



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

# condiții generale

Condiții generale de utilizare a serviciului Orange Internet Acum („Condiții Generale”)

## 1. definiții

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

**Abonament:** convenție prin care, în schimbul unei sume (Valoarea Abonamentului), Clientul obține, pe o anumită perioadă (Perioada de facturare), dreptul de a folosi serviciile de transmisiuni de date mobile oferite de Orange Moldova prin intermediul Rețelei (Serviciul), în limitele volumului corespunzător Valorii Abonamentului (Traficul din Abonament). Tipul de Abonament este menționat în Contract și poate fi schimbat prin cerere scrisă depusă la Orange Moldova.

**Activarea:** data de la care Clientul are acces la Serviciu.

**Aplicația „Contul meu”:** 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 „Contul meu”, 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.

**Cartela SIM/USIM sau Cartela Orange Internet Acum:** suportul fizic care, introdus într-un echipament omologat, permite identificarea Clientului în Rețea și, după Activare, asigură accesul Clientului la Serviciu.

**Client:** persoana fizică sau juridică, semnată la Contractului, ale cărei date de identificare sunt menționate în Contract și care folosește Serviciile furnizate de Orange Moldova pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți.

**Contract:** Contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice mobile celulare, semnat între Orange Moldova și Client.

**Contul Orange Internet Acum:** 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.

**Data de facturare:** data alocată automat Clientului în momentul Activării, în funcție de care se stabilește Perioada de facturare și care este comunicată Clientului în scris, în factură, la Activare.

**Deranjament al Serviciului:** o întrerupere a Serviciului cauzată de nefuncționarea a unei stații de bază adiacente.

**Echipament Mobil:** înseamnă echipament fără fir (modem, laptop cu modem încorporat sau „tabletă”) care poate fi conectat la Rețea și care este conceput sau adaptat pentru a putea fi utilizat când utilizatorul este în mișcare.

**Frauda Clientului:** orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie Orange Moldova, fie unui terț un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) care are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

**Materiale informative:** materiale tipărite care oferă informații despre Serviciu, publicate de Orange Moldova și actualizate la anumite intervale de timp, distribuite în orice magazin Orange Moldova. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md).

**Opțiuni:** 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 Serviciul de transmisiuni de date mobile la viteză de încărcare maximă disponibilă în Rețea, cu condiția că dispune de Trafic din Abonament sau Trafic din Opțiune neutilizat.

**Orange Moldova:** Întreprinderea Mixtă “Orange Moldova” S.A., IDNO 1003600106115, sediu: MD-2071, str. Alba Iulia 75, Chișinău, Republica Moldova.

**Parola:** șir de caractere, alocat fiecărui Client, în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciului furnizat de Orange Moldova. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul în măsură să o cunoască.

**Perioada de facturare:** perioada dintre două Date de facturare consecutive.

**Perioada minimă contractuală:** perioada minimă pentru care Contractul este valabil, menționată (i) fie în Contract și care este calculată cu începere de la prima Dată de facturare ulterioară Activării, (ii) fie în Anexa la Contract privind procurarea Echipamentului Mobil la preț promoțional și care este calculată cu începere de la data la care a fost procurat echipamentul.

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

**Rețea:** oricare din rețelele de comunicații electronice mobile terestre celulare, bazate pe standardele tehnologice 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.

**Serviciul (Serviciul) 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.

**Serviciul de bază:** Serviciul de transmisiuni de date mobile.

**Serviciul de conținut:** servicii care constau din furnizarea de conținuturi (informații, imagini, fișiere audio, fișiere video, jocuri, aplicații, servicii de programe audiovizuale) prin intermediul rețelelor și serviciilor de comunicații electronice (navigare Internet, streaming, descărcare).

**Serviciu (Servicii) de transmisiuni de date mobile:** serviciul 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.

**Servicii suplimentare:** servicii oferite de Orange Moldova pe lângă Serviciul de bază, activate la solicitarea Clientului, ale căror utilizare poate presupune costuri suplimentare afișate în mediile de informare ale Orange Moldova și de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării activării acestora.

**Serviciile terților:** servicii oferite de terți în raport cu prezentul Contract, de care Clientul poate beneficia la discreția sa prin intermediul Orange Moldova și în legătură cu care Orange Moldova acționează ca intermediar.

**Tarif:** suma percepută de Orange Moldova Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de serviciu. Tarifele sunt indicate în Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum, distribuit împreună cu Cartela SIM/USIM și publicat pe pagina oficială [www.orange.md](http://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 Client și sau în orice magazin Orange Moldova.

**Tarife administrative:** tarife percepute de către Orange Moldova pentru prestarea unor servicii, altele decât Serviciul (de ex. tariful pentru schimbare SIM, etc.).

**Termeni de remediere a Deranjamentelor Serviciului:** intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Orange Moldova a unei reclamații privind un Deranjament validat al Serviciului și momentul în care serviciul a fost repus în funcțiune.

**Traficul din Abonament:** volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile la viteză de descărcare maximă disponibilă în Rețea, exprimat în MB (Megabytes), 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 de descărcare maximă disponibilă în Rețea, exprimat în MB (Megabytes), acordat Clientului la data activării unei Opțiuni, 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 de descărcare maximă disponibilă în Rețea, exprimat în MB (Megabytes), 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 consumarea acestora.

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

**Valoarea Abonamentului:** suma fixă în lei moldovenești, datorată lunar de Client către Orange Moldova, reprezentând contravaloarea Traficului din Abonament.

## 2. dispoziții generale

2.1 Relațiile contractuale între Orange Moldova și Client ce țin de utilizarea Serviciului sunt reglementate de prezentele Condiții Generale și de Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum, care sunt parte integrantă a Contractului.

2.2 Prezentele Condiții Generale sunt aplicabile Serviciului, nu și Serviciilor terților, inclusiv Serviciilor de Conținut, sau echipamentelor.

2.3 Echipamentul Mobil comercializat de către Orange Moldova poate fi blocat 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 datorilor Clientului față de Orange Moldova.

2.4 Semnarea de către Client a Contractului reprezintă acceptul prezentelor Condiții Generale și conferă Clientului dreptul de a solicita activarea Serviciului și obligația Orange Moldova de a asigura accesul Clientului la Serviciu în condițiile expuse în Contract, inclusiv prezentele Condiții Generale și Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum.

2.5 Orange Moldova își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze identitatea și adresa solicitantului. Orice persoană împuternicită a Clientului are obligația, la cererea Orange Moldova, să facă dovada identității și a statutului sau, precum și a împuternicirii de reprezentare.

2.6 Clientul are obligația de a anunța imediat Orange Moldova despre orice modificare în datele sale intervenită pe parcursul derulării Contractului în legătură cu documentele și informațiile menționate în Contract sau prezentate în vederea Activării. Dacă există informații contradictorii, Orange Moldova va avea dreptul să nu respecte cererile venite din partea Clientului până nu va primi informațiile utile despre rezolvarea acestei neconcordanțe. Orange Moldova își rezervă dreptul de a

suspenda furnizarea Serviciului până la soluționarea acestei situații, reconectarea putând fi făcută numai în baza unei dovezi concludente primite de către Orange Moldova în acest sens.

2.7 Orange Moldova își rezervă dreptul de a refuza o cerere de abonare din motivele ce urmează: a) Clientul a omis furnizarea integrală a informațiilor solicitate conform pct. 2.5; b) Clientul este în proces de insolvență sau de lichidare; c) Clientul se află în stare pasivă sau inactivă sau în Registrul de stat al persoanelor juridice sunt menționate referitoare la interdicțiile aplicate de instanțele judecătorești sau de executorii judecătorești; d) Clientul are datorii neachitate față de Orange Moldova; sau e) Clientul a deținut anterior un contract similar cu Orange Moldova, care a fost reziliat pentru Fraudă sau tentativă de Fraudă.

### 3. perioada minimă contractuală

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

3.2 După expirarea Perioadei minime contractuale, Clientul se poate transfera la Serviciul Orange Internet Acum PrePay. Transferul la Serviciul Orange Internet Acum PrePay se efectuează contra plată, conform Ghidului de Utilizare Orange Internet Acum.

### 4. cartela SIM/USIM și activarea serviciului

4.1 Datele de identificare tehnică a Cartelei SIM/USIM, sistemul de operare a acesteia, precum și aplicațiile operatorului utilizate în vederea furnizării serviciilor aparțin Orange Moldova, iar orice tentativă de copiere a acestora de către Client este interzisă și se sancționează conform legii.

4.2 Pe durata prestării Serviciului, din motive de securitate sau pentru îmbunătățirea Serviciului, Orange Moldova poate solicita Clientului restituirea Cartelei SIM/USIM, procedând în înlocuirea acesteia.

4.3 În cazul în care Clientul solicită înlocuirea unei Cartele SIM/USIM deoarece prezintă defecte de fabricație, aceasta va fi înlocuită gratuit. Înlocuirile Cartelelor SIM/USIM efectuate în orice alte condiții pot fi taxate cu un tarif administrativ.

4.4 În caz de furt sau pierdere a cartelei SIM/USIM, Clientul este obligat să informeze imediat Serviciul Clienti al Orange Moldova despre aceasta prin telefon. Orange Moldova se obligă să deconecteze Clientul de la Rețea cât mai repede posibil. Această notificare trebuie să fie confirmată imediat prin depunerea unei cereri scrise la orice magazin direct Orange Moldova sau trimiterea către Orange Moldova a unei scrisori recomandate cu aviz de primire, în care se va indica orice informație utilă despre pierdere sau furt. În acest caz, în cel mai scurt timp posibil se va elibera o altă cartelă.

4.5 În cazul furtului sau pierderii Cartelei SIM/USIM, Clientul suportă integral riscul folosirii (consumului) neautorizate de către terți a Traficului din Abonament, Bonusului, Traficului de fidelitate și a Traficului din Opțiuni, până la informarea Serviciului Clienti al Orange Moldova în conformitate cu pct. 4.4, precum și riscul utilizării necorespunzătoare a Serviciilor de către terți. În această situație, persoana prejudiciată are dreptul de a sesiza autoritățile abilitate pentru aplicarea prevederilor legale.

4.6 Fiecare Carte SIM/USIM i se atribuie un număr de telefon mobil (MSISDN), care se va comunica Clientului în Contract sau, în cazul Activării de Abonamente suplimentare, în Anexa la Contract. Numărul atribuit Clientului poate fi schimbat de către Orange Moldova din rațiuni impuse de autoritățile competente sau din considerente tehnice, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea nu impune stabilirea unui alt termen. Modificarea numărului în condițiile prevăzute în prezentul punct nu atrage răspunderea Orange Moldova.

4.7 Numărul mobil este alocat către Orange Moldova prin licența emisă de autoritatea de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice, iar proprietatea acestuia nu poate fi transferată Clientului. Numărul mobil este dat în folosință Clientului pe perioada de valabilitate a Contractului, acesta rămânând sub controlul Orange Moldova, iar nerespectarea condițiilor de utilizare a numărului alocat poate atrage după sine deconectarea acestuia și încetarea furnizării Serviciului.

4.8 Pachetul Orange Internet Acum include Parolele (codurile PIN și PUK) asociate Cartelei SIM/USIM.

4.9 Activarea Serviciului 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.

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

5.1 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/USIM, 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](http://www.orange.md) și prin solicitare de informații Serviciului Clienti sau în orice magazin Orange Moldova.

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

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

5.4 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 "Contul meu" pe pagina <https://my.orange.md>.

5.5 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](http://www.orange.md). Serviciul furnizat astfel nu se taxează.

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

5.7 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 „Contul meu”, 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.

5.8 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.

### 6. facturarea și termenele de plată facturarea

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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.

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

6.5 Clientul este în întregime responsabil pentru toate aspectele legate de utilizarea adresei poștale electronice, inclusiv menținerea acesteia în stare activă, disponibilitatea spațiului pentru stocarea mesajelor, remiterea automată a mesajelor primite în mapa "Spam", neprimirea mesajelor sau primirea acestora în formă incompletă, sau alterată, sau cu întârziere, precum și pentru condițiile de accesare a internetului.

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

6.7 Clientul poate renunța la factura electronică și poate solicita oricând revenirea la factura pe hârtie și vice versa, Orange Moldova având posibilitatea perceperii unui tarif administrativ pentru oferirea acestui serviciu. Clientul poate solicita transmiterea facturii pe suport de hârtie sau în format electronic, în Contract și, ulterior, prin înaintarea unei cereri exprese scrise către Serviciul Clienti.

6.8 Indiferent de modalitatea de transmitere a facturii pentru Servicii, neprimirea acesteia nu exonerează Clientul de la plată, Clientul fiind obligat să se intereseze despre cuantumul sumei facturate. La cerere, Clientul poate primi un duplicat al facturii tipărite în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări. Clientul nu va fi obligat la plata tarifului administrativ în situația în care va solicita un singur duplicat pe lună. Informații actualizate despre suma de plată pot fi de asemenea obținute de Client de la Serviciul Clienti, în orice magazin Orange sau prin Aplicația "Contul meu".

#### achitarea facturii

6.9 Plata facturii trebuie efectuată în maxim 20 zile calendaristice de la data emiterii facturii.

6.10 Achitarea contravalorii facturii poate fi făcută în numerar, prin intermediul

cardului bancar sau cartelelor de reîncărcare, prin virament, prin terminale de plată sau prin alte metode indicate de Orange Moldova. Orange Moldova nu percepe tarife diferite în funcție de modalitatea de plată.

6.11 Sub rezerva pct. 6.13 orice sumă plătită în contul Clientului cu titlul de contravaloare a Valorii Abonamentului, Serviciilor suplimentare și a Opțiunilor nu va face obiectul rambursării de către Orange Moldova.

#### contestarea facturii

6.12 Clientul poate contesta valoarea facturii prin formularea unei reclamații scrise, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau Serviciile facturate astfel contestate. Orange Moldova va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii reclamației, dacă reglementările în vigoare nu prevăd un termen mai scurt.

6.13 Reclamația nu exonerează Clientul de la plata facturii contestate. Cu toate acestea, achitarea datoriei contestate în conformitate cu prezentele Condiții generale nu va fi tratată drept acceptarea acestei datorii de către Client și, în cazul în care reclamația se dovedește întemeiată și Orange Moldova trebuie să restituie Clientului anumite sume incluse într-o factură contestată, aceste sume se vor compensa cu sume care ar trebui datorate conform facturii ulterioare soluționării reclamației, iar în cazul rezilierii Contractului – se vor restitui în conformitate cu pct. 10 de mai jos.

#### răspunderea în cazul neachitării facturii

6.14 În caz de neplată a facturii până la expirarea unui termen de 30 de zile calendaristice de la primirea facturii sau a unei somații scrise expediate de Orange Moldova către Client, Clientul este de drept în întârziere, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, iar Orange Moldova are dreptul să perceapă de la Client o dobândă de întârziere de 0,05% pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, calculate asupra valorii restante a facturii, până la data achitării integrale a sumelor datorate către Orange Moldova, cu condiția că factura sau somația respectivă să indice în mod special efectele menționate.

6.15 La expirarea termenului de plată stabilit conform pct. 6.9, pe lângă măsurile luate conform pct. 6.14 de mai sus, Orange Moldova poate suspenda accesul Clientului la Servicii (pentru toate Numerele mobile incluse în Contul Orange al Clientului), fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, până la plata integrală a facturii (sumei facturate). Pentru reconectare, Clientul va fi obligat să achite contravaloarea facturii neachitate la termen, dobândă de întârziere (dacă a fost solicitată de Orange Moldova în conformitate cu pct. 6.14), precum și Valoarea Abonamentului și altor plăți lunare pentru Perioada de facturare curentă și, dacă este aplicabil, tariful de reconectare.

6.16 În cazul în care Clientul nu a plătit integral sumele datorate nici în termenul stabilit în somația scrisă expediată de Orange Moldova către Client, Orange Moldova este îndreptățită să rezilieze prezentul Contract conform pct. 10 de mai jos.

#### factura detaliată

6.17 Orange Moldova emite facturi nedetaliate. Clientul poate obține o detaliere a sesiunilor sale (ziua și ora începerii sesiunii, volumul de trafic consumat), cu condiția că era personalizat în perioada pentru care solicită detalierea. Factura detaliată se oferă lunar sau pentru maxim ultimele 3 perioade de facturare complete dinainte de data primirii cererii respective. Emiterea facturilor detaliate se efectuează numai în baza cererii scrise exprese a Clientului, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări.

## 7. caracteristicile Serviciului și limitarea răspunderii

7.1 Accesul la Serviciu se asigură doar în cadrul Ariei de acoperire a Rețelei corespunzătoare, în conformitate cu definiția acoperirii dată licențele respective ale Orange Moldova. Detalii actualizate privind aria de acoperire sunt disponibile pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md). Serviciul nu este disponibil în roaming.

7.2 Serviciul funcționează prin transmiterea semnalelor radioelectrice. Deoarece aceste semnale pot fi perturbate de surse radioelectrice externe, de diferite obstacole fizice (denivelări accentuate ale solului, clădiri, pereți, subsol, etc.), de condiții meteo nefavorabile, de întreruperi ale livrării energiei electrice, deteriorarea rețelelor de comunicații electronice de către terți sau alte acțiuni ale terților, nu poate exista nici o garanție a unei transmisii perfecte, oriunde și la orice oră.

7.3 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 disponibilă în Rețea este prevăzută în Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum Moldova și diferă în funcție de tipul Rețelei în care este înregistrată Cartela SIM/USIM a Clientului la momentul utilizării serviciului. Viteza maximă de transfer a datelor depinde și de tipul Echipamentului Mobil utilizat. 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. Clientul poate măsura vizele de transfer a datelor la încărcare și descărcare, prin intermediul paginii oficiale [www.orange.md](http://www.orange.md) > servicii și tarife > Internet Acum.

7.4 Accesul la Serviciu poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a Rețelei.

7.5 Accesul la Serviciu poate fi suspendat temporar în scopul efectuării de lucrări de întreținere, de consolidare, de modificare sau extindere a Rețelei. Asemenea lucrări vor fi efectuate, cu preponderență, în timpul orelor de noapte (00:00-06:00). În cazul în care asemenea lucrări necesită întreruperea Serviciului pentru o perioadă ce depășește 8 ore consecutive, Orange Moldova va informa Clientul

corespunzător, cu cel puțin 5 zile calendaristice până la inițierea acestor lucrări.

7.6 Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia determinate de Deranjamente ale Serviciului, remediate în termenii prevăzuți de legislația în vigoare și condițiile contractuale aplicabile. Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului este de 8 ore consecutive din programul de lucru al Orange Moldova pentru incidente minore (când este afectat un număr de telefon mobil sau o stație de bază pentru telefonie celulară mobilă), 24 ore consecutive pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe numere de telefon mobile sau stații de bază pentru telefonie celulară mobilă) și 72 ore consecutive pentru incidente critice (când sunt afectate cel puțin 50% din numerele de telefon mobile 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 echipamentele Orange Moldova etc.). Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului începe să curgă în momentul primei raportări a Deranjamentului de către Client sau din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale Orange Moldova. 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, interconectate cu Rețeaua Orange Moldova, sau de deranjamentele în echipamentele terminale aflate în proprietatea Clientului sau în rețelele private de comunicații electronice ale Clientului.

7.7 Accesul la Serviciu poate fi limitat din cauza defectării cartelei SIM.

7.8 Accesul la Serviciu și calitatea acestuia depind de starea calitativă a echipamentelor folosite de Client. Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu (sau la Serviciile terților) și calitatea Serviciului (sau a Serviciilor terților) dacă Clientul utilizează echipament terminal care nu permite, din punct de vedere tehnic, accesul la Serviciu (sau la Serviciile terților), sau dacă echipamentul terminal utilizat de Client nu este certificat și marcat în corespundere cu reglementările în vigoare, sau este într-o stare tehnică necorespunzătoare, sau este utilizat incorect, sau dacă Clientul conectează la echipamentul terminal alte echipamente sau accesorii.

7.9 Orange Moldova monitorizează gradul de încărcare a Rețelei în scopul de a preveni deprecierea calității serviciilor. În acest scop, Orange Moldova își rezervă dreptul, în limitele legii, de a aplica proceduri de gestionare a traficului.

7.10 În cazul nerespectării Termenului de remediere a Deranjamentelor Serviciului, prevăzut la pct. 7.6 de mai sus, din motive imputabile Orange Moldova, precum și în cazul întreruperii, pe o perioadă mai mare de 8 ore consecutive, a furnizării Serviciului, determinate de efectuarea lucrărilor planificate, prevăzute la pct. 7.5 de mai sus, Orange Moldova va efectua recalcularea Valorii Abonamentului sau va acorda compensații cel puțin echivalente sumei recalculate pentru Numerele mobile ale Clientului, pentru care Serviciul a fost întrerupt sau degradat în perioada de lichidare a deranjamentului sau de efectuare a lucrărilor planificate. Recalcularea sau compensația se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către Client. Valoarea Abonamentului va fi recalculată sau, după caz, compensația va fi calculată proporțional perioadei în care Serviciul a fost indisponibil sau degradat. În cazul depășirii Termenului stabilit pentru înlăturarea incidentelor critice, din motive imputabile Orange Moldova, recalcularea și/sau compensația se va efectua, indiferent dacă a fost sau nu depusă cererea respectivă. Pentru evitarea dublului, recalcularea sau compensația nu se va efectua în niciun caz pentru Numerele mobile, la care, la momentul producerii deranjamentului sau întreruperii Serviciului, Clientul nu dispune de Trafic din Abonament, Trafic de fidelitate sau Trafic din Opțiune neutilizat, ori pentru care Serviciul este suspendat din motive imputabile Clientului.

7.11 Orange Moldova nu răspunde de prejudiciul sau pierderile, de orice natură, cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare cauzate de factori în afara controlului Orange Moldova (de pildă, acțiunea unor terțe persoane sau cazuri de forță majoră).

7.12 Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a Serviciului de către Client.

7.13 Orange Moldova nu răspunde pentru nici un prejudiciu indirect suferit de Client, oricare ar fi situația, incluzând, dar fără a se limita la, pierderi de venit sau beneficii nerealizate, cu excepția cazului în care neexecutarea obligației Orange Moldova este cauzată prin dol.

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

7.15 Orange Moldova răspunde exclusiv pentru Serviciul său și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciul său (de exemplu: furnizorii de Servicii de Conținut). Pentru evitarea oricărei neînțelegeri, Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciul și pierderile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu serviciile oferite de terțe părți. Orange Moldova nu răspunde pentru Conținutul transmis, primit, accesat, descărcat sau încărcat prin intermediul Serviciului, în caz că Orange Moldova nu este furnizorul acestuia. Orange Moldova nu garantează că Serviciile de Conținut furnizate de terți sunt de o calitate satisfăcătoare, potrivite pentru un anumit scop, sunt de încredere, complete sau fără erori. Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciul cauzat de erori sau defecte în asemenea Conținut, sau întreruperi sau întârzieri în furnizarea acestuia. Orange Moldova nu răspunde pentru indisponibilitatea, pierderea sau sosirea cu întârziere a Conținutului sau a altor tipuri de comunicații, datorate lipsei sau calității nesatisfăcătoare a conectivității externe la Internet sau indisponibilității

sau capacității limitate a serverului terțelor persoane pe care este stocat Conținutul.

7.16 În cazul în care Orange Moldova furnizează acces sau legături (link-uri) către alte site-uri Internet, Orange Moldova nu garantează și nu răspunde pentru disponibilitatea, conținutul, publicitatea acestora, precum și produsele sau alte materiale disponibile pe aceste site-uri. Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciul cauzat Clientului ca rezultat al folosirii sau încrederii în informațiile furnizate pe aceste site-uri, bunurile sau serviciile disponibile prin intermediul unor astfel de site-uri. Orange Moldova are dreptul să stopeze accesul către anumite site-uri, servicii sau Conținut furnizate de terți, inclusiv în cazul în care Orange Moldova are obligația legală de a o face, sau dacă acestea nu corespund normelor legale aplicabile sau în cazul încetării relațiilor contractuale cu furnizorii acestui Conținut.

7.17 În cazul în care în calitate de furnizor al Serviciilor de Conținut este identificat un terț, furnizarea acestor Servicii de Conținut poate fi supusă unui acord (condiții) suplimentar cu acest furnizor.

7.18 Orange Moldova nu poate fi considerat răspunzător pentru încălcarea de către Client sau de oricare altă persoană, a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciului, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciului.

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

7.20 Orice Conținut care este descărcat pe echipamentul terminal poate fi pierdut dacă Clientul schimbă echipamentul său terminal sau produsul program (software) al acestuia. Volumul Conținutului care poate fi stocat pe echipamentul terminal la un moment dat poate fi limitat. Pentru mai multe informații referitor la această problemă, se recomandă de a consulta ghidul/instrucțiunea de utilizare a echipamentului terminal.

7.21 Pentru protejarea Rețelei, a resurselor Orange Moldova, precum și a celorlalți Clienți, în cazul unor atacuri de tip „Denial-of-Service” având ca țintă adrese de Internet, Orange Moldova își rezervă dreptul de a lua măsurile ce se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Măsurile pot include, fără a se limita la, blocarea temporară în întreaga Rețea sau a adreselor sau claselor de adrese supuse atacului.

7.22 Orange Moldova își rezervă dreptul de a șterge orice informație pe care Clientul a introdus-o în sistemul său și care poate cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei. Orange Moldova va notifica Clientul în cel mai scurt termen posibil și îi va oferi explicațiile necesare în legătură cu exercitarea acestui drept. Clientul răspunde pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse în sistemul Orange Moldova.

## 8. obligațiile clientului

8.1 Clientul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință încălcarea oricărui reglementări referitoare la condițiile de accesare și/sau utilizare a Serviciului, inclusiv în ceea ce privește serviciile a căror accesare nu este permisă tuturor categoriilor de clienți, conform reglementărilor în vigoare.

8.2 Clientul este obligat:

- să utilizeze pentru accesarea Serviciului exclusiv echipamente omologate conform legislației în vigoare;
- să folosească Serviciul cu bună credință, în conformitate cu legislația în vigoare și prezentele Condiții Generale;
- să nu utilizeze Serviciul în scopuri ce contravin intereselor statului sau ordinii publice;
- să nu utilizeze Serviciul, dacă asemenea utilizare poate cauza perturbarea sau deteriorarea Rețelei, integral sau parțial, sau alte daune pentru Orange Moldova, alți operatori, utilizatori ai Orange Moldova sau ai altor operatori;
- să nu utilizeze accesorii sau piese adiționale care pot produce interferență cu Serviciul;
- să nu utilizeze Serviciul în scop de Fraudă;
- să nu utilizeze Serviciul pentru a transmite sau afișa orice material care este ilegal;
- să ia toate măsurile de precauție pentru a evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a Cartelei Orange Internet Acum sau a Serviciului;
- să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea Rețelei și a Serviciului, inclusiv, dar fără a se limita la: (a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Clientul nu are permisiunea să îl acceseze, (b) încercarea de a scana sau proba vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător, (c) încercarea de a interfera cu, de a întrerupe sau a face inutilizabil Serviciul unui alt utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, fără a se limita la, mijloace de supraîncărcare, „flooding”, „mailbombing” sau „spamming”, adică trimiterea de cantități mari de e-mailuri sau altfel de informații către o adresă de e-mail individuală sau către un alt utilizator al Serviciului, (d) contrafacerea oricărui „header” TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în aceasta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet sau declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care Clientul nu are dreptul;
- să folosească Serviciul numai pentru uzul propriu, să nu închirieze sau revândă Serviciul către terți, să nu folosească Serviciul în scopul prestării, cu sau fără plată, de servicii către terți;
- să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricărui altor drepturi ale Orange Moldova.

8.3 Clientul se obligă să nu admită utilizarea Serviciului pentru expedierea, manual sau cu ajutorul unor sisteme automate, de mesaje (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) care nu

au fost solicitate de destinatari, în scop promoțional sau de prezentare a serviciilor sau produselor sale sau ale terților, sau ca activitate de cercetare de piață, sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (denumite în continuare „Spam”), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje.

8.4 Clientul se obligă să nu admită utilizarea Rețelei și Serviciului într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange Moldova sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni precum următoarele: (a) expedierea de mesaje electronice sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți utilizatori, prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informații personale ale vreunui terț, (b) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje, (c) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafacute în titlu de listing („packet header”) TCP/IP, (d) expedierea de mesaje electronice răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”, (e) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (f) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (g) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, (h) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresă de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (i) expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (j) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Orange Moldova, al unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi ai Republicii Moldova sau străine aplicabile etc.

8.5 Efectuarea de apeluri telefonice prin intermediul Serviciului folosind aplicații VoIP poate fi permisă doar prin activarea unei opțiuni dedicate.

8.6 Clientul este singurul răspunzător pentru orice încălcare a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciului, scopul utilizării acestuia sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciului, inclusiv de către orice Utilizator autorizat de către Client.

8.7 În cazul acționării în justiție a Orange Moldova de către un terț în legătură cu încălcarea de către Client a unor asemenea obligații, Clientul se obligă să compenseze daunele suportate de Orange Moldova.

8.8 Clientul poartă întreaga răspundere privind utilizarea Cartelei SIM, indiferent de tipul terminalului folosit împreună cu Cartela SIM.

## 9. modificarea Serviciului

9.1 Orange Moldova are dreptul de a modifica prezentele Condiții Generale, Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum, inclusiv condițiile ofertelor comerciale, prin orice mijloc prin care se poate considera în mod rezonabil că această comunicare ajunge la cunoștința publicului (de exemplu: prin mesaje scrise, prin poștă, prin fax și/sau prin poștă electronică), cu cel puțin 30 zile înainte de intrarea în vigoare a acestora. În cazul în care modificările stabilesc condiții mai favorabile pentru Client, asemenea modificări pot fi aplicate imediat.

9.2 Sub rezerva pct. 9.3, dacă Clientul nu acceptă modificările survenite în conformitate cu pct. 9.1, Clientul poate rezilia Contractul, fără a fi penalizat, prin acordarea unui preaviz scris Orange Moldova până la expirarea perioadei de 30 de zile menționate la pct. 9.1, în caz contrar considerându-se că Clientul a acceptat modificările propuse.

9.3 Punctul 9.2 nu se aplică în următoarele cazuri:

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

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

## 10. suspendarea și încetarea Serviciului

10.1 Scoaterea la vânzare, de către Client, a unui număr mobil ce i-a fost alocat de către Orange Moldova este interzisă. Orange Moldova fiind îndreptățit să ia, după caz, o serie de măsuri precum: sistarea oricărei modificări solicitate, suspendarea furnizării Serviciului, deconectarea numărului, returnarea lui de către Client etc.

10.2 Orange Moldova poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Serviciu imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen, potrivit pct. 6 de mai sus; (ii) Clientul a încălcat prevederile specificate în prezentele Condiții Generale sau condițiile aplicabile Serviciului menționate în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale; (iii) în caz de Fraudă a Clientului; (iv) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange Moldova; (v) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentele Condiții Generale sau în lege.

10.3 Reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 1 (una) zi lucrătoare de la îndeplinirea următoarelor condiții cumulative:

- a) achitarea integrală de către Client a contravalorii facturii neachitate la termen, dobânzii de întârziere (dacă a fost solicitată de Orange Moldova în conformitate cu pct. 6.14), precum și a Valorii Abonamentului și altor plăți lunare pentru Perioada de facturare curentă, în situația pct. 10.2(i);

- b) remedierea completă a oricăror altor cauze care au condus la suspendarea Serviciilor, conform pct. 10.2(ii)-(v);  
 c) achitarea Tarifului Administrativ de reconectare (dacă este aplicabil); și  
 d) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în legătură cu suspendarea/restricționarea.

10.4 Clientul poate solicita suspendarea Serviciului pentru o perioadă de timp limitată de până la șase luni calendaristice, o dată pe an, oricare ar fi motivul. Costurile de deconectare și reconectare vor fi facturate Clientului, conform Ghidului de Utilizare Orange Internet Acum. Suspendarea Serviciului poate fi făcută cel devreme după trei luni de Contract. În cazul în care Clientul a beneficiat de orice preț promoțional sau reducere, el nu are dreptul să suspende Serviciul pe parcursul a 6 luni din momentul acordării prețului promoțional sau reducerii. În cazul suspendării Serviciului de către Client, Perioada minimă contractuală se prelungește cu perioada de suspendare respectivă.

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

- (i) în cazul Fraudei Clientului; (ii) în cazul în care Clientul folosește Serviciul pentru a furniza la rândul sau servicii de comunicații electronice, constând în, dar fără a se limita la: transferarea în rețeaua Orange Moldova a apelurilor/mesajelor scrise generate în alte rețele; transferarea apelurilor/mesajelor scrise, indiferent de originea lor, către alte rețele; încheierea sau revânzarea Serviciilor Orange Moldova către terți; (iii) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange Moldova; (iv) în cazul încălcării de către Client a altor obligații prevăzute la pct. 8.2-8.4 de mai sus; sau (v) în condițiile pct. 6.16 de mai sus. În toate aceste cazuri, Clientul va datora Orange Moldova despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat, inclusiv (dacă rezilierea are loc înainte de expirarea Perioadei minime contractuale) suma calculată în conformitate cu pct. 10.8 de mai jos. Orange Moldova are dreptul de a reține aceste despăgubiri din sumele plătite în avans de către Client.

10.6 De asemenea, Contractul poate înceta după cum urmează:

- a) prin acordul părților;  
 b) în cursul Perioadei minime contractuale, din motive neimputabile Orange Moldova, printr-o notificare scrisă trimisă/depusă de Client către Orange Moldova cu cel puțin 1 zi lucrătoare înainte de data la care se dorește ca rezilierea să devină efectivă (care trebuie să fie o Dată de facturare), cu achitarea prealabilă a sumei calculate în conformitate cu pct. 10.8 de mai jos. Nerespectarea acestor condiții conduce la considerarea ca neconformă și respingerea notificării de reziliere a Contractului;  
 c) 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 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 Terminal la preț promoțional sau în rate, Clientul este obligat să restituie acest Echipament Terminal 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 Terminal 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 Terminal respectiv și suma achitată efectiv de Client către Orange Moldova pentru acest Echipament Terminal;  
 d) ulterior Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă de Client către Orange Moldova și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Orange Moldova. Rezilierea produce efecte de la Data de facturare ulterioară rezilierii anunțate conform prezentei litere;  
 e) prin portare, în conformitate cu reglementările în vigoare;  
 f) la data primirii notificării, fără intervenția instanței de judecată și fără alte formalități, în cazul în care Clientul persoană juridică își încetează activitatea, devine insolubil, este inițiată o procedură de lichidare a acestuia sau în caz de deces al Clientului persoană fizică;  
 g) printr-o notificare scrisă trimisă de Orange Moldova către Client, fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Client, în cazul în care furnizarea Serviciului devine imposibilă din cauza unor restricții sau modificări impuse de autoritățile competente ori din cauza modificărilor intervenite asupra drepturilor Orange Moldova stabilite prin declarația informativă-tip de furnizor de rețele și servicii de comunicații electronice sau în licența de utilizare a frecvențelor radio;  
 h) în condițiile pct. 9.2 de mai sus;  
 i) în orice alte cazuri prevăzute în Contract sau legislația aplicabilă.

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

10.8 Fără a aduce atingere drepturilor Orange Moldova prevăzute la pct. 10.5, în cazul nerespectării de către Client a Perioadei minime contractuale din motive neimputabile Orange Moldova (de ex. Clientul reziliază Contractul pentru Abonamentul respectiv din motive neimputabile Orange Moldova, inclusiv prin

portare, ori Orange Moldova reziliază Contractul pentru Abonamentul respectiv din motive imputabile Clientului), Clientul va fi obligat la plata următoarei sume:

- a) În cazul rezilierii/încetării Contractului în cursul Perioadei minime contractuale, aplicabile conform ofertei promoționale de servicii, contractate de Client, Clientul va achita către Orange Moldova, la data rezilierii, o sumă reprezentând 50% din Valoarea Abonamentului de la data notificării de reziliere, înmulțit cu numărul de perioade de facturare (luni) rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale, cu excepția cazului prevăzut la litera b) de mai jos;  
 b) În cazul rezilierii/încetării Contractului în cursul Perioadei minime contractuale, aplicabile la procurarea de la Orange Moldova a Echipamentului Mobil cu achitare în rate și(sau) la preț promoțional, Clientul va achita către Orange Moldova, la data rezilierii, o sumă reprezentând toate ratele neachitate încă și(sau) diferența între preț standard și preț promoțional al Echipamentului Mobil procurat, după caz. Orange Moldova are dreptul de a reține aceste despăgubiri din sumele plătite în avans de către Client.

## 11. confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal

11.1 Orange Moldova asigură confidențialitatea comunicărilor Clientului realizate prin intermediul Serviciului precum și a datelor cu caracter personal ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație.

11.2 Prin semnarea Contractului sau utilizarea Serviciilor, Clientul (Utilizatorul) este de acord ca datele sale cu caracter personal, inclusiv a categoriilor precum: nume, prenume, patronimic, data nașterii, adresa de domiciliu, adresa poștală, număr de telefon, codul personal, seria și numărul actului de identitate, furnizate de Client către Orange Moldova, sau intrate în posesia Orange Moldova în legătură cu furnizarea Serviciilor:

- a) să fie prelucrate de Orange Moldova sau persoanele împuternicite de aceasta pentru executarea obligațiilor asumate de Orange Moldova prin Contract, inclusiv pentru a asigura funcționarea corespunzătoare a Serviciului, pentru a diagnostica erorile de mesaje/sesiuni și de a rezolva problemele de calitate a Serviciului, cu posibilitatea transmiterii transfrontaliere a următoarelor categorii de date cu caracter personal: nume, prenume, patronimic, adresa de domiciliu, numărul de telefon mobil, telefon fix/fax, e-mail, datele de geolocalizare / trafic, în același scop, respectând prevederile legale în vigoare, precum și pentru realizarea unui interes legitim al Orange Moldova în cadrul relației dintre Orange Moldova și autoritățile competente și/sau cu alți operatori de comunicații electronice;  
 b) să fie prelucrate de Orange Moldova sau persoane împuternicite de aceasta pentru prevenirea Fraudei;  
 c) să fie transmise de Orange Moldova către persoane împuternicite de aceasta care asigură executarea obligațiilor asumate de Client prin Contract. Prelucrarea datelor cu caracter personal de către aceste persoane terțe împuternicite se face în scopul efectuării tuturor demersurilor necesare în vederea recuperării creanțelor Orange Moldova înregistrate împotriva debitorilor săi, împreună cu penalitățile aferente și eventualele despăgubiri stabilite conform Contractului.

11.3 În cazul în care Clientul nu este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal în unul sau mai multe scopuri din cele precizate la pct. 11.2 de mai sus, el are dreptul de a-și manifesta dreptul de opoziție în scris. În acest caz, Contractul va înceta în condițiile prezentelor Condiții Generale.

11.4 Orange Moldova informează Clientul că beneficiază de drepturile prevăzute de art. 12-18 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, respectiv dreptul la informare, dreptul la acces, dreptul la intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată Orange Moldova.

11.5 Orange Moldova nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații despre conturi bancare, parole personale sau coduri de reîncărcare și nu solicită efectuarea de tranzacții de trimitere de bani. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate niciunui terț. Pentru comunicarea lor unor terțe persoane de către Client (Utilizator), Clientul (Utilizatorul) își asumă întreaga responsabilitate.

11.6 Clientul (Utilizatorul) își dă acordul ca Orange Moldova să înregistreze convorbirile telefonice cu reprezentanții Orange Moldova în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de Orange Moldova. Utilizatorul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clientului Orange Moldova și are posibilitatea de a refuza convorbirea.

11.7 Prin semnarea Contractului, Clientul este de acord să poată fi contactat în scopul informării sale despre ofertele și serviciile Orange Moldova și în scopul realizării de studii de piață, de către Orange Moldova sau terți împuterniciți de acesta, iar datele sale cu caracter personal să fie prelucrate în acest scop. Datele personale nu sunt transferate către terțe părți în scopuri de marketing, fără permisiunea explicită a Clientului. Prin adresarea unei solicitări către Serviciul Clientului, Clientul poate renunța la acordul său cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul informării sale despre ofertele și serviciile Orange Moldova sau efectuării studiilor de piață.

11.8 Înainte de a transfera date cu caracter personal ale Utilizatorilor către Orange Moldova, Clientul este obligat să obțină consimțământul acestora pentru prelucrările efectuate de Orange Moldova în scopul executării Contractului și pentru prelucrările de date menționate în prezentul articol. Transferând asemenea date către Orange Moldova, Clientul confirmă că a obținut asemenea consimțământ și își asumă întreaga responsabilitate în legătură cu aceasta.

11.9 Orange Moldova oferă Clientului (Utilizatorului) posibilitatea de a proteja accesul la datele sale cu caracter personal sau Serviciu, prin utilizarea Parolei, iar Clientul (Utilizatorul) este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Clientului (Utilizatorului).

11.10 În cazul în care Clientul își dă acordul prealabil exprimat în scris, datele sale cu



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

caracter personal - numele/denumirea, adresa de domiciliu/sediului și Numărul/numerele de telefon mobil din Rețeaua Orange Moldova – pot fi incluse în registrul abonaților ținut în formă scrisă sau electronică și pot fi transferate către toți furnizorii de servicii de informații privind abonații și de registre ale abonaților (cărți de telefon tipărite și online), de la care Orange Moldova a primit o solicitare în acest sens. Serviciile de informații privind abonații și registrele abonaților permit aflarea de către orice persoană a numărului de telefon al abonaților serviciilor de telefonie destinate publicului. Clientul are dreptul de a verifica, rectifica și de a elimina datele sale din registre și din serviciile de informații privind abonații, printr-o cerere scrisă adresată Orange Moldova.

## 12. serviciul de informații și de raportare a deranjamentelor

Serviciul Clienti al Orange Moldova poate fi contactat 24/24 ore, 7/7 zile, la numărul 777 de pe un număr mobil Orange Moldova sau 022977777 (sau alt număr comunicat de Orange), sau prin <http://help.orange.md/>.

## 13. reclamații și litigii

13.1 Reclamațiile legate de Serviciu vor fi depuse în formă scrisă personal, între orele 09:00-18:00, sau expediate prin poștă la adresa: Orange Moldova S.A., Serviciul Clienti, str. Alba Iulia, 75, MD-2071 Chișinău, indicând în mod obligatoriu obiectul și motivele reclamației, precum și adresa la care Orange Moldova va trimite Clientului răspunsul la reclamație.

13.2 Termenul de examinare a reclamațiilor nu va depăși 15 zile, iar în cazurile când acestea necesită o examinare suplimentară - 30 de zile din data recepționării reclamației. Rezultatul examinării reclamației va fi adus la cunoștință Clientului în scris sau, cu consimțământul acestuia, verbal.

13.3 Orice litigiu privind prezentele Condiții Generale sau Serviciul, care nu poate fi soluționat amiabil, poate fi înaintat exclusiv instanțelor de judecată competente din Republica Moldova. De asemenea, Clientul poate înainta asemenea litigii spre examinare ANRCETI, care poate emite decizii cu caracter de recomandare.

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

## 14. dispoziții finale

14.1 În cazul în care orice prevedere a prezentelor Condiții Generale este sau devine ilegală, nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oricărei alte prevederi a prezentelor Condiții Generale care, prin urmare, va rămâne în întregime legală, valabilă și aplicabilă. În măsura permisă de lege, orice prevedere ilegală, nulă sau inaplicabilă va fi înlocuită cu o prevedere valabilă, care va implementa scopul comercial și economic al prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.

14.2 Clientul poate să transfere drepturile și obligațiile sale din Contract numai cu acordul scris al Orange Moldova și numai prin semnarea de către Client și cesionar a cererii de schimb de titular, puse la dispoziția Clientilor de Orange Moldova, și achitarea de către Client a tuturor datoriilor sale față de Orange Moldova acumulate în baza Contractului. Cesiunea produce efecte atât între părți, cât și față de Orange Moldova numai după exprimarea în scris de către Orange Moldova a acordului asupra cesiunii. Acordul Orange Moldova în ceea ce privește cesiunea contractului este dat sub condiția rezolutorie constând în apariția unor date noi față de data acordului, referitoare la identitatea Părților sau a calității reprezentanților acestora. În cazul îndeplinirii condiției rezolutorii, atât acordul Orange Moldova cu privire la cesiune cât și cesiunea vor fi lipsite de efecte retroactiv. În consecință, Contractul cu Orange Moldova va continua cu cedentul.

14.3 Cesiunea cu titlu oneros a oricăror dintre drepturile acordate prin Contract Clientului, sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosință a Abonamentului sau a altor drepturi rezultând din Contract se consideră Fraudă din partea Clientului.

14.4 Părțile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forță majoră. Prin eveniment de forță majoră se înțelege orice eveniment în afara controlului părților afectate, imprevizibil și insurmontabil. Dovada apariției evenimentului respectiv și a duratei acestuia se face prin certificat emis de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova sau altă autoritate competentă. La încetarea cazului de forță majoră, partea care a fost împiedicată să-și îndeplinească obligațiile își va relua executarea obligațiilor conform prezentului Contract.

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

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