

# condiții speciale

Condiții speciale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice fixe Orange Moldova (aplicabile abonamentelor Fiber Pro și Internet Pro („Condiții Speciale”))

## 1. definiții

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

- Conectarea la Rețea: instalarea liniei (legăturii) de comunicații electronice între punctul de prezență al Rețelei fixe Orange Moldova și Punctul terminal al Rețelei din Locația Clientului. Conectarea standard constă în operațiunile de instalare a Serviciului Internet, premergătoare Activării acestui Serviciu, asigurate de către Orange Moldova, prin personal propriu și/sau autorizat de Orange Moldova (de exemplu, tehnicieni), în baza unui tarif (taxă de conectare), și include i. cablarea de la ultimul echipament de Rețea și până la Locația Clientului cu fibră optică sau cablu Ethernet; ii. instalarea fibrei optice sau a cablului Ethernet în Locație; iii. conectarea unui media convertor, router Wi-Fi și/sau echipament terminal de rețea optică (optical network terminal) la conexiunea instalată, în funcție de tipul de conexiune, precum și iv. configurarea routerului și/sau echipamentului terminal utilizat pentru accesul la Serviciu.

**Echipament Terminal:** echipament (media convertor, optical network terminal, router, etc.), oferit de Orange Moldova Clientului în comoditate (folosință), ce se conectează la punctul terminal al Rețelei, situat în Locația Clientului, și care este necesar Clientului pentru a putea utiliza Serviciile.

**FTTB (Fiber To The Building, fibră-până-la-clădire):** tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibră optică în spațiul comun al clădirii în care se află locația pentru care se solicită conectarea, conectarea finală în locație fiind făcută prin metode alternative.

**Internet Protocol (IP):** protocol Internet care permite comunicarea într-un mediu eterogen.

**Locație:** adresa indicată de Client la data achiziționării Abonamentului ca fiind adresa unde dorește să beneficieze de Serviciile Orange, unde se instalează echipamentele și care nu poate fi schimbată decât în condițiile prezentelor Condiții Speciale și listei de prețuri corespunzătoare.

**Opțiune:** convenție prin care, în schimbul unei sume (prețul Opțiunii), Clientul obține, pe perioada de valabilitate a opțiunii (de regulă, o Perioadă de facturare), posibilitatea de a beneficia de acces la anumite servicii suplimentare.

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

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

**Servicii de bază:** Serviciul de acces la Internet fix, oferit de Orange Moldova, la care Clientul are acces automat prin alegerea Abonamentului corespunzător, fără o solicitare suplimentară.

**Servicii de acces la Internet fix (Serviciu internet):** Serviciul de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului (i) accesul la Rețeaua fixă Orange Moldova care îi permite acestuia conectarea la rețeaua Internet, prin utilizarea unei sau mai multor adrese IP atribuite liniei de acces corespunzătoare a Clientului, și (ii) transmisiunea și recepționarea de date prin intermediul Rețelei fixe Orange Moldova până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice și vice versa.

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

**Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal** (conform pct.5.2.3 lit.c) din standardul SM ETSI EG 202 057-4): rata de transmitere a datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, experimentată de utilizatorul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

**Viteza maximă de transfer al datelor** (conform pct.5.2.3 lit.a) din standardul SM ETSI EG 202 057-4): cea mai mare rată de transmitere a datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin într-un interval de timp definit.

**Viteza minimă de transfer al datelor** (conform pct.5.2.3 lit.b) din standardul SM ETSI EG 202 057-4): cea mai mică rată de transmitere a datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de utilizatorul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

**Viteza promovată de transfer al datelor:** rata de transmitere a datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă de transfer al datelor.

**Zona de funcționare a Rețelei:** zonele geografice din Republica Moldova în care Orange Moldova oferă conectarea la Rețeaua fixă Orange Moldova în condiții standard de conectare.

## 2. dispoziții generale

### 2.1 documentele contractuale aplicabile

Relațiile contractuale între Orange Moldova și Client ce țin de furnizarea Serviciilor sunt reglementate de (i) Contract și (ii) anexele la Contract, semnate de Client, (iii)

precum și de Condițiile Generale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului ale Orange Moldova („Condițiile Generale”), (iv) prezentele Condiții Speciale și (vi) Lista de prețuri pentru servicii fixe Orange (aplicabilă abonamentelor Fiber Pro), 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. Prezentele Condiții Speciale au prioritate asupra Condițiilor Generale. Anumite Servicii pot fi reglementate suplimentar de Condiții Speciale, care se aprobă de Orange Moldova și de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării activării acestora.

2.1.2 Semnarea de către Client a Contractului reprezintă acceptul Condițiilor Generale, prezentelor Condiții Speciale, Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange și materialelor publicitare dedicate ofertelor comerciale specifice, emise de Orange Moldova, și conferă Clientului dreptul de a solicita activarea Serviciilor contractate și obligația Orange Moldova de a asigura accesul Clientului la Serviciile contractate în condițiile expuse în Contract, inclusiv anexele la Contract, Condițiile Generale și prezentele Condiții Speciale.

### 2.2 încheierea contractului și modificarea datelor din contract

2.2.1 Serviciile oferite în conformitate cu prezentele Condiții Speciale pot fi contractate numai de către persoane juridice și persoane fizice care practică activitate de întreprinzător sau profesională, pentru necesități legate de asemenea activitate, cu excepția cazului în care ofertele comerciale specifice emise de Orange Moldova prevăd altfel.

2.2.2 Înainte de semnarea Contractului sau a anexei la Contract privind o nouă locație, respectiv înainte de acceptarea cererii de transfer la o nouă locație, Orange Moldova efectuează un studiu de fezabilitate pentru a stabili (i) dacă locația pentru care se solicită conectarea se află în Zona de funcționare a Rețelei fixe Orange Moldova, (ii) dacă Conectarea la Rețea este posibilă din punct de vedere tehnic și juridic, și (iii) tehnologia și metoda optimă de Conectare la Rețea.

2.2.3 În cazul în care locația nu se află în Zona de funcționare a Rețelei fixe Orange Moldova, Orange Moldova, la alegerea sa, refuză conectarea locației sau propune Clientului conectarea în condiții non-standard. În ultimul caz, Orange Moldova va notifica Clientul în scris privind tehnologia (fibră optică, Ethernet, etc.) și metoda (aeriană, subterană) propusă pentru Conectarea la Rețea și termenul și taxa de conectare, iar Clientul va trebui să confirme în scris acordul său cu acestea. În cazul în care Clientul refuză darea acordului sau nu răspunde în termen de 30 zile din data notificării, Orange Moldova își rezervă dreptul de a refuza conectarea locației.

2.2.4 Orange Moldova își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze identitatea și sediul (adresa poștală) solicitantului, precum și dreptul de proprietate al solicitantului asupra locației pentru care se solicită conectarea. 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 la Rețea a locației. 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, 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.

## 3. conectarea la rețea și punerea în funcțiune a serviciului

### 3.1 conectarea la rețea

3.1.1 Prin semnarea Contractului (anexei la Contract, cererii de transfer) pentru o nouă Locație, Clientul își exprimă acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrărilor necesare pentru Conectarea la Rețea a locației respective.

3.1.2 Conectarea la Rețea va fi efectuată la Locație de către o echipă de tehnicieni desemnați de Orange Moldova. Clientul nu are dreptul să efectueze Conectarea la Rețea altfel decât prin intermediul tehnicienilor desemnați de Orange Moldova. Orange Moldova nu este responsabilă în niciun fel de nefuncționarea Serviciului sau funcționarea necorespunzătoare a acestuia în cazul în care lucrările de conectare sau orice alte intervenții asupra Echipamentului Terminal au fost efectuate de către terțe părți neagreate de Orange Moldova.

3.1.3 Tehnicienii Orange Moldova contactează Clientul pentru a stabili detaliile instalării (data, ora), în funcție de disponibilitatea Clientului, Clientul dându-și acordul prin prezentul Contract ca datele sale și ale reprezentanților săi (nume, adresă, telefon etc.) să fie furnizate de către Orange Moldova către tehnicienii în acest scop. Dacă părțile nu convin altfel, lucrările de conectare vor fi efectuate în zile de lucru, în timpul orelor de program. La data și ora stabilite cu tehnicienii pentru Conectarea la Rețea, Clientul sau persoana împuternicită de către acesta are obligația să fie prezent la Locație. Pentru efectuarea lucrărilor de conectare, Clientul este obligat să permită tehnicienilor desemnați de Orange Moldova accesul la Locație, precum și la spațiile de uz comun din imobil. Întârzierea procesului de conectare datorată lipsei Clientului sau persoanei împuternicite la Locație sau refuzului acestuia (acesteia) de a permite accesul tehnicienilor desemnați de Orange Moldova la Locație nu va putea fi imputată Orange Moldova. În acest caz, Orange Moldova își rezervă dreptul de a percepe o taxă pentru vizita eșuată a tehnicienilor (conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange) și/sau de a rezolvi Contractul pentru Locație, prin notificare scrisă transmisă Clientului.

3.1.4 Clientul are obligația să asigure în prealabil amplasamentul și toate condițiile necesare în vederea Conectării la Rețea a Locației potrivit specificațiilor tehnice, Orange Moldova (tehnicienii desemnați) având dreptul de a refuza Conectarea la Rețea a Locației dacă nu sunt îndeplinite aceste condiții.

3.1.5 În cazul în care (i) Locația este situată într-un imobil proprietate comună, sau (ii) conectarea Locației necesită trecerea sau instalarea infrastructurii pe, sub sau deasupra spațiilor de uz comun și/sau terenurilor sau spațiilor aparținând terțelor persoane, Clientul trebuie să obțină toate acordurile/autorizațiile necesare Conectării la Rețea (de exemplu, acordul proprietarului dacă nu deține proprietatea asupra Locației, al coproprietarilor, al asociației de locatari, al organizației de gestiune și/sau al autorităților sau instituțiilor competente, după caz). Orange Moldova (tehnicienii desemnați) au dreptul de a solicita Clientului prezentarea acordurilor/autorizațiilor necesare și refuza Conectarea la Rețea a Locației în cazul în care Clientul nu le prezintă, Orange Moldova (tehnicienii desemnați) nefiind în niciun fel ținți răspunzători pentru situațiile în care Conectarea la Rețea s-a făcut în lipsa acestor acorduri/autorizații. În cazul în care Orange Moldova nu primește asemenea acorduri/autorizații în termen de 30 zile de la data solicitării sau dacă emiterea acestora se condiționează prin achitarea unor plăți sau altor beneficii, Orange Moldova are dreptul de a rezolvi Contractul pentru Locație, prin notificare scrisă transmisă Clientului. Clientul este singurul răspunzător față de orice terțe persoane și este obligat să apere Orange Moldova în cazul oricăror reclamații, plângeri, cereri de plată a unor sume de bani sau orice alte acțiuni înaintate împotriva Orange Moldova ca urmare a Conectării la Rețea a Locației, cu excepția cazului în care reclamantul sau Clientul demonstrează că lucrările de conectare au fost efectuate de către Orange Moldova (tehnicienii desemnați) cu încălcarea normelor tehnice (fără ca Clientul să fi cerut acest lucru) sau a acordului scris între părți. Pentru evitarea oricăruui dubiu, orice revocare sau pierdere în orice fel a acordurilor/autorizațiilor în sensul acestui punct nu dă Clientului dreptul de a rezolvi prezentul Contract fără plata penalității, dacă Abonamentul respectiv se află în Perioada contractuală minimă.

3.1.6 Dacă Părțile nu convin altfel în funcție de condițiile de acces la Locație și de alți factori ce pot influența conectarea, termenul maxim de conectare este 15 zile lucrătoare din data semnării Contractului sau a anexei la Contract privind locația respectivă, sau acceptării cererii de transfer la o nouă locație, și numai sub rezerva îndeplinirii celorlalte obligații ce îi revin Clientului. Termenul dat nu include (i) perioada în care efectuarea lucrărilor nu este posibilă din cauza condițiilor climatice nefavorabile (de exemplu, temperaturi sub -5C°, precipitații abundente), și (ii) perioada de întârziere determinată de indisponibilitatea Clientului sau lipsa accesului la Locație conform pct. 3.1.3, sau lipsa condițiilor necesare conform pct. 3.1.4, și (iii) perioadele necesare pentru obținerea acordurilor menționate la pct. 3.1.5. În cazul în care Orange Moldova nu efectuează Conectarea la Rețea a Locației în termenul maximal prevăzut mai sus sau în orice alt termen convenit cu Clientul, ultimul are dreptul de a rezolvi Contractul pentru Locația respectivă, prin notificare scrisă transmisă Clientului.

3.1.7 Dacă, în procesul de efectuare a conectării, se constată că Conectarea efectivă la Rețea a Locației nu este posibilă din motive tehnice obiective care nu sunt imputabile Clientului și care nu au putut fi prevăzute la momentul efectuării studiului de fezabilitate, Orange Moldova va informa Clientul în scris, moment din care Contractul pentru Locația respectivă va fi rezolvit, fără ca Clientul să fie obligat să achite taxa de conectare pentru locația respectivă.

3.1.8 După executarea lucrărilor de cablare cu fibră optică sau cablu Ethernet de la ultimul echipament de Rețea și până la Locația Clientului și de instalare a fibrei optice sau a cablului Ethernet în Locație, Clientul și tehnicienii care au executat lucrările vor semna actul de executare a lucrărilor respective. În cazul în care Clientul refuză nemotivat semnarea actului respectiv, Orange Moldova își rezervă dreptul de a rezolvi Contractul pentru Locația respectivă, prin avis scris trimis Clientului, și de a percepe de la Client costul lucrărilor executate.

3.1.9 Clientul nu are dreptul să utilizeze conexiunea instalată în Locație de către Orange Moldova pentru conectarea la Rețea a echipamentelor situate în afara Locației. În cazul încălcării prevederilor de mai sus, Clientul este obligat să despăgubească Orange Moldova pentru prejudiciul cauzat, inclusiv contravaloarea Serviciilor utilizate neautorizat.

**3.2 echipamente terminale**

3.2.1 Accesul la Serviciu poate fi realizat doar folosind un Echipament Terminal (i) compatibil cu Serviciul respectiv și cu tehnologia utilizată și (ii) configurat (setat) corespunzător.

3.2.2 Pentru accesul la Serviciu, Clientul utilizează Echipamentul Terminal instalat de Orange Moldova la Locație, care se transmite Clientului în comodat (folosință) pe durata Contractului, fiind consemnat în actul de punere în funcțiune prevăzut la pct. 3.3.2. Dreptul de proprietate asupra Echipamentului Terminal nu se transferă Clientului, folosința Echipamentului Terminal fiind încredințată Clientului exclusiv pentru scopul utilizării Serviciilor Orange Moldova, Clientul fiind răspunzător pentru acesta ca un depozitar. Clientul se obligă ca, pe întreaga perioadă de valabilitate a Contractului, să nu facă niciun act de dispoziție, să nu închirieze și să nu transmită folosința asupra Echipamentului Terminal sau a oricăror componente ale acestuia.

3.2.3 Configurarea Echipamentului Terminal utilizat pentru accesul la Serviciu se va efectua de către Orange Moldova, prin intermediul tehnicienilor săi desemnați. În cazul utilizării de către Client a propriului Echipament Terminal ori reconfigurării sau oricăror alte intervenții asupra Echipamentului Terminal transmis de Orange Moldova, efectuate de către Client sau terțe părți neagreate de Orange Moldova, Orange Moldova nu garantează disponibilitatea și furnizarea Serviciului conform parametrilor de calitate conveniți și nu este responsabilă în niciun fel de nefuncționarea Serviciului sau funcționarea necorespunzătoare a acestuia.

3.2.4 Clientul se obligă, printre altele: (i) să recepționeze Echipamentul Terminal; (ii)

să utilizeze Echipamentul Terminal exclusiv în scopul recepționării și utilizării Serviciilor Orange Moldova, în conformitate cu Contractul; (iii) să respecte orice instrucțiuni, recomandări, îndrumări, clarificări și indicații furnizate de către reprezentanții Orange Moldova cu privire la Echipamentul Terminal; (iv) să utilizeze Echipamentul Terminal sau orice componente ale acestuia ca un „bun proprietar”, să-l păstreze în stare de bună funcționare în raport cu orice instrucțiuni, recomandări, îndrumări, clarificări și indicații furnizate de către reprezentanții Orange Moldova și cu specificațiile tehnice ale furnizorului/producătorului acestora, să nu îl folosească în mod abuziv, să nu îl deterioreze, să nu îl distrugă, să nu îl desfacă, să nu intervină în interiorul acestuia, să nu intervină asupra sigiliilor aplicate, să nu adauge, modifice sau altereze în vreun fel Echipamentul; (v) să nu mute din Locație Echipamentul Terminal sau orice componente ale acestuia, cu excepția situației în care solicită și Orange Moldova aprobă mutarea serviciului la altă Locație; (vi) să asigure, pe cont propriu, conectarea și alimentarea neîntreruptă a Echipamentului Terminal cu energie electrică 220 V, 50Hz, inclusiv prin intermediul unui stabilizator de tensiune, pe întreaga durată a utilizării Serviciului. Clientul este obligat să respecte regulile de securitate electrică la utilizarea echipamentului, inclusiv de a asigura la conectarea echipamentului la rețeaua electrică care are legătură cu pământul. Nerespectarea acestor reguli sporește riscul influenței negative a câmpului electromagnetic asupra sănătății, poate duce la înrăutățirea calității conexiunii, precum și la defectarea echipamentului, Orange Moldova neavând nicio răspundere în legătură cu acestea.

3.2.5 Remedierea defecțiunilor Echipamentului Terminal oferit de Orange Moldova și a oricăror componente ale acestuia se va realiza pe cheltuiela Orange Moldova, pe întreaga durată a utilizării Serviciului, dacă defecțiunile sunt cauzate de unele vicii de fabricație și sub condiția utilizării Echipamentului Terminal în strictă conformitate cu Condițiile Generale, prezentele Condiții Speciale și instrucțiunile de utilizare primite de Client la instalarea Echipamentului Terminal.

3.2.6 Clientul este obligat să asigure siguranța și integritatea Echipamentului Terminal primit de la Orange Moldova, suportând riscul pierii sau deteriorării (totale sau parțiale) fortuite a acestuia și a oricăror componente ale acestuia. În cazul survenirii unor asemenea situații, Clientul are obligația să anunțe imediat Serviciul Clienti al Orange Moldova.

3.2.7 Dacă defecțiunile Echipamentului Terminal oferit de Orange Moldova și a oricăror componente ale acestuia sunt cauzate de utilizarea necorespunzătoare a Echipamentului Terminal, precum și în situațiile prevăzute la pct. 3.2.6, Clientul va suporta întregul cost al reparațiilor sau al valorii echipamentelor de înlocuire, inclusiv taxa percepută de Orange Moldova pentru intervenția la Locație, conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange, și nu va fi exonerat de plata Valorii Abonamentului și contravalorii Opțiunilor și Serviciilor adiționale activate pentru perioada în care nu a beneficiat de Serviciu.

3.2.8 În termen de 30 zile de la data încetării Contractului pentru Abonamentul pentru care a fost utilizat Echipamentul Terminal, indiferent de motivul încetării, Clientul se obligă să restituie Echipamentul Terminal cu toate componentele acestuia, în starea în care i-a fost predat, cu excepția uzurii normale, în baza unui act de predare-primire, semnat de ambele părți, în oricare din magazinele Orange Moldova.

3.2.9 Celelalte echipamente necesare pentru accesul la Servicii, cum ar fi calculatorul, laptop-ul, etc., se asigură de Client pe cheltuiela proprie și trebuie să fie compatibile cu Serviciul și cu tehnologia utilizată, Orange Moldova neavând nicio obligație sau răspundere pentru asigurarea sau funcționalitatea acestora.

3.2.10 Orange Moldova poate modifica configurația soft a echipamentelor prevăzute la pct. 3.2.9 de mai sus, de ex. pentru a seta conexiunea la Internet. Orange Moldova nu poartă răspundere pentru legalitatea achiziției sau calitatea softului utilizat de către Client.

**3.3 punerea în funcțiune (darea în exploatare)**

3.3.1 După încheierea lucrărilor de conectare, Orange Moldova va efectua Activarea Serviciului contractat de Client pentru Locația respectivă și Părțile vor testa funcționalitatea accesului la Serviciu, inclusiv vitezele de transfer al datelor.

3.3.2 În cazul rezultatului pozitiv al testării, Orange Moldova (tehnicianul desemnat) va prezenta Clientului și Părțile vor semna actul de punere în funcțiune pentru Locația respectivă, în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

3.3.3 În cazul rezultatului negativ al testării, Părțile vor identifica în comun cauza lipsei accesului la Serviciu sau necorespunderii vitezelor înregistrate cu vitezele prevăzute de Contract.

3.3.4 În cazul în care Clientul refuză nemotivat semnarea actului de punere în funcțiune, Orange Moldova își rezervă dreptul de a rezolvi Contractul pentru Locația respectivă, prin avis scris trimis Clientului, și de a percepe de la Client taxa de conectare pentru Locația în cauză.

3.3.5 Activarea Serviciului contractat de Client are loc la data semnării de către Client a actului de punere în funcțiune pentru Locația respectivă, dacă Părțile nu convin altfel.

3.3.6 Plata Lunară pentru o locație se calculează din data Activării Serviciilor pentru Locația respectivă.

3.3.7 În cazul nerespectării termenului prevăzut la pct. 3.1.6, Orange Moldova oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Plății Lunare pentru o Perioadă de facturare, proporțional numărului de zile în care Serviciul era indisponibil, dar nu mai mult decât contravaloarea Plății Lunare pentru o Perioadă de facturare. Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă Perioadei de facturare următoare. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analiza în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri. În cazul în care Orange Moldova întârzie executarea obligațiilor sale prevăzute la pct. 3.1.6 cu peste 30 zile, Clientul are dreptul de a rezolvi Contractul pentru Locația respectivă, prin avis scris trimis Orange Moldova.

### 3.4 transferul la o altă locație (modificarea adresei de instalare)

3.4.1 Ulterior semnării Contractului (Anexei la Contract), Clientul poate cere modificarea adresei de instalare (Locației), prin cerere scrisă transmisă către Orange Moldova, conform modelului pus la dispoziția de Orange Moldova, cu condiția că noua Locație se află în Zona de funcționare a Rețelei fixe Orange Moldova. Orange Moldova poate refuza asemenea cerere în cazul în care Clientul are datorii restante față de Orange Moldova. Pentru modificarea adresei de instalare se percepe taxa de conectare, prevăzută de Lista de prețuri pentru servicii fixe Orange. Clientul se scutește de plata acestei taxe în schimbul angajamentului său de a respecta o perioadă contractuală minimă de 12, 24 luni sau 36 luni de la data modificării, în funcție de tipul și Valoarea Abonamentului utilizat de Client. Dacă încalcă asemenea angajament, Clientul va achita către Orange Moldova, la cerere, o penalitate egală cu contravaloarea scutirii de care a beneficiat. În orice caz, angajamentul Clientului privind respectarea unei perioade contractuale minime, asumat la conectarea Locației anterioare, rămâne în vigoare și se aplică în continuare noii Locații, inclusiv răspunderea Clientului pentru nerespectarea acestui angajament.

3.4.2 La conectarea Locației noi, Clientul este obligat să predea reprezentantului Orange Moldova Echipamentul Terminal, oferit anterior pentru utilizarea Serviciului, pentru a fi instalat la Locația nouă.

3.4.3 Prevederile pct. 2.2.2-2.2.4, 3.1, 3.3 și 4.1.1 din prezentele Condiții Speciale ce țin de Conectarea la Rețea a unei Locații se aplică și în cazul în care Clientul solicită transferul la o altă Locație (adresă).

3.4.4 În cazul în care noua Locație nu se află în Zona de funcționare a Rețelei fixe Orange Moldova, Clientul nu poate cere modificarea adresei de instalare (Locației), doar poate rezolvi Contractul pentru Locația anterioară, cu plata penalităților aplicabile (după caz).

3.4.5 Pentru modificarea locului de instalare în cadrul aceleiași Locații se percepe un tarif administrativ, prevăzut de Lista de prețuri pentru servicii fixe Orange.

## 4. condițiile comerciale

### 4.1 taxa de conectare, abonamentele, prețurile și sursele de informare

4.1.1 Pentru Conectarea la rețea, Clientul achită o taxă de conectare, care se percepe aparte pentru fiecare Abonament contractat, indiferent de tipul acestuia. Clientul poate beneficia de reducere, integrală sau parțială, la taxa de conectare, cu condiția respectării de către Client a Perioadei contractuale minime aplicabile Abonamentului respectiv (și, dacă este cazul, a Valorii minime a Abonamentului), care curge din data Activării acestuia. În cazul nerespectării Perioadei contractuale minime (sau, dacă este cazul, a Valorii minime a Abonamentului) din motive imputabile Clientului (rezoluțiunea contractului pentru Abonamentul respectiv de către Client din motive nereputabile Orange Moldova sau de către Orange Moldova din motive imputabile Clientului, schimbarea planului tarifar pe unul cu Plată Lunară mai mică), Orange Moldova are dreptul de a încasa de la Client o penalitate egală cu suma reducerii la taxa de conectare, de care a beneficiat Clientul la conectarea Abonamentului respectiv.

4.1.2 Furnizarea Serviciului se realizează în conformitate cu tipul de Abonament (planul tarifar), Opțiunile și Serviciile adiționale activate de Client, în schimbul plății Valorii Abonamentului și Tarifelor aferente Opțiunilor și Serviciilor adiționale. Tipul Abonamentului (planul tarifar) ales de Client este prevăzut în anexa la Contract sau în cererea de modificare sau înlocuire a abonamentului.

4.1.3 Taxa de conectare, tipurile Abonamentelor (planurile tarifare) disponibile, Plata Lunară și vitezele maxime de transfer al datelor aferente fiecărui Abonament, Traficul inclus în Abonamentul Internet backup (dacă este cazul), Opțiunile și Serviciile adiționale disponibile și tarifele aferente, Tarifele administrative sunt prevăzute în Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange și/sau în anexa la Contract. Clientul poate obține informații actualizate privind Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange și ofertele comerciale curente ale Orange Moldova, consultând pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md), ori prin solicitare de informații Serviciului Clienti al Orange Moldova pentru persoane juridice sau Reprezentantului Vânzări Corporative Orange, ori în orice magazin Orange Moldova.

4.1.4 Abonamentul Internet backup este un serviciu de transmisiuni de date mobile, furnizat în conformitate cu Condițiile Speciale de utilizare a serviciului Orange Internet Acum, afișate pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md), cu derogările prevăzute de prezentele Condiții Speciale, și se oferă prin intermediul echipamentului terminal (router) instalat de Orange Moldova la Locație în condițiile prevăzute la pct. 3.1-3.3.. Abonamentul Internet backup este utilizabil doar în calitate de conectivitate de rezervă în cazul indisponibilității temporare a Abonamentului Internet fix de bază. În cazul suspendării sau rezoluțiunii contractului pentru abonamentul Internet fix, de asemenea se suspendă, respectiv este rezolvit, și abonamentul Internet backup. Abonamentul Internet backup nu poate fi activ cât timp abonamentul Internet fix de bază este suspendat. Traficul inclus neutilizat în cursul Perioadei de facturare (lunii) pentru care a fost alocat nu se transferă pentru Perioada de facturare (luna) următoare și se anulează.

4.1.5 Clientul poate afla informația privind tipul de Abonament (planul tarifar) utilizat, Opțiunile și Serviciile adiționale activate, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului său de client Orange, inclusiv soldul curent, Traficul din Abonamentul Internet backup disponibil, contactând Serviciul Clienti al Orange Moldova pentru persoane juridice, precum și în orice magazin propriu (direct) al Orange Moldova.

### 4.2 opțiuni și servicii adiționale

4.2.1 Clientul poate activa sau dezactiva Opțiuni și Servicii adiționale, conform Listei de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange. Opțiunile se activează și se dezactivează pentru fiecare Abonament în parte, indiferent de tipul acestuia.

4.2.2 Pentru activarea sau dezactivarea Opțiunilor sau Serviciilor adiționale, Clientul depune cerere, conform modelului pus la dispoziție de Orange Moldova.

4.2.3 Dacă data activării Opțiunii sau Serviciului adițional pentru care se percepe un tarif lunar nu coincide cu Data de facturare a Clientului, Clientul va fi facturat pentru Perioada de facturare curentă cu tariful respectiv integral, dacă oferta comercială relevantă a Orange Moldova nu prevede că acesta se achită în mărime proporțională numărului de zile rămase din Perioada de facturare curentă.

4.2.4 Dezactivarea Opțiunii sau Serviciului adițional se efectuează de la Data de facturare ulterioară cererii, cu condiția că cererea este depusă cel târziu în ziua lucrătoare anterioară Datei de facturare de la care se solicită dezactivarea. În caz contrar, cererea se execută la Data de facturare ulterioară.

### 4.3 modificarea condițiilor comerciale

4.3.1 Clientul este de acord că orice modificare cu privire la relația comercială, transmisă pe cale electronică (fax sau poșta electronică) de Client către Orange Moldova în conformitate cu prezentele Condiții speciale, îndeplinește toate cerințele legale privind încheierea actelor juridice în scris.

4.3.2 Clientul are dreptul să-și schimbe tipul de Abonament (planul tarifar) de care beneficiază. Pentru trecerea la un alt plan tarifar, Clientul depune cerere, conform modelului pus la dispoziție de Orange Moldova.

4.3.3 Schimbarea Abonamentului pe unul cu Plată Lunară mai mare se efectuează din data solicitată de Client, cu excepția cazului în care este necesară înlocuirea Echipamentului Terminal și/sau instalarea Echipamentului Terminal suplimentar, iar schimbarea Abonamentului pe unul cu Plată Lunară mai mică se efectuează de la Data de facturare ulterioară unei asemenea cereri, cu condiția că cererea este depusă cel târziu în ziua lucrătoare anterioară Datei de facturare de la care se solicită schimbarea (în caz contrar, cererea se execută la Data de facturare ulterioară). Înlocuirea Echipamentului Terminal este necesară în cazul schimbării Abonamentului Internet fix pe alt tip de abonament care include acest serviciu, dar care oferă o viteză maximă de transfer al datelor mai mare. Instalarea Echipamentului Terminal suplimentar este necesară pentru activarea Abonamentului Internet backup. În asemenea cazuri, se aplică corespunzător prevederile pct. 3.1-3.3 și 4.1.1 din prezentele Condiții Speciale ce țin de Conectarea la Rețea a Locației, iar schimbarea se efectuează din data înlocuirii/instalării echipamentului necesar pentru accesul la Serviciu. La înlocuirea Echipamentului Terminal, Clientul este obligat să predea reprezentantului Orange Moldova Echipamentul Terminal oferit anterior Clientului în comoditate pentru utilizarea Serviciilor, sub sancțiunea plății unei penalități egale cu contravaloarea acestuia sau a componentelor lipsă sau neconforme, prevăzută în actul de punere în funcțiune.

4.3.4 Transferul la un alt plan tarifar se efectuează gratis, cu excepția transferului la un plan tarifar cu o Plată Lunară mai mică în cursul Perioadei contractuale minime, care se efectuează contra unui tarif administrativ egal cu Plata Lunară aferentă planului tarifar deținut anterior.

4.3.5 În cazul modificării Abonamentului pe unul cu Plata lunară mai mare, dacă data modificării nu coincide cu Data de facturare, Clientul va fi facturat cu diferența între Plata lunară pentru Abonamentul nou și Plata lunară pentru Abonamentul anterior, proporțional numărului de zile rămase din Perioada de facturare curentă.

## 5. facturarea

5.1 La semnarea anexei la Contract pentru un Abonament nou, Orange Moldova percepe de la Client următoarele sume: (i) Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor adiționale procurate de către Client, pentru prima Perioadă de facturare sau, dacă data semnării anexei nu coincide cu Data de facturare a Clientului, Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor adiționale procurate de Client pentru perioada între Activarea Abonamentului nou și următoarea Dată de facturare a Clientului, și (ii) dacă este cazul, taxa de conectare, cu excepția cazului în care Orange Moldova permite ca acestea să fie achitate după Activarea Serviciului pentru Abonamentul nou. Orange Moldova poate refuza Activarea Abonamentului până la achitarea integrală a sumelor perceptibile la semnarea anexei la Contract pentru Abonamentul respectiv, cu excepția cazului în care Orange Moldova permite ca acestea să fie achitate după Activarea Serviciului pentru Abonamentul nou. În primul caz, dacă sumele respective nu sunt achitate integral în termen de 27 zile de la semnarea anexei la Contract, Contractul pentru Abonamentul respectiv va fi rezolvit de drept, fără punere în întârziere, fără stabilirea unui termen de grație sau somare, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități.

5.2 Ulterior, la fiecare Dată de facturare, Orange Moldova facturează Clientul cu următoarele sume: (i) Valoarea Abonamentului pentru Perioada de facturare care începe la Data de facturare respectivă, (ii) dacă este cazul, contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor adiționale procurate de către Client pentru aceeași Perioadă de facturare, și (iii) dacă este cazul, tarifele administrative pentru serviciile procurate de Client.

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

## 6. nivelul minim de calitate

6.1 Dacă Părțile nu au convenit altfel, atunci în condițiile unui semn neafectat de factori ce sunt în afara controlului Orange Moldova și ținând cont de prevederile pct. 7.1 și 7.2 din Condițiile Generale, Orange Moldova garantează următorii parametri de calitate a Serviciului, măsurată per linie: (i) disponibilitatea Serviciului, pe parcursul unei luni, - 98%; (ii) viteză maximă (promovată) de transfer al datelor, viteză minimă

de transfer al datelor și viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload) corespunzătoare tipului de Abonament utilizat. Viteza de transfer al datelor poate fi limitată de caracteristicile Echipamentului Terminal utilizat de Client.





6.2 Valorile vitezelor serviciului Internet și transport date sunt:

Denumire Abonament	Download / Upload pe site-uri externe		
	Viteza maximă de transfer al datelor, Download / Upload (Mbps)	Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, Download / Upload (Mbps)	Viteza minimă de transfer al datelor, Download / Upload (Mbps)
Fiber Pro 400	20 / 20	20 / 20	20 / 20
Fiber Pro 500	40 / 40	40 / 40	40 / 40
Fiber Pro 900	100 / 100	100 / 99	94 / 83
Internet Pro 2500	200 / 200	200 / 200	190 / 170
Internet Pro 3500	300 / 300	300 / 300	250 / 280
Internet Pro 5500	500 / 500	500 / 460	460 / 340
Internet Pro 10000	940 / 920	920 / 810	860 / 470

Denumire Abonament	Download / Upload pe site-uri locale (RM)		
	Viteza maximă de transfer al datelor, Download / Upload (Mbps)	Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, Download / Upload (Mbps)	Viteza minimă de transfer al datelor, Download / Upload (Mbps)
Fiber Pro 400	100 / 100	100 / 99	94 / 83
Fiber Pro 500	100 / 100	100 / 99	94 / 83
Fiber Pro 900	100 / 100	100 / 99	94 / 83
Internet Pro 2500	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Internet Pro 3500	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Internet Pro 5500	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Internet Pro 10000	940 / 920	920 / 810	860 / 470

6.3 Pentru a putea atinge Viteza minimă de transfer al datelor, Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer al datelor, Clientul trebuie să îndeplinească în mod cumulativ următoarele condiții generale:

- transmisia fișierelor de test specificate, realizată separat pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), între echipamentul terminal al Clientului (echipament terminal de test) conectat la Rețeaua relevantă a Orange Moldova și un server de test conectat la un nod național de Internet Exchange public (MD Internet Exchange – MD-IX);
- stația Clientului nu trebuie să prezinte probleme de software (viruși, malware, atacuri informatice asupra echipamentelor Clientului etc.) și trebuie să aibă toate driverele actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor;
- utilizarea unui Cablu Ethernet UTP minim Cat5e /6, conform standardului IEEE 802.3ab sau conform unor variante mai noi ale acestui standard; Lungimea cablului să nu fie mai mare de lungimea admisibilă pentru 1 Gbps pentru categoria corespunzătoare de cablu;
- aplicația desktop folosită pentru teste (Speedtest by Ookla) trebuie actualizată la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor;
- nivelul de utilizare al procesorului / nucleu în timpul măsurătorilor trebuie să fie de maxim 60%;
- Wi-Fi oprit și conectarea terminalului direct la echipamentul de rețea (ONT / modem / router);
- un singur PC conectat prin LAN/cablu UTP la modemul/router-ul Orange;
- niciun alt program consumator de bandă nu trebuie să funcționeze pe PC în momentul testelor (de ex.: clienți FTP, streaming video, messaging, browsing, filesharing etc.);
- pe aceeași legătură fizică să fie accesat doar serviciul Internet;
- deconectarea oricărui altor echipamente conectate la rețea care pot genera trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.)
- traficul de servicii se ia în calcul la măsurarea vitezei de transfer a datelor, acest trafic fiind parte indispensabilă a fiecărui pachet IP de date transmis prin intermediul protocolului TCP/IP (a se vedea RFC791 - <http://tools.ietf.org/html/rfc791>, RFC793 - <http://tools.ietf.org/html/rfc793>, RFC1180 - <http://tools.ietf.org/html/rfc1180>).

6.4 Pentru a atinge Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer al datelor, Clientul trebuie să îndeplinească în mod cumulativ următoarele condiții specifice:

Hardware: minim procesor Intel Core i3 sau similar, unitate stocare tip HDD sau SSD; interfața de rețea 1000 Mbps (full-duplex), memorie RAM: minim 2 GB, sistem de operare: Win 10 (sau mai nou).

6.5 Pentru a putea atinge Viteza minimă de transfer al datelor, Clientul trebuie să îndeplinească următoarele condiții specifice:

- Hardware: minim procesor dual core sau similar (de ex.: Inter Core i3), unitate

stocare tip HDD/SSD; interfață de rețea 1000 Mbps, memorie RAM: minim 2 GB, sistem de operare: Windows 10 (sau mai nou);

(ii) Conectivitatea între placa de rețea PC clienți și CPE Orange Moldova trebuie să fie de minim 1000 Mbps full-duplex (în cazul abonamentelor cu viteză mai mare de 100 Mbps).

6.6 Măsurătorile vitezelor de transfer al datelor se vor realiza numai prin intermediul aplicației Speedtest by Ookla care se poate descărca în varianta Windows. Clientul trebuie să dețină sau să creeze cont pe aplicația Speedtest by Ookla și trebuie să fie conectat și autentificat în momentul realizării măsurătorilor.

6.7 Aplicația Speedtest by Ookla dedicată terminalelor fixe detectează și afișează o serie de factori ce pot afecta o măsurătoare, după cum urmează:

- Traficul de fundal a depășit o rată de 2% din viteza de download sau upload măsurată;
- Media încălzirii procesorului / nucleu în timpul testului a depășit valoarea de 60%;
- Există mai puțin de 1000 Mbytes memorie RAM liberă.

6.8 Clientul are dreptul la despăgubiri dacă a efectuat măsurători ale vitezelor de transfer al datelor în condițiile stipulate la pct. 6.3 -6.6 de mai sus și dacă în urma lor se constată diferențe importante și permanente/care se repetă la intervale regulate între vitezele măsurate și Viteza minimă, Viteza disponibilă în mod normal sau Viteza maximă aferente abonamentului deținut de Client și cele menționate la pct. 6.1.2 de mai sus.

6.9 Se consideră că un Client a înregistrat diferențe importante dacă a efectuat minim 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin una în intervalul orar 23:00 - 7:00 și se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- Clientul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
  - Cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate de Client înregistrează valori ale vitezelor care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal garantată.
- 6.10 Se consideră că diferențele sunt permanente sau se repetă la intervale regulate dacă se îndeplinesc următoarele condiții în mod cumulativ:
- Clientul efectuează măsurători pe o perioadă de minim 5 zile, în decursul a 30 de zile consecutive, cel puțin una dintre ele fiind o zi de week-end;
  - Clientul realizează cel puțin 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare în intervalul orar 23:00 - 07:00;
  - Clientul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători sau cel puțin jumătate din măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal sau nicio măsurătoare nu atinge viteza maximă de transfer al datelor.

6.11 Clientul poate solicita despăgubirile menționate la pct. 6.8 de mai sus în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători. În acest scop Clientul va transmite Orange Moldova, atașat reclamației, în scris, prin mijloacele specificate în Procedura de soluționare a reclamațiilor, următoarele documente/date:

- Export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din conținutul de utilizator al aplicației de măsurare a vitezelor, în format csv sau pdf;
- Capturi de ecran care să arate numărul de „liniute” al indicatorului puterii de semnal afișat pe ecranul terminalului în momentul efectuării măsurătorilor;
- Datele de identificare ale Clientului;
- Viteza de transfer reclamată, conform tehnologiei în care s-au făcut măsurătorile.

6.12 În cazul nerespectării parametrului indicat la pct. 6.1(i), precum și în cazul prevăzut la pct. 6.11 de mai sus, Orange Moldova oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Serviciului neprestat sau prestat necorespunzător (adică părți Plățiți Lunare și a tarifului pentru Opțiunile și Serviciile adiționale utilizate de Client, proporționale numărului de zile în care Serviciul era indisponibil sau degradat (s-au manifestat diferențele importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate) în decursul Perioadei de facturare respective). Perioada de calcul al despăgubirilor cuprinde perioada în care au fost efectuate măsurătorile.

Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă perioadei de facturare următoare celei în care a fost soluționată reclamația de către Orange Moldova. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri.

## 7. suspendarea Serviciului de către Client

7.1 Prin derogare de la pct. 10.1.1 din Condițiile Generale, Clientul poate solicita suspendarea Serviciului pentru oricare Abonament o dată pe an, pentru cel mult 3 Perioade de facturare (luni) consecutive, oricare ar fi motivul, prin transmiterea unei cereri exprese scrise (i) prin poștă, la adresa: Orange Moldova S.A., Serviciul Clienți, str. Alba Iulia, 75, MD-2071 Chișinău, (ii) personal, Reprezentantului Vânzări Corporative Orange, (iii) în orice magazin Orange, (iv) prin fax, la numărul 0 22 97 77 01, sau (v) prin e-mail, la adresa [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md).

## 8. cesiunea

8.1 În cazul cesiunii de către Client a drepturilor și obligațiilor sale din Contract (Abonament), cesionarul preia de la cedent răspunderea pentru Echipamentul Terminal instalat la Locație, în baza actului de primire-predare a echipamentului, semnat de cedent și cesionar cu Orange Moldova.

8.2 Odată cu cesiunea, cesionarul poate solicita transferul la o altă Locație în condițiile pct. 3.4.