabil pentru toate prejudiciile create Orange Moldova și/sau terților.

8.4 Serviciul TV este furnizat strict pentru uzul privat al Clientului. Recepționarea și vizualizarea oricărui conținut media audiovizual oferit prin intermediul Serviciului TV în spații private altele decât casele și apartamentele utilizate în calitate de locuință (de exemplu, birouri, oficii), sau în locuri de cazare (de exemplu, camere în hoteluri/pensiuni, saloane în instituții medicale, cu excepția spațiilor comune din asemenea imobile), sau în spații deschise/publice (de exemplu, baruri, restaurante, terase, unități comerciale, săli de sport/fitness, precum și în spațiile comune ale oricărui alt imobil, de exemplu, recepție, hol), indiferent dacă acestea sunt accesibile publicului larg sau doar membrilor, este interzisă, cu excepția cazurilor în care oferta publică respectivă a Orange Moldova sau acordul încheiat în scris între Orange Moldova și Client prevede altfel. Dacă Clientul deține acordul Orange Moldova pentru recepționarea și vizualizarea Serviciului TV într-un spațiu deschis/public sau într-un loc de cazare, Clientul este singurul responsabil pentru obținerea oricărei licențe sau autorizații necesare din partea organizațiilor de gestiune colectivă ori a autorilor, titularilor de drept de autor sau drepturi conexe, după caz, pentru comunicarea publică a conținutului media audiovizual oferit prin intermediul Serviciului TV, precum și pentru achitarea remunerației de autor aferente acesteia.

8.5 Numărul de echipamente permise pentru recepționarea și vizualizarea Serviciului TV achiziționat prin intermediul unui Abonament, indiferent de tehnologie, este limitat la unu. Numărul permis de vizualizări simultane prin intermediul Serviciului TV achiziționat prin intermediul unui Abonament, de asemenea, este limitat la unu. Clientul nu are dreptul să revândă Serviciul TV, să retransmită orice conținut media audiovizual oferit prin intermediul Serviciului TV, inclusiv prin intermediul rețelelor locale sau de internet, sau să folosească Serviciul TV pentru prestarea serviciilor TV către terți, cu sau fără plată, inclusiv prin perceperea unei plăți pentru acces în localul în care este recepționat Serviciul TV sau a echivalentului acesteia. Orice tentativă de înregistrare sau de copiere de către Client a conținutului media audiovizual oferit prin intermediul Serviciului TV pentru uz personal sau în scopul distribuției sau comunicării publice a acestuia este interzisă și se sancționează conform legii. Clientul este pe deplin responsabil pentru toate prejudiciile cauzate Orange Moldova și/sau terților prin încălcarea prevederilor pct. 8.3-8.5.

8.6 Clientul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări și condiții referitoare la modul de accesare și utilizare a Serviciilor prin intermediul propriei Cartele SIM sau Numărului său mobil (liniei sale Internet sau TV), 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.

8.7 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.

8.8 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, Condițiile Speciale, Listele de prețuri (Ghidul de Utilizare) pentru servicii Orange și condițiile ofertelor comerciale.

9.2 Orange Moldova va informa în scris Clientul despre modificarea prezentelor Condiții Generale, Condițiilor Speciale și/sau tarifelor sau altor condiții 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 Sub rezerva pct. 9.4, 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 Punctul 9.3 nu se aplică în următoarele cazuri:

- a) se stabilesc condiții mai favorabile pentru Client;
- b) Clientul nu are activate Serviciul, tipul de Abonament (plan tarifar), Serviciile suplimentare (adiționale) sau Opțiunile vizate de modificări;
- c) Clientul are activate Serviciile suplimentare (adiționale) sau Opțiunile vizate de modificări, însă modificările intră în vigoare după expirarea perioadei pentru care au fost contractate aceste Servicii suplimentare (adiționale) sau Opțiuni. În cazurile prevăzute la lit. b) și c) de mai sus, Clientul poate opta pentru neprocurement ulterioară a Serviciului, tipului de Abonament (plan tarifar), Serviciilor suplimentare (adiționale) sau Opțiunilor vizate de asemenea modificări.

9.5 Clientul poate obține în orice moment informații actualizate privind Condițiile Generale, Condițiile Speciale, Listele de prețuri (Ghidul de Utilizare) pentru servicii Orange și condițiile ofertelor comerciale de la Serviciul Clienți, pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md) sau în orice magazin Orange.

## 10. suspendarea Serviciului și încetarea Contractului

### 10.1 suspendarea Serviciului de către Client

10.1.1 Dacă Condițiile Speciale sau oferta comercială nu prevede altfel și sub rezerva pct. 10.1.2, Clientul poate solicita suspendarea Serviciului pentru oricare Abonament (Număr mobil, linie Internet sau TV), pentru cel mult 12 Perioade de facturare (luni) consecutive, oricare ar fi motivul, prin una din următoarele metode. Clientul persoană fizică poate solicita suspendarea prin: (1) prin apel la Serviciul Clienți al Orange Moldova la numărul 777, apelabil gratuit din rețeaua mobilă Orange Moldova, sau la numărul 022 977777 sau 069 197777, apelabil din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifar al apelantului, în orice zi, între orele 06:00-24:00; (2) online, prin <http://chat.orange.md/>, în orice zi, între orele 08:00-20:00; ori (3) prin transmiterea unei cereri exprese scrise (i) în orice magazin Orange, sau (ii) prin e-mail, la adresa [orange@orange.md](mailto:orange@orange.md). Clientul persoană juridică poate solicita suspendarea prin: (1) în baza codului de identificare unic din Cartela Clientului, prin apel la Serviciul Clienți al Orange Moldova la numărul 700, apelabil gratuit din rețeaua mobilă Orange Moldova, sau la numărul 022 977700 apelabil din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifar al apelantului, în zilele de lucru, între orele 08:00-20:00, și în zilele de odihnă și de sărbători, între orele 09:00-18:00; ori (2) prin transmiterea unei cereri exprese scrise (i) în orice magazin Orange, (ii) prin e-mail, la adresa [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md) sau (iii) personal, Reprezentantului Vânzării Corporative Orange. Suspendarea Serviciului pentru oricare Abonament Internet fix și/sau TV poate fi efectuat doar prin transmiterea unei cereri exprese scrise. Cererea primită de Orange Moldova prin e-mail într-o zi nelucrătoare sau în afara orelor de program (adică în afara orelor 09:00-18:00) dintr-o zi lucrătoare se consideră primită în următoarea zi lucrătoare, la ora 09:00.

10.1.2 Suspendarea Serviciului pentru un anumit Abonament poate fi solicitată cel devreme după 3 Perioade de facturare (luni) complete de la Activarea acestuia sau de la schimbul de titular, în cursul cărora Serviciul a fost activ. Serviciul nu poate fi suspendat dacă Clientul are o datorie restantă față de Orange Moldova sau a încheiat un acord cu Orange Moldova pentru eșalonarea datoriei, până la stingerea completă a acesteia. În cazul în care Clientul a procurat dispozitiv de la Orange Moldova la preț promoțional, el nu are dreptul să suspende Serviciul pe parcursul a 3 perioade de facturare complete din momentul procurării dispozitivului, dacă oferta comercială a Orange Moldova nu prevede altfel. În cazul în care Clientul a procurat dispozitiv sau poliță de asigurare de la Orange Moldova cu achitare în rate, el nu are dreptul să suspende Serviciul până la achitarea integrală a prețului dispozitivului sau a primei de asigurare, după caz.

10.1.3 În cazul primirii de către Orange Moldova a unei cereri de suspendare în conformitate cu pct. 10.1.1 de mai sus, suspendarea Serviciului se efectuează din următoarea Dată de facturare, cu condiția că cererea a fost depusă cel târziu în ziua lucrătoare anterioară Datei de facturare de la care se solicită suspendarea. În caz contrar, cererea se execută la data de facturare ulterioară.

10.1.4 Pentru suspendarea fiecărui Abonament, indiferent de tipul acestuia, se percepe un tarif administrativ, conform Listei de prețuri pentru servicii Orange aplicabilă Serviciului suspendat. Tariful administrativ poate fi achitat din contul Punctelor de Fidelitate și/sau soldului bănesc din cont.

10.1.5 Pe perioada suspendării Serviciului în conformitate cu pct. 10.1.1 de mai sus, Plata Lunară și tarifele pentru Opțiunile și Serviciile suplimentare (adiționale) activate pentru Abonamentul suspendat nu se percep. Totodată, suspendarea Serviciului nu scutește Clientul de obligația de achitare a plăților datorate pentru perioada anterioară suspendării și a tarifului administrativ.

10.1.6 Creditul inclus în abonament (lei, minute, SMS, trafic Internet) neutilizat la momentul suspendării se anulează. La expirarea perioadei de suspendare, Serviciul se reactivează automat, fără vreo notificare, cu condiția că Clientul și-a îndeplinit



corespunzător obligația prevăzută la pct. 10.1.5 de mai sus.

10.1.7 Clientul poate solicita reactivarea Abonamentului înainte de expirarea perioadei de suspendare, prin metodele stabilite pentru solicitarea suspendării la pct. 10.1.1 de mai sus. În cazul în care data reactivării nu coincide cu Data de facturare, Clientul va fi facturat, la momentul reactivării, cu Plata lunară și tarifele pentru Opțiunile și Serviciile suplimentare (adiționale) activate pentru Abonament pentru întreaga perioadă de facturare curentă, iar în cazul serviciilor fixe - proporțional numărului de zile rămase din perioada de facturare curentă.

## 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.

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) în cazul atingerii Limitei de credit; (iii) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă a Clientului; (v) în cazul 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, sau în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange Moldova; (iv) Clientul a încălcat prevederile specificate în anexele la Contract, acordurile adiționale la Contract, prezentele Condiții Generale, Condițiile Speciale aplicabile Serviciului suspendat și/sau materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale aplicabile; sau (v) 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: a) achitarea integrală de către Client a sumelor datorate în conformitate cu pct. 6.4.2 sau 6.4.5, în situația pct. 10.2.2(i); b) remedierea completă a oricăror altor cauze care au condus la suspendarea Serviciilor, conform pct. 10.2.1-10.2.2; c) achitarea Tarifului administrativ de reconectare (dacă este aplicabil); și d) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în legătură cu suspendarea/restricționarea.

10.2.4 Suspendarea furnizării Serviciilor, survenită ca efect al oricăreia dintre situațiile descrise la pct. 10.2.1-10.2.2, atrage după sine suspendarea curgerii Perioadei minime contractuale.

## 10.3 încetarea Contractului

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

- (i) în cazul în care o informație, prezentată de Client la data încheierii Contractului (semnării Anexei la Contract) în conformitate cu pct. 2.2, se dovedește a fi falsă;
  - (ii) în condițiile pct. 6.4.3 de mai sus;
  - (iii) în cazul Fraudei sau tentativei de Fraudă a Clientului; (iv) în cazul în care Clientul folosește Serviciul pentru a furniza la rândul său servicii de comunicații electronice, constând 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; închirierea sau 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;
  - (v) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange Moldova;
  - (vi) în cazul încălcării de către Client a altor obligații prevăzute la pct. 8.1-8.2 de mai sus dacă, în termen de 30 (treizeci) zile calendaristice de la data suspendării, Clientul nu îndeplinește toate condițiile pentru reluarea furnizării Serviciilor conform pct. 10.2.3; sau
  - (vii) în cazul în care portarea numărului care face obiectul Contractului în Rețeaua Orange Moldova este anulată pe motivul ca numărul a fost portat eronat.
- În toate aceste cazuri, Clientul va datora Orange Moldova despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat, inclusiv (dacă rezoluțiunea are loc înainte de expirarea Perioadei minime contractuale) penalitatea calculată în conformitate cu pct. 10.3.4 de mai jos. Orange Moldova are dreptul de a reține aceste despăgubiri, inclusiv penalitatea, din sumele plătite în avans de către Client.

10.3.2 De asemenea, Contractul poate înceta după cum urmează:

- a) prin acordul părților;
- b) în cursul Perioadei minime contractuale, din motive neimputabile Orange Moldova, printr-o notificare scrisă trimisă/depusă de Client către Orange Moldova cu cel puțin 1 zi lucrătoare înainte de data la care se dorește ca rezoluțiunea să devină efectivă (care trebuie să fie o Dată de facturare), cu achitarea prealabilă a sumelor calculate în conformitate cu pct. 10.3.4 de mai jos. Nerespectarea acestor condiții conduce la considerarea ca neconformă și respingerea solicitării de rezoluțiune 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. Rezoluțiunea produce efecte de la Data de facturare ulterioară rezoluțiunii anunțate conform prezentei litere;
- d) prin portare, în conformitate cu reglementările în vigoare;
- e) la data primirii notificării, fără intervenția instanței de judecată și fără alte formalități, în cazul în care Clientul persoana juridică își încetează activitatea, devine insolubil, este inițiată o procedură de lichidare a acestuia sau în caz de deces al

Clientului persoana fizică;

f) 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 cauza unor restricții sau modificări impuse de autoritățile competente ori 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;

g) 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 oricărui 12 Perioade de facturare consecutive;

h) în condițiile pct. 9.3 de mai sus

i) în cazul serviciilor de comunicații electronice fixe, până la Conectarea la rețea a Locației Clientului, printr-o cerere scrisă depusă de Client la orice magazin Orange sau prin semnarea de către Client a actului de punere în funcțiune a serviciilor, prezentat Clientului de către tehnicianii Orange Moldova sosiți la Locație pentru efectuarea lucrărilor de conectare, cu mențiunea că Clientul solicită rezoluțiunea Contractului pentru Abonamentul respectiv;

j) în orice alte cazuri prevăzute în Contract sau legislația aplicabilă.

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

10.3.4 Fără a aduce atingere drepturilor Orange Moldova prevăzute la pct. 10.3.1, în cazul nerespectării de către Client a Perioadei minime contractuale din motive neimputabile Orange Moldova (de ex. Clientul reziliază (declară rezoluțiunea)

Contractul pentru Abonamentul respectiv din motive neimputabile Orange Moldova, inclusiv prin portare, sau renunță la unul din Serviciile contractate, sau substituie Serviciul contractat cu altul, ori Orange Moldova reziliază (declară rezoluțiunea) Contractul pentru Abonamentul respectiv din motive imputabile Clientului), Clientul este obligat, la cererea Orange Moldova, să achite o penalitate în sumă egală cu:

- a) în cazul Perioadei minime contractuale aplicabile la conectare la Serviciu (inclusiv prin portare sau transfer de la serviciul Orange PrePay) ori conform ofertei promoționale de servicii contractate de Client - 50% din Valoarea Abonamentului de la data declarației de rezoluțiune (sau 30 lei pe lună, dacă Valoarea Abonamentului este egală 0 (zero), înmulțit cu numărul de perioade de facturare (luni) rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale, cu excepția cazului prevăzut la litera b) de mai jos;
- b) în cazul Perioadei minime contractuale, aplicabile la procurarea de la Orange Moldova a Echipamentului Mobil cu achitare în rate și/sau) la preț promoțional, Clientul va achita către Orange Moldova, la data rezoluțiunii, toate ratele neachitate încă și la cererea Orange Moldova, o penalitate egală cu diferența între prețul standard și prețul promoțional al Echipamentului Mobil procurat, după caz;
- c) în cazul Perioadei minime contractuale aplicabile în schimbul scutirii de taxa de conectare la Serviciu fixe - suma reducerii la taxa de conectare, de care a beneficiat Clientul la Serviciul sau Abonamentul respectiv conform Anexei relevante la Contract.

d) în cazul Perioadei minime contractuale asumate de Client în schimbul remiterii (anulării) unei datorii pentru Servicii - 50% din Valoarea Abonamentului de la data rezoluțiunii, înmulțit cu numărul de perioade de facturare (luni) rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale.

În cazul în care Clientul își asumă mai multe angajamente privind perioada contractuală minimă, penalitățile datorate pentru nerespectarea angajamentelor respective se cumulează, cu excepția penalității pentru nerespectarea angajamentului aplicabil la conectare la Serviciu conform lit. a).

Orange Moldova are dreptul de a reține penalitatea din sumele plătite în avans de către Client.

10.3.5 Clientul poate solicita rezoluțiunea Contractului în cazul în care Clientul având calitatea de consumator înregistrează diferențe importante și permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele menționate în contract pentru serviciul de acces la internet fix și vitezele măsurate ale acestuia și depune cel puțin o sesizare validă pe lună, în conformitate cu pct. 6.1.1.10 din Condițiile Speciale de utilizare a serviciilor electronice fixe (Orange Internet și TV Acasă), având ca obiect astfel de diferențe, în decursul a 3 luni consecutive. Solicitarea de rezoluțiune se va realiza printr-o notificare scrisă transmisă către Orange Moldova cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data rezoluțiunii.

## 11. protecția datelor cu caracter personal

11.1 Orange Moldova, în calitate de operator de date, prelucrează datele cu caracter personal ale Clientului (Utilizatorului) conform Politicii Orange Moldova privind prelucrarea datelor cu caracter personal disponibile pe [www.orange.md](http://www.orange.md).

11.2 Orange Moldova ia măsuri tehnice și organizatorice corespunzătoare în vederea protejării securității Serviciilor.

11.3 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 reîncărcare și nu solicită efectuarea de tranzacții de trimitere de bani. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate niciunei terțe. Pentru comunicarea lor unor terțe persoane de către Client (Utilizator), Clientul (Utilizatorul) își asumă întreaga responsabilitate.

11.4 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).

## 12. Serviciul de informații

12.1 Serviciul Clientului al Orange Moldova pentru clienții persoane fizice poate fi contactat la numărul 777, apelabil gratuit din rețeaua mobilă Orange Moldova, la

numărul 022 977777 sau 069 197777, apelabil din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifar al apelantului, 7/7 zile, între orele 06:00-24:00, prin <http://chat.orange.md/>, 7/7 zile, între orele 08:00-20:00, sau la [orange@orange.md](mailto:orange@orange.md).  
12.2 Serviciul Clienți al Orange Moldova pentru clienții persoane juridice poate fi contactat la numărul 700, apelabil gratuit din rețeaua mobilă Orange Moldova, sau la numărul 022 977700, apelabil din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifar al apelantului, în zilele de lucru, între orele 08:00-20:00, și în zilele de odihnă și de sărbători, între orele 09:00-18:00 sau la [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md).  
12.3 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 Clienți al Orange Moldova.

#### 13. reclamații și litigii

13.1 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 Clienți, 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.

13.2 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.

13.3 Orice litigiu privind Contractul 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.

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

#### 14. cesiunea

14.1 Clientul poate să transfere drepturile și obligațiile sale din Contract (Abonament) 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 Clienților de Orange Moldova, și achitarea de către Client a tuturor datoriilor 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.

14.2 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.

14.3 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. 14.4 Cesionarul este obligat să respecte Perioada minimă contractuală aplicabilă Abonamentului (Numărului mobil, liniei Internet sau TV) cesionat, pe care cedentul s-a angajat s-o respecte anterior cesionării, de ex. ca rezultat al procurării de către cedent a Echipamentului Mobil la preț promoțional, sau contractării de către cedent a unei oferte de servicii promoționale, sau scutirii cedentului de taxa de conectare, iar în cazul nerespectării acesteia, să achite despăgubirile corespunzătoare, prevăzute de prezentele Condiții generale, Condițiile Speciale sau Anexa la Contract. Suspendarea Serviciului pentru Abonamentul preluat poate fi solicitată cel devreme după 3 Perioade de facturare (luni) complete de la cesiune, în care Serviciul este activ.

14.5 Cesiunea cu titlu oneros a oricărui 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.

14.6 În cazul cesiunii la o dată care nu coincide cu Data de facturare a cedentului, Plata Lunară și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare pentru Perioada de facturare în care are loc cesiunea (inclusiv orice reducere aplicabilă la acestea) nu se recalculează și nu se restituie cedentului. Plata Lunară și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare pentru intervalul de timp între următoarea Dată de facturare a cedentului de după data cesiunii și următoarea Dată de facturare a cesionarului se achită de cesionar proporțional acestei perioade incomplete (dacă cesionarul beneficiază de reducere la asemenea plăți, acestea se aplică, de asemenea, proporțional).

#### 15. forța 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.

#### 16. dispoziții finale

16.1 Orice notificare sau comunicare către Client efectuată în cadrul Contractului va fi făcută în scris și va fi considerată ca fiind transmisă în modul corespunzător, dacă este transmisă (i) prin scrisoare recomandată, cu aviz de primire, sau (ii) prin fax, cu raport de confirmare a transmisiei reușite, sau (iii) prin e-mail, cu raport de confirmare a transmisiei reușite, respectiv la adresa poștală, numărul de fax sau adresa e-mail a Clientului indicată în Contract sau altă adresă poștală, număr de fax sau adresă e-mail comunicată de Client în modul stabilit la pct. 2.2.2 anterior expedierii scrisorii, faxului sau mesajului electronic.

16.2 În cazul în care orice prevedere a prezentelor Condiții Generale, Condițiilor Speciale, Listelor de prețuri (Ghidului de Utilizare) pentru servicii Orange și condițiilor ofertelor comerciale este sau devine ilegală, nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oricărei alte prevederi 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.

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

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