



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

condiții speciale

Condiții speciale de utilizare a serviciului Orange Internet Acum

1. definiții

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

Aplicația „My Orange”: serviciul prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația Contului Orange Internet Acum al Clientului și prin care se pot efectua modificări în cel mai scurt timp. Prin Aplicația „My Orange”, Clientul poate vizualiza starea contului său Orange Internet Acum, poate solicita activări sau dezactivări de opțiuni, poate reîncărca contul său Orange Internet Acum și efectua și alte acțiuni de administrare a acestuia. Accesul la acest serviciu se poate face doar prin intermediul paginii <https://my.orange.md>, printr-un nume de utilizator și o Parolă.

Aria de acoperire a Serviciului: teritoriul geografic unde Clientul poate accesa Serviciul.

Bonus: valoare acordată de către Orange Moldova Clientului conform ofertei comerciale.

Contul Orange Internet Acum al Clientului: cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului, numărul mobil (MSISDN) atribuit Cartelei SIM/USIM, tipul de Abonament, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, Traficul din Abonament disponibil, Bonusul disponibil, Traficul de fidelitate disponibil, Opțiunile activate și Traficul disponibil din Opțiuni.

Opțiune: convenție prin care, în schimbul unei sume (prețul Opțiunii), Clientul obține (i) fie dreptul de a folosi Serviciile de transmisiuni de date mobile, în limitele volumului care variază în funcție de Valoarea Abonamentului (Traficul din Opțiune), (ii) fie posibilitatea de a beneficia de Servicii de transmisiuni de date mobile la viteză maximă estimată de transfer al datelor pentru sensul de încărcare (upload) disponibilă în Rețea, cu condiția că dispune de Trafic din Abonament sau Trafic din Opțiune neutilizat.

Rețea: oricare din rețelele de comunicații electronice mobile terestre celulare, bazate pe standardele tehnologiilor GPRS/EDGE, IMT-2000 cu interfața radio UMTS (W-CDMA), inclusiv LTE, sau IMT-Advanced, operate de Orange Moldova, prin intermediul căreia se furnizează Serviciul oferit de Orange Moldova.

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

Serviciu de bază: Serviciul de transmisiuni de date mobile.

Serviciu (Servicii) de transmisiuni de date mobile: Serviciul de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului posibilitatea transmisiunii și recepționării de date (incluzând accesul la Internet) utilizând anumite protocoale și tehnologii. Servicii incluse: serviciile activate automat împreună cu Serviciul de bază și furnizate de Orange Moldova Clientului, în cadrul Abonamentului, în scopul sporirii confortului și satisfacției Clientului în ceea ce privește Serviciile și, în general, derularea Contractului.

Tarif: suma percepută de Orange Moldova Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de serviciu. Tarifele sunt indicate în Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum, publicat pe pagina oficială www.orange.md, sau în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clientului sau în orice magazin Orange Moldova.

Traficul din Abonament: volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile la viteză maximă estimată de transfer al datelor pentru sensul de descărcare (download) disponibilă în Rețea și/sau la viteză maximă estimată de transfer al datelor pentru sensul de încărcare (upload) stabilită pentru tipul de abonament (plan tarifar) respectiv, exprimat în MB (Megabytes) sau GB (Gigabytes), acordat Clientului lunar în Data de facturare, în limitele căruia Clientul poate beneficia de Servicii în decursul Perioadei de facturare care începe cu Data de facturare respectivă.

Traficul de fidelitate: volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile la viteză maximă estimată de transfer al datelor pentru sensul de descărcare (download) disponibilă în Rețea și/sau la viteză maximă estimată de transfer al datelor pentru sensul de încărcare (upload) stabilită pentru tipul de abonament (plan tarifar) respectiv, exprimat în MB (Megabytes) sau GB (Gigabytes), acordat lunar, în Data de facturare, Clientului care are o vechime neîntreruptă de cel puțin 1 an, în limitele căruia Clientul poate beneficia de Servicii în decursul unei perioade maxime de 18 luni de la Data de facturare respectivă. Traficul de fidelitate se adaugă la Traficul din Abonament și se consumă după consumarea acestuia.

Traficul din Opțiune: volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile la viteză maximă estimată de transfer al datelor pentru sensul de descărcare (download) disponibilă în Rețea și/sau la viteză maximă estimată de transfer al datelor pentru sensul de încărcare (upload) stabilită pentru tipul de abonament (plan tarifar) respectiv, exprimat în MB (Megabytes) sau GB (Gigabytes), acordat Clientului la data activării unei Opțiuni, în limitele căruia Clientul poate beneficia de Servicii. Traficul din Opțiune se adaugă la Traficul din Abonament și Traficul de fidelitate și se consumă după epuizarea acestora.

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

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

Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă estimată de transfer al datelor.

2. documentele contractuale aplicabile

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

2.2 Semnarea de către Client a Contractului reprezintă acceptul Condițiilor Generale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului ale Orange Moldova, prezentelor Condiții Speciale, Ghidului de Utilizare Orange Internet Acum și materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale specifice, emise de Orange Moldova, și conferă Clientului dreptul de a solicita activarea Serviciilor contractate și obligația Orange Moldova de a asigura accesul Clientului la Serviciile contractate în condițiile expuse în Contract. Activarea Cartelei SIM are loc în termen maxim de 24 ore de la semnarea de către Client a Contractului și achitarea Valorii Abonamentului pentru prima Perioadă de facturare, dacă reglementările în vigoare nu prevăd un termen mai scurt.

3. perioada minimă contractuală

3.1 În cazul suspendării Serviciului de către Client, Perioada minimă contractuală aplicabilă Abonamentului suspendat se prelungește cu perioada de suspendare respectivă.

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

4. traficul din abonament, traficul de fidelitate, serviciile suplimentare, opțiunile și tarifele aferente

4.1 Traficul din Abonament și Traficul de fidelitate corespunzătoare Abonamentului, Valoarea Abonamentului, Serviciile suplimentare și Opțiunile disponibile, Traficul din Opțiune corespunzător fiecărei Opțiuni, tarifele pentru Servicii suplimentare și Opțiuni sunt prevăzute în Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum, distribuit împreună cu Cartela SIM, sau în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale emise de Orange Moldova, care fac parte integrantă din Contract. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea pe pagina oficială www.orange.md și prin solicitare de informații Serviciului Clientului sau în orice magazin Orange Moldova.

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

4.3 Traficul din Abonament neutilizat în Perioada de facturare pentru care a fost acordat poate fi consumat în următoarea Perioadă de facturare. Astfel, Traficul din Abonament neutilizat în decursul a două Perioade de facturare se anulează și nu mai poate fi utilizat.

4.4 Pentru a afla informația privind tipul de Abonament, Data de facturare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, Traficul din Abonament disponibil, Bonusul disponibil, Traficul de fidelitate disponibil, Opțiunile activate, Traficul disponibil din Opțiuni și conținutul facturilor lunare pentru ultimele 12 luni, Clientul poate accesa Aplicația „My Orange” pe pagina <https://my.orange.md>.

4.5 După consumarea întregului Trafic din Abonament, Trafic de fidelitate și Trafic din Opțiuni, după caz, viteza maximă de acces la Internet se reduce până la valoarea prevăzută în Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum și pe pagina oficială www.orange.md. Serviciul furnizat astfel nu se taxează.

4.6 Începând cu data Activării, Clientul poate activa opțiuni în aplicația „My Orange”, conform Ghidului de Utilizare Orange Internet Acum. De asemenea, Clientul poate beneficia de Bonusuri acordate de către Orange Moldova conform ofertei comerciale.

4.7 Clientul are dreptul să-și schimbe Abonamentul (planul tarifar) de care beneficiază. Pentru trecerea la un alt plan tarifar, Clientul va depune cerere, conform modelului pus la dispoziția Clientilor de Orange Moldova sau în aplicația „My Orange”, care va produce efecte din următoarea Dată de facturare. Transferul la un alt plan tarifar se efectuează gratis sau contra plată, conform Ghidului de Utilizare Orange Internet Acum. În cazul în care Clientul a beneficiat de orice fel de preț promoțional sau reducere, orice modificare a planului tarifar va fi supusă condițiilor specifice ofertei promoționale corespunzătoare. Traficul din Abonament alocat pentru ultima perioadă de facturare care nu a fost consumat la momentul schimbării Abonamentului poate fi utilizat pe parcursul perioadei de facturare următoare în volum ce nu depășește traficul lunar inclus în noul Abonament.

4.8 Clientul are dreptul de a modifica, prin notificare scrisă transmisă către Orange Moldova, Serviciile suplimentare solicitate. O astfel de modificare are efect imediat sau de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări în funcție de tipul solicitării formulate de Client.

5. facturarea

5.1 La semnarea Contractului sau a Anexei la Contract pentru un Număr mobil suplimentar, Orange Moldova facturează Clientul cu următoarele sume: (i) Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare procurate de către Client, pentru prima Perioadă de facturare, sau, dacă data semnării Anexei nu coincide cu o Dată de facturare, Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare procurate de Client pentru perioada între Activarea Numărului mobil suplimentar și următoarea Dată de facturare, și, (ii) dacă este cazul, avansul și (sau) prima rată pentru Echipamentul Mobil procurat în rate de la Orange Moldova. Suma percepută și Traficul din Abonament și Opțiuni alocat pentru perioada incompletă vor fi raportate la durata acestei perioade. Orange Moldova poate refuza Activarea Numărului până la achitarea integrală a sumelor facturate la semnarea Contractului (Anexei la Contract) pentru Numărul respectiv. Dacă sumele respective nu sunt achitate integral în termen de 27 zile de la semnarea Contractului (Anexei la Contract), Contractul pentru Abonamentul respectiv va fi 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 suplimentare procurate de către Client pentru aceeași Perioadă de facturare, (iii) dacă este cazul, rata de plată pentru Echipamentul Mobil procurat în rate de la Orange Moldova; și (iv) dacă este cazul, tarifele administrative pentru serviciile procurate de Client.

5.3 Orange Moldova poate să emită facturi intermediare de regularizare, pentru corectarea unor eventuale erori apărute în facturile anterioare emise și transmise Clientului. Plata facturilor intermediare se face în conformitate cu punctele de mai jos.

6. acoperirea și nivelul minim de calitate

6.1 Accesul la Serviciu se asigură doar în cadrul Ariei de acoperire a Rețelei corespunzătoare, în conformitate cu definirea acoperirii dată licențele respective ale Orange Moldova. Detalii actualizate privind aria de acoperire sunt disponibile pe pagina oficială www.orange.md. Serviciul nu este disponibil în roaming.

6.2 Datorită limitărilor tehnice caracteristice Serviciului, Orange Moldova nu garantează o viteză minimă pentru furnizarea Serviciului, precum și o rată maximă a pierderii de pachete de date, o întârziere maximă de transfer a pachetelor de date sau o variație maximă a întârzierii de transfer a pachetelor de date. Viteza maximă estimată de transfer al datelor (viteza promovată) este prevăzută în Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum Moldova și diferă în funcție de tipul Rețelei în care este înregistrată Cartela SIM a Clientului la momentul utilizării serviciului. Accesul la anumită Rețea sau la anumite Servicii și viteza maximă estimată de transfer a datelor depinde și de compatibilitatea și caracteristicile Echipamentului Mobil utilizat de Client (sau Utilizator). Orange Moldova nu răspunde pentru imposibilitatea Clientului de a beneficia de viteză maximă disponibilă în Rețea sau de a accesa anumite Servicii, determinată de echipamentul utilizat de către Client.

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

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

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

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

În cazul 4G:

a) cu un terminal care a dispus de numărul maxim de PRB ce pot fi alocate sesiunii de test; și

b) cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) > -85dBm și un nivel de calitate a semnalului (RSRQ) > -3,5;

c) uSIM provizionat corect, ceea ce ar permite atingerea vitezelor maxime specificate de către Orange Moldova.

În cazul 3G:

a) cu un terminal care avea alocat un grup complet de coduri HSPA (15 coduri) și un

TTI (transmission time interval) în mod continuu și constant;

b) cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSCP) > -80dBm și calitatea semnalului (energia de chip raportată la densitatea spectrală de zgomot - EcNo > -3,5db); și

c) uSIM provizionat corect, ceea ce ar permite atingerea vitezelor maxime specificate de către Orange Moldova.

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

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

6.6 În situația în care Clientul 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.

7. suspendarea Serviciului de către Client

7.1 Cu excepția cazurilor în care oferta comercială specifică prevede altfel și sub rezerva pct. 7.2, Clientul poate, o dată pe an, solicita suspendarea Serviciului pentru oricare Abonament (Număr mobil), pentru cel mult 6 Perioade de facturare (luni) consecutive, oricare ar fi motivul.

7.2 Suspendarea Serviciului pentru un anumit Abonament poate fi făcută cel devreme după 3 Perioade de facturare (luni) complete de la Activarea acestuia, dacă oferta comercială conform căreia a fost contractat Abonamentul nu prevede altfel. Clientul care a procurat Echipament Mobil la preț promoțional nu are dreptul să suspende Serviciul pe parcursul a 3 Perioade de facturare (luni) complete din momentul procurării echipamentului, dacă termenul pentru care se solicită suspendarea nu depășește 6 Perioade de facturare (luni) consecutive. Dacă termenul pentru care se solicită suspendarea depășește 6 Perioade de facturare (luni) consecutive, Clientul respectiv nu are dreptul să suspende Serviciul pe parcursul a 12 Perioade de facturare (luni) complete din momentul procurării echipamentului. Dacă Clientul a procurat Echipament Mobil cu achitare în rate, el nu are dreptul să suspende Serviciul până la achitarea integrală a prețului echipamentului.

8. Temei suplimentar pentru rezilierea Contractului de către Client

Contractul poate înceta, de asemenea, printr-o notificare scrisă trimisă de Client către Orange Moldova în termen de 20 de zile calendaristice de la data încheierii Contractului (anexei la Contract) pentru Abonamentul (Numărul mobil) pentru care se cere rezilierea și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Orange Moldova, în cazul în care în zona (zonele) în care dorește să utilizeze Serviciul se află în afara Ariei de acoperire a Serviciului. La primirea unei asemenea notificări, Serviciul Clientului al Orange Moldova va lua legătură cu Clientul pentru a efectua testările necesare. În cazul în care testările respective confirmă faptul menționat mai sus, rezilierea produce efecte de la Data de facturare ulterioară rezilierii anunțate conform prezentei litere, iar Valoarea Abonamentului achitată de Client pentru prima Perioadă de facturare se restituie Clientului proporțional Traficului din Abonament neutilizat. În cazul în care Clientul a procurat de la Orange Moldova un Echipament Mobil la preț promoțional sau în rate, Clientul este obligat să restituie acest Echipament Mobil către Orange Moldova cel târziu la data de la care rezilierea produce efecte și în starea în care l-a procurat de la Orange Moldova. În cazul în care Echipamentul Mobil nu este restituit în termen sau în starea în care a fost procurat de la Orange Moldova, Orange Moldova are dreptul să refuze primirea acestuia, Clientul fiind obligat să achite către Orange Moldova o sumă reprezentând toate ratele neachitate încă (dacă este cazul) și diferența între prețul comercial standard al Echipamentului Mobil respectiv și suma achitată efectiv de Client către Orange Moldova pentru acest Echipament Mobil.