

conditii generale

de prestare a serviciilor de telefonie fixă Orange Moldova

1. precizări generale

Întreprinderea Mixtă „ORANGE Moldova” S.A. prestează serviciul de telefonie fixă în baza Legii comunicațiilor electronice nr. 241 din 15.11.2007, publicată în Monitorul Oficial nr. 51-54 din 14.03.2008.

Prezentul contract reglementează relațiile dintre Întreprinderea Mixtă „ORANGE Moldova” S.A. (denumită în continuare „Operator”), în calitate de prestator al serviciului de telefonie fixă, și clientul său, în calitate de „Abonat”.

Contractul reprezintă acordul părților contractante în baza căruia este oferit serviciul de telefonie fixă, în conformitate cu Regulamentul „Prestări servicii de telefonie fixă”, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 18 din 16 august 2001, publicat în Monitorul Oficial nr. 1-3/1 din 04.01.2002.

2. obiectul contractului

Obiectul contractului îl constituie prestarea către abonat a serviciului de telefonie fixă care să permită efectuarea de comunicații locale, naționale și internaționale, precum și asigurarea funcționării acestuia.

3. obligațiile operatorului

Operatorul se obligă:

- 3.1 Să asigure abonatului prestarea serviciului de telefonie fixă în cele mai bune condiții tehnice posibile, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, cu excepția cazurilor de forță majoră, cu Regulamentul „Prestări servicii telefonie fixă” și alte acte legislative și normative în vigoare.
- 3.2 Să asigure confidențialitatea conținutului convorbirilor telefonice și al altor comunicări realizate de Abonat prin intermediul serviciului, cu excepțiile cazurilor stabilite de lege.
- 3.3 Să remedieze deranjamentele tehnice de funcționare, astfel încât să restabilească serviciul de telefonie fixă în termen de 8 ore, cu un maximum de 24 ore iar în cazul unor defecțiuni majore ale cablului cu capacitate mai mare de 600 linii - 72 de ore din momentul reclamării defecțiunii de către abonat la serviciile de resort ale Operatorului. Dacă acești termeni au fost depășiți, Operatorul va recalcula plata de abonament pentru perioada deranjamentului.
- 3.4 Să comunice abonaților termenul de repunere în funcție a liniei telefonice, în cazul deranjamentelor majore ce afectează grupe de abonați.
- 3.5 Să expedieze avize în scris abonaților cu cel puțin 3 zile până la deconectarea liniei telefonice în caz de necesitate a asigurării cu legătură telefonică acțiunile sociale.
- 3.6 Să expedieze factura telefonică Abonatului pe adresa indicată în contract în termen de 15 zile de la data de facturare.
- 3.7 Să restituie sumele, încasate de la abonați datorită unor erori de calcul, în perioada de prescripție legală, de la data depistării acestora.
- 3.8 Să organizeze prin intermediul reprezentantului comercial audiența abonatului la solicitarea acestuia.
- 3.9 Să elibereze factura detaliată a apelurilor telefonice de ieșire cu plata (inclusiv dial-up Internet), efectuate de Abonat, pentru ultimele trei luni, la cererea abonatului completată în modul corespunzător cu prezentarea actului de identitate.
- 3.10 Să efectueze taxarea convorbirii solicitate de abonat din momentul ridicării receptorului adresatului apelului și până la întreruperea conectării prin punerea receptorului de oricare parte.

4. obligațiile abonatului

Abonatul se obligă:

- 4.1 Să utilizeze serviciul de telefonie fixă și să achite contravaloarea facturilor pentru prestațiile efectuate, în conformitate cu Regulamentul „Prestări servicii de telefonie fixă” și să respecte celelalte prevederi din acestea, precum și modificările lor ulterioare.
- 4.2 Să utilizeze numai echipament terminal ce corespunde standardelor și este certificat corespunzător, să nu efectueze modificări în echipamentul terminal pus la dispoziția sa, asigurând folosirea și protecția corespunzătoare a acestuia pe toată durata contractului.
- 4.3 Să asigure accesul angajaților Operatorului și ANRCETI (la prezentarea legitimației) în locurile unde sînt situate echipamentele terminale, alte echipamente conectate la liniile închiriate și liniile de abonat în scopul verificării sau reparării acestora.
- 4.4 Să achite contravaloarea serviciilor facturate, până la termenul menționat în factura telefonică. În situația în care abonatul nu a primit factura telefonică timp de 15 zile de la data de facturare din motive ce nu depind de operator, acesta are obligația să se intereseze despre sumele de plată la oficiile comerciale.
- 4.5 Să anunțe Operatorul la numărul (022)977770, despre orice deranjament constatat 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână.
- 4.6 Să efectueze sau să primească concomitent nu mai mult de un apel de pe un număr alocat de Operator, adică numărul total al apelurilor de ieșire sau de intrare nu poate depăși totalitatea numerelor alocate de Operator în baza prezentului contract.
- 4.7 Să utilizeze serviciile de telefonie fixă furnizate lui în baza prezentului contract exclusiv pentru inițierea sau recepționarea apelurilor.
- 4.8 Să nu revândă serviciile de telefonie fixă furnizate lui în baza prezentului contract terților.
- 4.9 Să nu utilizeze și să nu admită utilizarea serviciilor de telefonie fixă furnizate lui în baza prezentului contract:
 - 4.9.1 pentru tranzitarea apelurilor, inclusiv redirecționarea prin intermediul rețelei de telefonie fixă a Operatorului a traficului telefonic (indiferent dacă este trafic vocal, VoIP sau de altă natură) inițiat de terți;
 - 4.9.2 pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice terților;
 - 4.9.3 pentru furnizarea serviciilor cu valoare adăugată (content) terților;
 - 4.9.4 pentru accesul neautorizat la rețelele și/sau serviciile de comunicații electronice ale Operatorului și/sau terților, inclusiv terminația neautorizată a traficului telefonic (indiferent dacă este trafic vocal, VoIP sau de altă natură), furnizarea neautorizată a serviciilor de comunicații electronice, utilizând rețelele de comunicații electronice ale Operatorului și/sau terților;
 - 4.9.5 pentru perturbarea premeditată a rețelelor de comunicații electronice ale Operatorului și/sau terților, și/sau cauzarea altor prejudicii Operatorului, și/sau terților, și/sau altor utilizatori;
 - 4.9.6 în scopuri ce contravin intereselor statului și/sau ordinii publice;
 - 4.9.7 pentru publicitate, cu excepția cazului în care apelatul solicită acest lucru.
- 4.10 Să nu modifice, substituie sau elimine numărul de telefon al apelantului la recepționarea oricărui apel.
- 4.11 Să nu conecteze la echipamentul terminal conectat la rețeaua de telefonie fixă a Operatorului alte echipamente și/sau accesorii care ar putea perturba funcționarea rețelelor de comunicații electronice ale Operatorului și/sau terților.
- 4.12 Să nu utilizeze și să nu admită utilizarea resurselor de numerotare alocate lui în baza prezentului contract în afara ariei (zonei) sau localității pentru care acestea sunt atribuite conform Planului Național de Numerotare al Republicii Moldova în vigoare, adică să nu utilizeze și să nu admită utilizarea numerelor geografice respective pe echipament terminal amplasat fizic în afara ariei (zonei) sau localității pentru care acestea sunt atribuite.
- 4.13 În cazul în care Abonatul încalcă oricare din obligațiile sale prevăzute la pct. 4.7-4.12 ale prezentelor condiții generale, Operatorul are dreptul să suspende, imediat, fără preaviz și fără drept de compensare pentru Abonat, furnizarea serviciilor de telefonie fixă în baza prezentului contract. În cazul unei asemenea suspendări, Operatorul va expedia Abonatului la adresa poștală a acestuia indicată în prezentul contract o notificare privind suspendarea, cu descrierea încălcării.
- 4.14 În cazul în care Abonatul încalcă oricare din obligațiile sale prevăzute la pct. 4.7-4.12 ale prezentelor condiții generale, Operatorul are dreptul să perceapă de la Abonat următoarele penalități:
 - 4.14.1 pentru tranzitarea apelurilor (convorbirilor telefonice) naționale și/sau internaționale terminate în rețeaua de comunicații electronice a Operatorului și/sau a unor terți - echivalentul în lei moldovenești a 0,16 dolari S.U.A. pe minut de apel, calculat la rata de schimb a Băncii Naționale a Moldovei din ultima zi a lunii calendaristice pentru care se percepe penalitatea;
 - 4.14.2 pentru revânzarea serviciilor de telefonie fixă furnizate Abonatului în baza prezentului contract - suma egală cu valoarea abonamentului lunar al Abonatului pentru fiecare terț căruia Abonatul i-a revândut serviciile, calculată pentru fiecare lună calendaristică pe care s-au revândut serviciile;
 - 4.14.3 pentru furnizarea neautorizată a serviciilor cu valoare adăugată - 85% din valoarea serviciilor respective, dar nu mai puțin de echivalentul în lei moldovenești a 0,04211 dolari S.U.A. pe minut de apel, calculat la rate de schimb a Băncii Naționale a Moldovei din ultima zi a lunii calendaristice pentru care se percepe penalitatea;
 - 4.14.4 pentru publicitate neautorizată - echivalentul în lei moldovenești a 0,04211 dolari S.U.A. pe minut de apel, calculat la rate de schimb a Băncii Naționale a Moldovei din ultima zi a lunii calendaristice pentru care se percepe penalitatea;
 - 4.14.5 pentru încălcarea obligației prevăzute la pct. 4.12 al prezentelor condiții generale - prețul apelului (convorbirii telefonice) efectuat sau primit de Abonat în afara zonei de numerotare respective, calculat conform tarifelor pentru apelurile (convorbirile telefonice) naționale sau internaționale (după caz) prevăzute de prezentul contract, majorate cu 10%.
- 4.15 În cazul în care Abonatul încalcă oricare din obligațiile sale prevăzute la pct. 4.7-4.12 ale prezentelor condiții generale, Abonatul va recupera Operatorului daunele suportate de acesta ca urmare a admiterii acțiunilor depuse în instanța de judecată de terți în legătură cu aceste încălcări.
- 4.16 În cazul suspendării furnizării serviciilor conform pct. 4.13 al prezentelor condiții generale, Operatorul va relua furnizarea serviciilor după achitarea integrală a penalităților și daunelor datorate de Abonat Operatorului conform pct. 4.14-4.15 ale prezentelor condiții generale și primire de către Operator a confirmării scrise a Abonatului privind remedierea cauzei suspendării și neadmiterii pe viitor a unor noi încălcări.
- 4.17 Dacă, în termen de maxim 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data expedierii notificării conform pct. 4.13 al prezentelor condiții generale, Abonatul nu va îndeplini toate condițiile pentru reluarea furnizării serviciilor conform pct. 4.16 al prezentelor condiții generale, Operatorul are dreptul să rezilieze acest contract, prin aviz scris expediat la adresa poștală a Abonatului indicată în prezentul contract.
- 4.18 Mijloacele de apărare juridică prevăzute la pct. 4.13-4.17 ale prezentelor condiții generale sunt cumulative.

5. costul și modul de achitare

5.1 Costul serviciilor se determină în baza listei de prețuri și este specificat în lei moldovenești, inclusiv TVA.

5.2 Achitarea de către Abonat a serviciilor se efectuează în lei moldovenești, conform Anexelor la prezentul contract la efectuarea apelurilor prin rețeaua Operatorului.



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

5.3 Plata de abonament și servicii prestate pentru luna de decontare urmează să fie achitată de Abonat timp de 20 (douazeci) zile calendaristice de la primirea contului de plată sau a facturii fiscale emise de Operator.

5.4 Pentru neachitarea la timp a serviciilor indicate în Anexe, Abonatul achită Operatorului o penalitate în mărime de 0.2% în raport cu suma datorată, pentru fiecare zi de întârziere.

5.5 Abonatul va achita integral contul de plată al Operatorului în ceea ce privește suma nereclamată, iar referitor la sumele reclamate se obligă să înainteze Operatorului o pretenție în termen de o lună calendaristică din momentul primirii contului spre plată. Pretențiile Abonatului privind dezechidul său referitor la contul înaintat spre plată de către Operator vor fi soluționate în conformitate cu procedura descrisă în Regulamentul "Prestări servicii de telefonie fixă".

5.6 Serviciile prestate de Operator Abonatului pentru fiecare lună de gestiune se consideră că au fost în mod corespunzător prestate de Operator și primite de Abonat, dacă Abonatul nu a contestat în scris contul de plată primit, în decurs de o lună calendaristică de la data primirii acestuia. În lipsa contestației/pretenției scrise a Abonatului, contul de plată privind Serviciile prestate, emis de Operator servește drept document ce confirmă faptul prestării Serviciilor de către Operator în mod corespunzător și primirii și/sau acceptării acestora de către Abonat.

6. durata contractului

Prezentul contract este încheiat pe o durată de timp nelimitată, dar care nu va fi mai mică de perioada indicată în contract. Contractul este în vigoare dacă nici una din părți nu-l reziliază în mod expres, sau ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor părților, în conformitate cu Regulamentul "Prestări servicii de telefonie fixă".

7. rezilierea contractului

Rezilierea contractului se efectuează la cererea Abonatului sau de către Operator.

7.1 Rezilierea contractului la cererea Abonatului se efectuează prin anunțarea Operatorului în scris cu un preaviz de 15 zile, după achitarea sumelor datorate. În acest caz, taxa de conectare nu se restituie.

7.2 Rezilierea contractului de către Operator se efectuează în următoarele cazuri:

- 1) neachitarea facturii telefonice în termenii indicați, cât și neachitarea în termenul de plată stabilit a sumelor reclamate;
- 2) Abonatul a produs modificări în structura echipamentului terminal sau a rețelei, fără avizul Operatorului;
- 3) Abonatul a conectat și a utilizat în rețea echipament neprevăzut de contract și neautorizat de autoritatea respectivă;
- 4) Abonatul a folosit serviciul de telefonie fixă în scopuri ilegale, altele decât cele prevăzute în contract;
- 5) Abonatul a obținut în mod fraudulos servicii de la Operator;
- 6) Abonatul a dat dovadă de insolvență, nu și-a onorat în mod repetat obligațiile contractuale sau se află în situație de faliment financiar;
- 7) din alte motive de ordin legal.

În aceste cazuri Abonatul nu i se restituie taxa de conectare.

7.3 În cazul rezilierii prezentului contract de către Operator din motive imputabile Abonatului sau de către Abonat din motive care nu sunt imputabile Operatorului înainte de expirarea termenului inițial pe care acesta este încheiat (dacă contractul este încheiat pe un termen determinat), Abonatul este obligat să achite Operatorului, până la data rezilierii acestuia, o parte din taxa de conectare proporțională timpului rămas până la expirarea termenului contractului (adică egală cu suma taxei de conectare, împărțită la numărul de luni pe care este încheiat contractul și înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea termenului acestuia). Altfel, Abonatul se scutește de achitarea taxei de conectare.

8. responsabilități contractuale

8.1 Părțile contractante sunt responsabile pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor pe care și le asumă în conformitate cu prevederile Regulamentului "Prestări servicii de telefonie fixă", prezentului contract și legislației în vigoare.

8.2 Abonatul este responsabil de modul de folosire a serviciului de telefonie fixă, astfel, încât propria conduită să nu perturbeze funcționarea normală a acestuia.

8.3 Operatorul și abonatul nu sînt responsabili de nerespectarea condițiilor contractului pentru prestarea serviciului de telefonie fixă în caz de forță majoră: inundații, incendii, cutremure de pământ și alte calamități, precum și orice alte situații independente de părți.

8.4 Operatorul nu este responsabil de conținutul și calitatea serviciilor oferite prin rețeaua sa de către operatorii de servicii cu valoare adăugată (Audiotex, Internet etc.), punând la dispoziție numai suportul tehnic pentru prestarea acestor servicii.

8.5 Operatorul nu este responsabil de daune, oricare ar fi acestea, a căror existență abonatul ar pune-o pe seama nefuncționării serviciului de telefonie fixă, cu excepția celor prevăzute în Regulamentul "Prestări servicii de telefonie fixă".

8.6 Operatorul nu rambursează tariful de abonament pentru nefuncționarea serviciului de telefonie fixă dacă deranjamentul a fost provocat de abonat sau de situații de forță majoră.

9. notificări și comunicări

Orice notificare sau comunicare către Abonat efectuată în cadrul prezentului contract va fi făcută în scris și va fi considerată ca fiind transmisă în modul corespunzător, dacă este transmisă prin scrisoare recomandată, cu aviz de primire, la adresa destinatarului indicată în acest contract sau alta adresa comunicată de destinatar în modul stabilit în acest contract anterior expedierii scrisorii, sau prin fax, cu raport de confirmare a transmisiei reușite, la numărul destinatarului indicat în acest contract sau alt număr comunicat de destinatar în modul stabilit în acest contract anterior expedierii faxului. Numărul de fax de contact al Operatorului este (022) 977 701 (pentru persoane juridice) și (022) 977 758 (pentru persoane fizice).

10. date cu caracter personal

10.1 Prin semnarea contractului Abonatul este de acord ca datele sale cu caracter personal furnizate Operatorului, să fie prelucrate de Operator în următoarele scopuri:
- constituirea de baze de date și utilizarea acestora în legătură cu furnizarea serviciilor ce fac obiectul contractului, inclusiv în cadrul relației dintre Operator și autoritățile competente sau alți furnizori de servicii de comunicații electronice,
- executarea obligațiilor asumate de Abonat prin contract, inclusiv prin transferul acestor date către alte companii de colectare a datoriei care asigură executarea obligațiilor asumate de Abonat. Transferul și prelucrarea datelor cu caracter personal de către aceste companii se face în scopul recuperării creanțelor Operatorului, împreună cu penalitățile aferente.

- transfer și/sau procesare în străinătate cu respectarea prevederilor legale în vigoare, în scopul furnizării de servicii și efectuării unor studii de piață;

Abonatul este de acord ca datele sale de trafic să fie prelucrate de Operator în scopuri legate de furnizarea serviciilor.

Activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal vor fi efectuate de Operator sau de către persoane împuternicite de Operator. Refuzul Abonatului față de prelucrarea de către Operator a datelor prevăzute în prezentul alineat echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice.

10.2 Abonatul este de acord ca datele sale cu caracter personal să fie prelucrate în activități de transfer de date în scop de marketing direct (în cadrul acțiunilor de promovare a serviciilor oferite de Operator) sau în scopul realizării studiilor de piață de către Operator sau persoane împuternicite de acesta. Abonatul poate renunța oricând la acordul sau cu privire la prelucrarea datelor personale în scopul efectuării studiilor de piață sau marketing direct, avînd posibilitatea de a comunica expres despre acest refuz persoanei care l-a contactat în acest sens.

10.3 Abonatul persoană juridică se obligă ca înainte de a transfera date personale ale utilizatorilor persoane fizice către Operator, să obțină consimțământul acestora pentru prelucrările efectuate de către Operator conform scopurilor menționate în prezentul punct 10. Transferînd datele personale ale utilizatorilor către Operator, Abonatul confirmă că a obținut consimțământul utilizatorilor pentru prelucrarea datelor lor personale de către Operator, conform prevederilor pct. 10 al prezentelor condiții generale și își asumă întreaga responsabilitate în legătură cu aceasta.

10.4 Abonatul își dă acordul ca Operatorul să înregistreze convorbirile telefonice cu reprezentanții Operatorului în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de Operator. Abonatul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienți Orange Moldova și are posibilitatea de a refuza convorbirea.

10.5 Operatorul informează Abonatul că dispune de drepturile prevăzute de art. 12-16 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, respectiv dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată către Orange Moldova, str. Alba Iulia 75, Chisinau.

10.6 Operatorul 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. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate niciunei terțe. Prin comunicarea lor unor terțe persoane de către Abonat sau utilizator, acesta își asumă întreaga responsabilitate.

11. dispoziții finale

11.1 Prezentul contract a fost executat în 2 (două) exemplare, fiecare avînd putere juridică egală.

11.2 Operatorul va informa în scris abonatul despre modificările în condițiile contractului cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru abonat. Dacă abonatul nu este de acord cu acestea, el este în drept să rezilieze contractul, fără a fi penalizat, acordînd preaviz scris Operatorului până la data intrării în vigoare a modificărilor respective.

11.3 Devin nule toate acordurile, scrisorile de intenție, ofertele, negocierile, în formă scrisă sau orală, privind obiectul prezentului Contract.

11.4 Referitor la condițiile ne-stipulate în prezentul Contract, se va aplica legislația în vigoare a Republicii Moldova.

11.5 Anexele, Acordurile Adicionale și Lista de prețuri sunt parte integrantă a prezentului Contract.

11.6 Prezentul contract se încheie în conformitate cu prevederile Regulamentului "Prestări servicii de telefonie fixă" pe care părțile și le asumă precum și cu orice alte prevederi legale, din domeniu, în vigoare.

11.7 Pentru orice reclamație abonatul trebuie să se adreseze la Serviciul Clienți al Orange Moldova. Reclamația va fi făcută în scris și va fi trimisă Șefului Serviciului Clienți la:

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

Termenul de examinare a petițiilor nu va depăși 15 zile, iar în cazurile când petiția necesită o examinare suplimentară în cel mult 30 de zile din data recepționării petiției. Rezultatul examinării petiției va fi adus la cunoștință petiționarului în scris, iar cu consimțământul lui oral. Orice dispută generată de existența, interpretarea sau aplicarea prevederilor prezentului Contract, care nu poate fi negociată și soluționată amiabil, va fi înaintată instanțelor de judecată competente din Moldova.

Legea aplicabilă Contractului este legislația în vigoare a Republicii Moldova.