



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

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.

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.

informații legate de condiții care limitează accesul la servicii și aplicații și/sau utilizarea acestora

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.

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 transmisiune de date mobile și/sau de acces la Internet fix furnizat acestora, respectând procedurile, cerințele și garanțiile prevăzute de legislația care reglementează legalitatea conținutului, aplicațiilor și serviciilor.

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 investite 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.

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

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 transmisiune 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 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.

În conformitate cu standardele ITU, în Rețeaua LTE/4G Orange Moldova 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 transmisiuni de date mobile și/sau de acces la Internet fix și/sau de transport date fix.

În cazul abonamentelor sau opțiunilor care includ un volum specificat de date, după consumarea volumului inclus, Clientul va putea utiliza în continuare Serviciile de transmisiuni de date mobile și/sau de acces la Internet fix și/sau de transport date fix în una din următoarele modalități, în funcție de condițiile abonamentului utilizat:

- (i) la aceleași viteze ca și în cazul volumului inclus, cu plata tarifului specificat în Lista de prețuri corespunzătoare ori în anexa la Contract (în acordul adițional la Contract); sau
- (ii) nelimitat gratuit la viteză redusă.

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

explicație cu privire la viteza minimă, disponibilă în mod normal, cea maximă și cea promovată de descărcare și de încărcare pe care o au serviciile de acces la Internet, în cazul rețelelor fixe, și viteza estimată maximă și cea promovată de descărcare și de încărcare pe care o au serviciile de acces la Internet, în cazul rețelelor mobile

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.

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

nivelul minim de calitate a serviciilor oferite

serviciile de telefonie mobilă și serviciile de transmisiuni de date mobile

În condițiile unui semnal neafectat de factori ce sunt în afara controlului său, Orange Moldova garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale de voce, măsurători pe Rețea, trimestrial: (i) rata apelurilor întrerupte $\leq 2\%$ din apeluri în rețea, măsurată conform cap. 6.4.2 al ETSI EG 202 057-3; (ii) rata de blocare a apelurilor $\leq 2\%$ din apeluri în rețea, măsurată conform cap. 6.4.1 al ETSI EG 202 057-3; și (iii) MOS-LQO (Mean Opinion Score) ≥ 3.0 pentru cel puțin 90% de apeluri în rețea, măsurată potrivit ITU-T P.863.

Datorită limitărilor tehnice caracteristice Serviciului Internet Mobil, Orange Moldova nu garantează o viteză minimă pentru furnizarea acestui Serviciu, precum și o rată maximă a pierderii de pachete de date, o întârziere maximă de transfer al pachetelor de date sau o variație maximă a întârzierii de transfer a pachetelor de date.

Viteza maximă estimată de transfer al datelor (viteza promovată) diferă în funcție de tipul Rețelei în care este înregistrată Cartela SIM a Clientului la momentul utilizării Serviciului, după cum urmează:

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

Accesul la anumită Rețea sau Servicii și viteza maximă de transfer a datelor depinde și de compatibilitatea și caracteristicile Echipamentului Mobil utilizat de Client (sau Utilizator).

serviciile de acces la Internet fix și/sau de transport date fix

Dacă Părțile nu au convenit altfel, atunci în condițiile unui semnal 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 indicatori de calitate a Serviciilor sale de acces la Internet fix, măsurători per linie: viteza maximă (promovată) de transfer al datelor, viteza 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 Rețea fixă Orange Moldova (tehnologiei pe care aceasta este bazată) și tipului de Abonament utilizat.

Viteza de transfer al datelor poate fi limitată de caracteristicile Echipamentului Terminal utilizat de Client.

Orange Moldova nu garantează o rată maximă a pierderii de pachete de date, o întârziere maximă de transfer al pachetelor de date sau o variație maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date.



transfer al pachetelor de date sau o variație maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date.

Pentru tehnologia HFC/DOCSIS			
Tipul abonamentului	Viteza maximă de transfer al datelor, Dowload / Upload (Mbps)	Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, Dowload / Upload (Mbps)	Viteza minimă de transfer al datelor, Dowload / Upload (Mbps)
Internet + TV Acasă 200 lei	100 / 10	100 / 10	90 / 10
Internet + TV Acasă 250 lei	200 / 20	190 / 20	170 / 20
Internet + TV Acasă 300 lei	300 / 30	300 / 30	300 / 30
Internet Acasă 200 lei	200 / 20	190 / 20	170 / 20
Internet Acasă 250 lei	300 / 30	300 / 30	300 / 30
Internet + TV Oficiu 400 lei	100 / 10	100 / 10	90 / 10
Internet + TV Oficiu 550 lei	300 / 30	300 / 30	300 / 30
Internet + TV Public 400 lei	100 / 10	100 / 10	90 / 10
Internet + TV Public 550 lei	300 / 30	300 / 30	300 / 30
Internet Oficiu 300lei	100 / 10	100 / 10	90 / 10
Internet Oficiu 450 lei	300 / 30	300 / 30	300 / 30
Fibră 300 + TV Acasă	100 / 10	100 / 10	90 / 10
Fibră 500 + TV Acasă	200 / 20	190 / 20	170 / 20
Fibră 1000 + TV Acasă	300 / 30	300 / 30	300 / 30
Fibră 500	200 / 20	190 / 20	170 / 20
Fibră 1000	300 / 30	300 / 30	300 / 30
Pentru tehnologia FTTH/GPON			
Internet + TV Acasă 200 lei	100 / 100	100 / 99	94 / 83
Internet + TV Acasă 250 lei	300 / 300	300 / 300	250 / 280
Internet + TV Acasă 300 lei	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Internet Acasă 200 lei	300 / 300	300 / 300	250 / 280
Internet Acasă 250 lei	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Fibră 300 + TV Acasă	300 / 300	300 / 300	250 / 280
Fibră 500 + TV Acasă	500 / 500	500 / 460	460 / 340
Fibră 1000 + TV Acasă	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Fibră 500	500 / 500	500 / 460	460 / 340
Fibră 1000	940 / 920	920 / 810	860 / 470



Denumirea Abonamentului	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)
OficiuPro 350	9 / 9	9 / 9	8 / 8
OficiuPro 400	9 / 9	9 / 9	8 / 8
OficiuPro 500	18 / 18	18 / 18	17 / 17
OficiuPro 550	18 / 18	18 / 18	17 / 17
Internet Pro 350	14 / 14	13 / 13	13 / 13
Internet Pro 500	28 / 28	27 / 27	27 / 26
Internet Pro 750	47 / 46	46 / 46	44 / 43

Denumirea Abonamentului	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)
OficiuPro 350	90 / 90	90 / 90	80 / 80
OficiuPro 400	90 / 90	90 / 90	80 / 80
OficiuPro 500	90 / 90	90 / 90	80 / 80
OficiuPro 550	90 / 90	90 / 90	80 / 80
Internet Pro 350	90 / 90	90 / 90	80 / 80
Internet Pro 500	90 / 90	90 / 90	80 / 80
Internet Pro 750	90 / 90	90 / 90	80 / 80

termenul de remediere a deranjamentelor

Clientul poate depune reclamație privind un Deranjament al Serviciului: (1) la orice oră, prin apel la Serviciul Clienți al Orange Moldova la numărul 777, apelabil gratuit din rețeaua mobilă Orange Moldova, sau la numărul 022 977777, apelabil din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifar al apelantului; ori (2) în scris: (i) prin poștă, către Orange Moldova S.A., Serviciul Clienți, str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chișinău, (ii) la sediul Orange Moldova din str. Alba Iulia 75, Chișinău, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare, (iii) în magazinele Orange, (iv) prin fax, la numărul 0 22 97 77 01, sau (v) prin e-mail, la adresa orange@orange.md (pentru persoane fizice) sau corporate@orange.md (pentru persoane juridice). Reclamația primită de Orange Moldova prin fax sau 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.

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 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.).

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 comodat (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.

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.

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 comodat (folosință) ori în rețelele private de comunicații electronice ale Clientului.

restricțiile impuse de furnizor privind utilizarea echipamentului terminal oferit

Accesul la Servicii poate fi realizat doar folosind un Echipament Terminal (i) omologat conform legislației în vigoare ; (ii) compatibil cu Serviciul respectiv și cu tehnologia utilizată; și (iii) configurat (setat) corespunzător.

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

Pentru accesul la Serviciile de comunicații electronice fixe Orange Moldova (abonamentele Internet și TV Acasă, Fibră și TV Acasă, Internet și TV Oficiu și Public), Clientul poate utiliza doar Echipamentul Terminal, cu toate componentele sale, transmis de Orange Moldova Clientului în comodat (folosință) la instalarea Serviciilor și consemnat în actul de primire-predare și punere în funcțiune, întocmit de tehnicianul desemnat de Orange Moldova în numele și pe seama Orange Moldova și semnat de Client. Clientului îi este interzisă instalarea oricăror altor echipamente de decodare în scopul recepționării Serviciilor sau altor servicii decât cele contractate. Utilizarea de către Client a altor echipamente sau componente ale acestora este considerată a fi o încălcare semnificativă a Contractului și dă dreptul Orange Moldova de a rezilia Contractul conform prevederilor pct. 10 din Condițiile Generale.

Configurarea Echipamentului Terminal utilizat pentru accesul la Servicii se va efectua de către Orange Moldova, prin intermediul tehnicienilor săi desemnați.

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.



Clientul este obligat, 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.

Clientul suportă orice risc, inclusiv în caz de forță majoră sau caz fortuit, ca urmare a distrugerii, furtului, pierderii Echipamentului Terminal sau a oricăror componente ale acestuia, fiind obligat să despăgubească Orange Moldova conform valorilor menționate în actul de punere în funcțiune sau în Lista de prețuri pentru servicii fixe Orange. În cazul furtului, pierderii sau deteriorării totale sau parțiale a Echipamentului Terminal sau a oricăror componente ale acestuia, Clientul are obligația să anunțe imediat Serviciul Clienți al Orange Moldova. Înlocuirea Echipamentului Terminal și efectuarea unei noi instalări, dacă e cazul, se va face contra cost și nu exonerează Clientul de la plata Valorii Abonamentului sau a contravalorii Opțiunii adiționale activate, în perioada în care nu a beneficiat de Servicii.

Clientul este obligat să restituie Echipamentul Terminal cu toate componentele acestuia, în starea în care i-a fost predat, mai puțin uzura normală, în baza unui act de predare-primire, semnat de ambele părți, în oricare din magazinele Orange Moldova, în termen de 30 zile de la data încetării Contractului pentru Abonamentul sau Serviciul pentru care a fost utilizat Echipamentul Terminal, indiferent de motivul încetării, sub sancțiunea plății unei penalități egale cu contravaloarea acestuia sau a componentelor lipsă sau neconforme, prevăzută în actul de punere în funcțiune. Achitarea unei asemenea penalități exonerează Clientul de obligația de restituire a Echipamentului Terminal sau a componentelor lipsă sau neconforme, după caz, acestea devenind proprietatea Clientului.

Remediarea defecțiunilor Echipamentului Terminal și a oricăror componente ale acestuia se va realiza pe cheltuiala Orange Moldova, pe întreaga durată a utilizării Serviciilor, 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.

Dacă defecțiunile sunt cauzate de utilizarea necorespunzătoare a Echipamentului Terminal sau de un caz de forță majoră sau caz fortuit, Clientul va suporta întregul cost al reparațiilor sau al valorii echipamentelor înlocuite, inclusiv taxa percepută de Orange Moldova pentru intervenția la Locație, conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange.

Clientul este obligat să asigure, pe cont propriu, conectarea și alimentarea neîntreruptă a Echipamentului Terminal cu energie electrică 220 V, 50Hz, pe întreaga durată a utilizării Serviciilor. 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 aceasta.

metodele de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor, aflate la dispoziția utilizatorului final, în cazul oricărei diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între performanța reală a serviciului de acces la Internet referitoare la viteză sau la alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată mai sus

Clientul având calitatea de consumator are dreptul la despăgubiri dacă a efectuat măsurători ale vitezelor de transfer al datelor în condițiile stipulate la pct. 6.1.1.2-6.1.1.5 din Condițiile speciale de furnizare a Serviciilor de comunicații electronice fixe Orange Moldova (abonamentele Internet și TV Acasă, Fibră și TV Acasă), 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 mai sus.

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:

- (i) Clientul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- (ii) Cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate de Client înregistrează valori ale vitezelor care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal garantată.

Se consideră că diferențele sunt permanente sau se repetă la intervale regulate dacă se îndeplinesc următoarele condiții în mod cumulativ:

- (i) 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;
- (ii) Clientul realizează cel puțin 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare în intervalul orar 23:00 - 07:00;
- (iii) utilizatorul 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.

Clientul având calitatea de consumator poate solicita despăgubirile menționate 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:

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

În cazul prevăzut mai sus, Orange Moldova oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Serviciului neprestat sau prestat necorespunzător (adică părții Plății Lunare și a tarifului pentru Opțiunile adiționale utilizate de Client proporționale numărului de zile în care Serviciul era indisponibil sau degradat (s-au manifestat diferențele importante și 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.

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, Fibră 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.