

*Настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий пользования услугой Orange Абонемент, составленных на румынском языке. Настоящий перевод не является официальным документом и приводится для удобства клиентов Orange Moldova. В случае расхождений между румынским и русским текстом настоящих Общих условий преимущество имеет румынский текст.*

## **Общие условия пользования услугой Orange Абонемент («Общие условия»)**

### **1. Определения**

Термины, написанные с заглавной буквы, имеют присвоенное им ниже значение:

- **Абонемент:** сделка, по которой, в обмен на уплату определенной денежной суммы (Стоимости Абонемента), Клиент получает на определенный срок (Расчетный период) возможность пользоваться Базовыми Услугами, предоставляемыми Orange Moldova посредством Сети (Услугой), в пределах объема, соответствующего Стоимости Абонемента (Кредита, включенного в Абонемент). Тип Абонемента указан в Договоре (или приложении к Договору) и может быть изменен на основании письменного заявления, поданного в адрес Orange Moldova.

- **Активация:** дата, начиная с которой Клиент имеет доступ к Услугам, предусмотренным Договором.

- **Зона покрытия Услуги:** географическая территория, в пределах которой Клиент имеет доступ к Услуге.

- **Бонус:** объем базовых Услуг, который Orange Moldova предоставляет Клиенту дополнительно, без какой-либо отдельной платы, и который может быть использован на условиях и в течение срока, предусмотренного Прайс-листом Orange Абонемент или соответствующим коммерческим предложением.

- **SIM-карта или Карточка Orange Абонемент:** физический носитель, который, будучи вставлен в сертифицированное оборудование, обеспечивает идентификацию Клиента в Сети и, после Активации, обеспечивает доступ Клиента к Услугам, предусмотренным Договором. В настоящих Общих Условиях, SIM-Карта включает как SIM-карту, так и USIM-карту.

- **Клиент:** физическое или юридическое лицо, подписавшее Договор, идентификационные данные которого указаны в Договоре и которое пользуется Услугами, предоставляемыми Orange Moldova, для собственных нужд, не предоставляя в свою очередь эти Услуги третьим лицам.

- **Договор:** Договор об оказании услуг электронной мобильной сотовой связи общего пользования (Orange Абонемент), заключенный между Orange Moldova и Клиентом.

- **Счет Orange Абонемент:** содержит сведения, касающиеся идентификационных данных Клиента, мобильного номера (MSISDN), присвоенного SIM-карте, типа Абонемента, предыдущего и последующего Расчетного дня, состояния счета клиента Orange, включая остаток на счете, доступный Кредит, включенный в Абонемент, доступный Бонус, доступные Минуты за Лояльность, активированные Опции и доступный Трафик из Опций.

- **Кредит, включенный в Абонемент (Кредит из Абонемента):** объем, выраженный в минутах или молдавских леях, предоставляемый Клиенту ежемесячно в Расчетный день, в пределах которого Клиент может пользоваться базовыми Услугами в течение Расчетного периода, начинающегося с соответствующего Расчетного дня, в обмен на Стоимость Абонемента.

- **Расчетный день:** дата, присвоенная автоматически Клиенту в момент Активации базовых Услуг, включенных в Абонемент, в зависимости от которой устанавливается Расчетный период. В случае если Активация происходит 29, 30 или 31 числа месяца, Расчетным днем считается 1-ое число месяца.

- **Неисправность [Нарушение в работе] Услуги:** прерывание Услуги, не вменяемое в вину Клиента, вызванное сбоем в работе базовой станции.

- **Мобильное Оборудование:** означает беспроводное оборудование (телефон), которое может быть подключено к Сети и которое задумано или адаптировано для применения пользователем, находящимся в движении.

- **Мошенничество Клиента:** любое действие или бездействие Клиента, (i) которое является нарушением или попыткой нарушения его обязательств по договору или закону, с намерением причинить Orange Moldova либо третьему лицу ущерб любого характера или получить неправомерную выгоду для себя или другого лица, либо (ii) следствием которого является нанесение такого ущерба или получение такой выгоды.

- **Кредитный Лимит:** максимальная сумма, установленная Orange Moldova на Расчетный период, в пределах которой Клиент может пользоваться Услугами, предоставляемыми Orange Moldova, или Услугами третьих лиц при посредничестве Orange Moldova, после полного использования Бонусов, Трафика из Опций, Юбилейных Минут, Минут за Лояльность, Кредита из Абонемента и остатка денежных средств на Счете Orange Абонемент Клиента, и которая может быть изменена в зависимости от истории Клиента, касающейся исполнения или неисполнения им своих договорных обязательств.

- **Информационные материалы:** печатные материалы, предоставляющие информацию об Услуге, публикуемые Orange Moldova и обновляемые через определенные промежутки времени, распространяемые во

всех магазинах Orange Moldova. Дополнительно к данным средствам информирования, Клиент может ознакомиться с ними и на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md).

**- Международная минута:** минута, которая может использоваться для осуществления звонков на стационарные или мобильные номера, принадлежащие другим странам (помимо Республики Молдова), или на стационарные или мобильные сети на территории Республики Молдова, которые взаимоподключены к Сети Orange Moldova через стационарные или мобильные сети, принадлежащие другим странам, за исключением звонков, осуществляемых в роуминге. Международным SMS/MMS присваивается аналогичное значение.

**- Минута вне сети (Минута на другие сети Молдовы):** минута, которая может быть использована для исходящих звонков из Сети Orange Moldova на сети других поставщиков услуг стационарной или мобильной связи из Республики Молдова или на сеть фиксированной связи Orange Moldova, за исключением звонков на Номера со специальным тарифом, звонков, осуществленных в роуминге, и звонков на стационарные или мобильные сети на территории Республики Молдова, которые взаимоподключены к Сети Orange Moldova через стационарные или мобильные сети, принадлежащие другим странам (например, сети, которые не авторизованы в соответствии с законодательством Республики Молдова). SMS/MMS вне сети присваивается аналогичное значение.

**- Минута в сети (Минута на номера Orange):** минута, которая может быть использована для осуществления звонков на другие мобильные номера внутри Сети Orange Moldova, за исключением звонков на Номера со специальным тарифом, и звонков, осуществленных в роуминге. SMS/MMS в сети присваивается аналогичное значение.

**- Национальная минута:** может включать как Минуту в Сети, так и Минуту вне Сети. Национальным SMS/MMS присваивается аналогичное значение.

**- Юбилейные Минуты:** объем Услуг мобильной связи, выраженный в Национальных Минутах, предоставляемый ежегодно в день рождения Клиента (Пользователя) - физического лица.

**- Минуты за Лояльность:** объем Услуг мобильной связи, выраженный в Национальных Минутах, предоставляемый (бесплатно) ежемесячно, в Расчетный день, на Номер мобильного телефона Клиента, имеющего непрерывную давность в Сети с Услугой Orange Абонемент не менее 6 месяцев, в пределах которого Клиент может пользоваться Услугами мобильной связи в течение 12 месяцев с соответствующего Расчетного дня. Минуты за Лояльность добавляются к Кредиту из Абонемента и используются после его полного израсходования.

**- Номера со специальным тарифом:** негеографический номер (в том числе короткий номер), обеспечивающий доступ к Контент-услугам по более высоким тарифам, чем те, что установлены для национальных звонков.

**- Номер мобильного телефона (MSISDN):** номер, предоставляемый в пользование Клиенту со стороны Orange Moldova либо другого поставщика услуг связи (в случае портирования в Сеть Orange Moldova), с целью использования Клиентом Услуг, предоставляемых Orange Moldova.

**- Опция:** сделка, по которой, в обмен определенной денежной суммы (стоимость Опции), Клиент получает возможность использовать базовые Услуги, в пределах объема, варьирующего в зависимости от Стоимости Опции (Трафик из Опции).

**- Orange Moldova:** Совместное Предприятие «Orange Moldova» S.A., IDNO 1003600106115, юридический адрес: MD-2071, ул. Алба-Юлия, 75, мун. Кишинэу, Республика Молдова.

**- Пароль:** набор символов, выделенный каждому Клиенту или выбранный им самим в целях защиты сведений о Клиенте и безопасного использования Клиентом Услуги, предоставляемой Orange Moldova. Клиент берет на себя всю ответственность за безопасное хранение Пароля и его использование. Пароль может быть изменен только по требованию Клиента, являющегося единственным лицом, который может его знать.

**- Расчетный период:** период между двумя последовательными Расчетными днями.

**- Минимальный срок договора:** минимальный срок, в течение которого действует Договор, указанный (i) в Договоре (или приложении к Договору) и который исчисляется с первого Расчетного дня, следующего за Активацией, либо (ii) в Приложении к Договору о приобретении Мобильного Оборудования по специальной цене или в рассрочку и который исчисляется с даты приобретения оборудования.

**- Пополнение счета:** пополнение Счета Orange Абонемент любым из способов, указанных Orange Moldova в коммерческом предложении.

**- Сеть (Сеть Orange Moldova):** любая из эксплуатируемых Orange Moldova наземных сетей мобильной сотовой связи, основанных на стандартах технологий GPRS/EDGE, IMT-2000 с радио интерфейсом UMTS (W-CDMA), в том числе LTE, или IMT- Advanced, посредством которых поставляется Услуга, предоставляемая Orange Moldova.

**- Услуги (Услуга) или Услуга Orange Абонемент:** все услуги электронных коммуникаций, предоставляемые Orange Moldova Клиенту посредством Сети, на основании Договора, независимо от того, оказываются ли они в рамках Абонемента либо вне его, включая Базовые Услуги, Включенные Услуги, Дополнительные Услуги.

**- Базовые Услуги:** Услуга мобильной связи и Услуга мобильной передачи данных, предоставляемые Orange Moldova, к которым Клиент получает доступ автоматически путем выбора Абонемента, без

необходимости предварительной активации данных Услуг (в том числе Национальные Звонки/SMS/MMS, Международные Звонки/SMS/MMS, Мобильный Интернет, Live TV и радио, IP Звонки, InfoCurier, голосовая почта, идентификация номера вызывающего абонента (CLIP), Услуга USSD, звонки на номера экстренных служб). Доступ к Услуге мобильной передачи данных Orange Moldova возможен только с использованием Мобильного Оборудования, совместимого с соответствующим типом сети (или технологии) и с предварительной конфигурацией (настройкой) соответствующих параметров на телефоне (данные параметры могут быть настроены посредством звонка на короткий номер 789, или автоматически, посредством отправления SMS сообщения на номер 0101 с Номера мобильного телефона, присвоенного SIM-карте, вставленной в Мобильное Оборудование).

**- Контент - Услуги:** услуги, заключающиеся в поставке контента (информации, изображений, аудиофайлов, видеофайлов, игр, приложений, услуг аудиовизуальных программ) посредством сетей и услуг электронных коммуникаций (навигация в Интернете, streaming, скачивание).

**- Услуги мобильной связи (Услуга голосовой связи):** Базовая Услуга, посредством которой Orange Moldova обеспечивает Клиенту возможность осуществления и получения национальных и международных звонков, используя Номер мобильного телефона, присвоенного SIM-карте, а также прямую передачу голоса в режиме реального времени посредством Сети Orange Moldova другому Клиенту, подключенному к Сети Orange Moldova или до точки взаимоподключения с другой сетью электронных коммуникаций.

**- Услуги мобильной передачи данных (Услуга передачи данных):** услуга, посредством которой Orange Moldova обеспечивает Клиенту возможность передачи и получения данных (включая доступ к Интернету), используя определенные протоколы и технологии.

**- Включенные Услуги:** услуги, активируемые Orange Moldova автоматически, одновременно с Базовой Услугой в рамках Абонемента, в целях увеличения комфорта и удовлетворения Клиента в том, что касается Услуг и исполнения Договора в целом.

**- Дополнительные Услуги:** услуги, предоставляемые Orange Moldova помимо Базовой Услуги, активируемые по запросу Клиента (например, Услуга Роуминга), использование которых может предполагать дополнительные расходы, указанные в средствах информирования Orange Moldova, с которыми Клиент ознакомиется в момент запроса их активации.

**- Услуги третьих лиц:** услуги, предоставляемые третьими лицами по отношению к настоящему Договору, которыми Клиент может воспользоваться по своему выбору при посредничестве Orange Moldova, но которые находятся вне контроля Orange Moldova и за которые Orange Moldova не несет ответственности перед Клиентом.

**- Услуга «Мой Счет»:** услуга онлайн, посредством которой предоставляется информация о состоянии Счета Orange Абонент Клиента и могут быть осуществлены изменения в данном счете, в соответствии с условиями пользования услугой «Мой счет». Доступ к данной услуге предоставляется только посредством страницы <https://my.orange.md>, после ввода имени пользователя и Пароля.

**- Услуга информации об абонентах и Реестр абонентов:** информационная услуга об абонентах или услуга телефонного справочника, предоставляемая в распоряжение абонентов поставщиками, авторизованными для данной цели компетентным органом.

**- Услуга IVR (Interactive Voice Response Service – Услуга интерактивного голосового ответа):** услуга, позволяющая пользователю получить информацию или заказать услуги от оператора, следуя инструкциям, предоставляемым посредством системы голосовых сообщений, предварительно в ней записанных, которые обеспечивают маршрутизацию звонков, используя информацию, введенную пользователем с помощью клавиатуры телефона.

**- Услуга Роуминга:** Дополнительная Услуга, позволяющая Клиенту воспользоваться Услугой голосовой связи и/или передачи данных посредством другой сети, на основании коммерческого соглашения, заключенного между Orange Moldova и оператором соответствующей сети, во время пребывания Клиента вне зоны географического покрытия Сети Orange Moldova.

**- Услуга USSD (Unstructured Supplementary Service Data – Дополнительная Услуга для неструктурированных данных):** услуга бесплатного обмена сообщениями, обеспечивающая общение в реальном времени между мобильным телефоном и сетью поставщика услуг электронных коммуникаций.

**- Тариф:** сумма, взимаемая Orange Moldova с Клиента за поставку определенного типа Услуг.

**- Административные тарифы:** тарифы, взимаемые Orange Moldova за оказание некоторых смежных услуг (например, тариф за замену SIM-карты и др.).

**- Срок устранения Неисправностей [Нарушений в работе] Услуги:** промежуток времени, исчисляемый в часах, с момента получения Orange Moldova жалобы о Неисправности [Нарушении в работе] Услуги, подтвержденной Orange Moldova до момента восстановления Услуги.

**- Трафик из Опции:** объем Услуг мобильной связи, выраженный в минутах, или объем Услуг мобильной передачи данных, выраженный в MB (Megabytes), или объем Услуг мобильной передачи данных, выраженный в единицах SMS или MMS сообщений, предоставляемый Клиенту в день активации Опции, в пределах которого

Клиент может воспользоваться соответствующими Услугами на протяжении срока действия соответствующей Опции. Трафик из Опции добавляется к Кредиту из Абонемента и Минутам за Лояльность и расходует перед их использованием.

**- Пользователь:** физическое лицо, авторизованное Клиентом к полному или частичному пользованию Услугами, предоставляемыми Orange Moldova.

**- Стоимость Абонемента:** фиксированная сумма в молдавских леях, которую Клиент должен ежемесячно оплачивать Orange Moldova в обмен на возможность использования, на протяжении определенного срока (Расчетного периода), Базовых Услуг, предоставляемых Orange Moldova посредством Сети (Услуги), в пределах объема, соответствующего Стоимости Абонемента (Кредита, включенного в Абонемент).

## 2. Общие положения

### 2.1 Применяемые договорные документы

**2.1.1** Договорные отношения между Orange Moldova и Клиентом, касающиеся использования Услуг, регулируются Договором, приложениями к Договору, настоящими Общими Условиями, Прайс-листом Orange Абонемент и соответствующими специальными предложениями, которые являются неотъемлемой частью Договора. Некоторые Услуги могут дополнительно регулироваться Специальными Условиями, которые утверждаются Orange Moldova и с которыми Клиент может ознакомиться в момент запроса их активации.

**2.1.2** Подписание Договора Клиентом означает его согласие с настоящими Общими Условиями и предоставляет Клиенту право требовать активацию Услуг и обязательство Orange Moldova обеспечить доступ Клиента к Услугам, оговоренным в Договоре, на условиях, изложенных в Договоре, включая настоящие Общие Условия и Прайс-лист Orange Абонемент.

**2.1.3** Настоящие Общие Условия применяются к Услугам Orange Moldova, а не к Услугам третьих лиц, в том числе Контент-Услугам, или оборудованию.

### 2.2 Заключение договора и изменение данных из договора

**2.2.1** Orange Moldova вправе требовать представления документов, удостоверяющих личность и адрес заявителя. Любое уполномоченное лицо Клиента обязано, по требованию Orange Moldova, представить документы, удостоверяющие его личность, а также полномочия по представительству. Orange Moldova имеет право оставить себе копию представленных документов, удостоверяющих личность и адрес, а также оригинал или копию (по своему усмотрению) документа, подтверждающего полномочия по представительству.

**2.2.2** Клиент обязан незамедлительно уведомлять Orange Moldova обо всех изменениях своих данных, произошедших в процессе исполнения Договора, содержащихся в документах и информации, упомянутых в Договоре (или приложениях к договору) или переданных позже.

**2.2.3** Данные, представленные Клиентом или его уполномоченным представителем при заключении Договора или впоследствии, будут считаться Orange Moldova верными до тех пор, пока Клиент или его уполномоченный представитель не представят в письменной форме Orange Moldova изменения документов или представленных ранее сведений, за исключением случая, когда Orange Moldova самостоятельно установит наступление данных изменений (что не означает, что компания Orange Moldova обязана периодически проверять действительность сообщенных ранее данных Клиента).

**2.2.4** При наличии каких-либо несоответствий относительно назначения или отзыва лица, уполномоченного Клиентом распоряжаться отношениями с Orange Moldova, или других противоречивых сведений, Orange Moldova вправе не исполнять поступающие от Клиента требования до тех пор, пока не получит необходимые сведения о разрешении данного несоответствия. Orange Moldova оставляет за собой право приостановить предоставление Услуги до разрешения данной ситуации, а возобновление оказания Услуги в данном случае будет осуществлено только на основании соответствующих убедительных доказательств, полученных Orange Moldova. Клиент несет ответственность за действия и ущерб любого характера, возникший в связи с несоблюдением вышеуказанного обязательства.

**2.2.5** Orange Moldova оставляет за собой право отказать в заключении Договора на следующих основаниях: а) Клиент не представил полную информацию, запрашиваемую в соответствии с пунктами 2.2.1 и 2.2.2; б) Клиент находится в процессе несостоятельности или ликвидации; в) Клиент имеет просроченную задолженность перед Orange Moldova; или д) Клиент заключал ранее с Orange Moldova аналогичный договор, который был расторгнут за Мошенничество или попытку Мошенничества.

**2.2.6** Активация SIM-карты осуществляется в течение не более 24 часов с момента подписания Договора Клиентом и оплаты Стоимости Абонемента за первый Расчетный период, если действующее законодательство не предусматривает более короткий срок.

## 3. Минимальный срок договора

**3.1** Минимальный Срок Договора составляет 12 месяцев со дня Активации, если специальное предложение, которым воспользовался Клиент, не предусматривает более длительный срок. В случае

приобретения Клиентом у Orange Moldova Мобильного Оборудования по специальной цене, Минимальный Срок Договора составляет 12, 18 или 24 месяца с момента приобретения, в зависимости от коммерческого предложения.

3.2 По истечении Минимального Срока Договора, в случае если ни одна из сторон не известит другую сторону о своем намерении прекратить Договор, Договор продлевается автоматически на неопределенный срок, без необходимости выполнения каких-либо других формальностей.

3.3 Договор, продленный на неопределенный срок, может быть расторгнут Клиентом посредством письменного уведомления, отправленного в адрес Orange Moldova. Такое расторжение вступает в силу со следующего Расчетного дня после подачи уведомления.

3.4 Мобильное Оборудование, продаваемое Orange Moldova, как правило, можно использовать только в Сети Orange Moldova. Orange Moldova может разблокировать Мобильное Оборудование в течение 15 рабочих дней со дня подачи соответствующего заявления Клиентом по истечении Минимального Срока Договора и полной оплаты задолженности Клиента перед Orange Moldova..

3.5 В случае несоблюдения Клиентом Минимального Срока Договора (например, Клиент расторгает Договор на Абонемент, в том числе путем портирования номера, либо Orange Moldova расторгает Договор на Абонемент по причинам, вменяемых в вину Клиента), Orange Moldova имеет право, по своему выбору, взыскать с Клиента убытки в размере (i) Стоимости Абонемента (или 30 лей в месяц, если Стоимость Абонемента равна 0 (нулю)), умноженной на количество месяцев, оставшихся до истечения Минимального Срока Договора; либо (ii) разницы между стандартной ценой Мобильного Оборудования и его специальной ценой. Orange Moldova имеет право удержать данные убытки из сумм, оплаченных Клиентом авансом.

## 4. SIM-карта и номер телефона

### 4.1 SIM-карта

4.1.1 При подписании Договора, а также при активации каждого дополнительного Номера мобильного телефона, Клиент получает для каждого активированного Номера мобильного телефона (Абонемента) одну SIM-карту (за исключением случая, когда Клиент запрашивает для двух Номеров мобильного телефона одну Dual SIM-карту). Данные технической идентификации SIM-карты, ее операционная система, а также приложения Orange Moldova, используемые в целях предоставления Услуг, являются собственностью Orange Moldova, а любая попытка их копирования со стороны Клиента запрещена и наказывается в соответствии с законом. Информация, введенная Клиентом и хранящаяся на SIM-карте, является собственностью Клиента.

4.1.2 На протяжении срока оказания Услуги Orange Moldova вправе потребовать от Клиента возврата SIM-карты для ее замены, из соображений безопасности или в целях усовершенствования Услуги.

4.1.3 В случае если Клиент запрашивает замену SIM-карты в связи с тем, что она имеет производственные дефекты, данная SIM-карта будет заменена бесплатно. За замену SIM-карты, осуществляемую при любых других обстоятельствах, может взиматься административный тариф.

4.1.4 В случае кражи или утери SIM-карты Клиент обязан известить немедленно об этом Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova по телефону. В течение не более 1 часа с момента получения данного уведомления Orange Moldova приостановит доступ к Сети для украденной или утерянной SIM-карты. На основании письменного заявления, Клиенту будет выдана другая SIM-карта.

4.1.5 Клиент полностью несет риск несанкционированного использования (потребления) Услуг со стороны третьих лиц до момента приостановления Услуг в соответствии с пунктом 4.1.4, неся ответственность за оплату использованных (потребленных) таким образом Услуг. В период приостановления Услуг в соответствии с пунктом 4.1.4, обязательство по оплате Стоимости Абонемента не приостанавливается. Потерпевшее лицо вправе обратиться к компетентным органам для применения соответствующих положений закона.

### 4.2 Номер телефона

4.2.1 Каждой SIM-карте присваивается Номер мобильного телефона (MSISDN) (или два таких номера, в случае Dual SIM-карты), который сообщается Клиенту в Договоре (или приложениях к Договору). Номер, присвоенный Клиенту, может быть изменен Orange Moldova по требованию компетентных органов или по техническим соображениям, с уведомлением Клиента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до осуществления такого изменения, если законом не предусмотрен иной срок. Изменение номера в условиях, предусмотренных в настоящем пункте, не является основанием для расторжения Договора со стороны Клиента и не дает Клиенту права на возмещение убытков.

4.2.2 Мобильный номер выделен Orange Moldova на основании лицензии, выданной органом по регулированию в области электронных коммуникаций. Мобильный номер предоставляется в пользование Клиенту на срок действия Договора и остается под контролем Orange Moldova, а несоблюдение условий его использования может повлечь за собой его отключение и прекращение предоставления Услуги.

4.2.3 Клиент не приобретает и не может приобрести право собственности на Номер Мобильного телефона. Выставление на продажу Клиентом выделенного ему Orange Moldova мобильного номера запрещено, а

Orange Moldova в таких случаях вправе, по обстоятельствам, принять ряд мер, таких как: приостановление любого запрашиваемого изменения, приостановление поставки Услуги, расторжение Договора, возврат номера Клиентом и др.

4.2.4 SIM-карта защищена Паролями: PIN-код (Personal Identification Number – Личный идентификационный номер) и PUK-код (Personal Unlock Code – Персональный Код Разблокировки). Стандартный PIN-код сообщается Клиенту с SIM-картой. Клиенту рекомендуется заменить стандартный PIN-код другим собственным кодом, сразу же после активации SIM-карты, используя инструкции, содержащиеся в руководстве по использованию Мобильного Оборудования. Клиент является единственно ответственным за неосуществление замены стандартного PIN-кода или разглашение PIN-кода и PUK-кода третьим лицам.

## 5. Коммерческие условия

### 5.1 Источники информации

5.1.1 Стоимость Абонемента, выбранного Клиентом для Номера мобильного телефона, Кредит, включенный в Абонемент, и объем Минут за Лояльность, соответствующий выбранному типу Абонемента, доступные Опции, Трафик, включенный в Опцию, и соответствующие тарифы, тарифы за Базовые Услуги, предоставляемые вне Абонемента (Кредита из Абонемента) и Опций, единица тарификации, доступные Дополнительные Услуги и соответствующие тарифы, а также Административные Тарифы предусмотрены в Прайс-листе Orange Абонемент, предоставляемом Клиенту при подписании Договора, либо в рекламных материалах, посвященных коммерческим предложениям, выпущенным Orange Moldova, которые являются неотъемлемой частью Договора.

5.1.2 Клиент может получить обновленную информацию о Прайс-листе Orange Абонемент и текущих коммерческих предложениях Orange Moldova на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md), а также путем запроса информации в Службе Заботы о Клиентах или в любом магазине Orange Moldova.

5.1.3 Тарифы на Услуги третьих лиц предусмотрены в материалах, издаваемых третьими лицами.

5.1.4 Клиент может бесплатно получить информацию о типе используемого Абонемента, предыдущем и последующем Расчетном дне, состоянии счета Клиента Orange, включая остаток денежных средств на счете, доступном Кредите, включенном в Абонемент, доступном Бонусе, доступных Минутах за Лояльность, активированных Опциях и доступном Трафике из Опций, установленном Кредитном Лимите, обратившись в Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova или в любой собственный (прямой) магазин Orange Moldova.

### 5.2 Кредит, включенный в Абонемент

5.2.1 Кредит, включенный в Абонемент, выраженный в Национальных Минутах, может быть использован для осуществления Международных Звонков и отправления SMS и MMS сообщений, согласно коэффициентам, размещенным на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md).

5.2.2 Если Прайс-лист Orange Абонемент или специальное предложение не предусматривают иное, Кредит из Абонемента, не использованный в течение Расчетного периода, на который он был выделен, может быть использован в следующие два Расчетных периода. Таким образом, Кредит из Абонемента, не использованный в течение трех Расчетных периодов, аннулируется и не может быть больше использован. В случае изменения Абонемента на Абонемент меньшей Стоимости, объем Кредита из Абонемента, не использованный в течение Расчетного периода, на который он был выделен, который может быть использован в следующие Расчетные периоды, не может превышать двойной стоимости нового Абонемента.

5.2.3 Если Стоимость Абонемента равна 0 (нулю), а стоимость Услуг, использованных Клиентом с соответствующего Номера Мобильного Телефона, составляет менее 360 лей в течение любых 12 последовательных Расчетных периодов, Orange Moldova имеет право взыскать с Клиента разницу между стоимостью Услуг, использованных Клиентом в данный период, и суммой в 360 лей.

### 5.3 Кредитный Лимит

5.3.1 После полного использования Кредита из Абонемента, Минут за Лояльность и Трафика из Опций, Клиент может автоматически продолжать использовать Базовые Услуги вне Абонемента и Опций, без необходимости выполнения каких-либо дополнительных формальностей, в пределах остатка денежных средств, доступного на его Счету Orange Абонемент, и соответствующего Кредитного Лимита.

5.3.2 Кредитный Лимит – это максимальная сумма кредита, установленная Orange Moldova на Расчетный период, в пределах которой Клиент может пользоваться Услугами, оказываемыми Orange Moldova, и/или Услугами третьих лиц при посредничестве Orange Moldova, *израсходовав все Бонусы, Трафик из Опций, Юбилейные Минуты, Минуты за Лояльность, Кредит, включенный из Абонемента, и денежные средства со своего счета Orange Абонемент.* Кредитный Лимит применяется к Счету Orange Абонемент, а не к Номеру мобильного телефона Клиента.

5.3.3 Стандартный Кредитный Лимит, установленный Orange Moldova, может быть изменен Клиентом на Кредитный Лимит 0 (ноль) и наоборот, в Договоре или посредством Услуги USSD или IVR (для физических лиц)

либо на основании письменного заявления (для юридических лиц). В зависимости от статуса (резидент или нерезидент) и платежеспособности Клиента – юридического лица, типа и количества заказанных Абонементов и дополнительных Услуг, фактурированного и не фактурированного расхода Услуг, истории Клиента в том, что касается исполнения или неисполнения своих договорных обязательств, и записей в базах данных дебиторов, которые допустили задержки в осуществлении любых платежей, Orange Moldova вправе, на основании письменного заявления Клиента, установить индивидуальный Кредитный Лимит, превышающий стандартный Кредитный Лимит, который Orange Moldova вправе уменьшить по собственному усмотрению, в любой момент.

5.3.4 В случае достижения Кредитного Лимита, Orange Moldova может приостановить оказание Услуг, без предварительного уведомления и без выполнения каких-либо других формальностей. Тем не менее, отражение данных о потреблении на Счете Orange Абонемент Клиента и, соответственно, приостановление Услуг при достижении Кредитного Лимита может происходить с некоторым опозданием в связи с тем, что тарификация Клиента осуществляется почти в режиме реального времени и только по завершении звонка или Интернет-сеанса. Вместе с этим, приостановление Услуг при достижении Кредитного Лимита не может быть гарантировано абсолютно из-за существующих технических ограничений. Поэтому рекомендуется периодически проверять Счет Orange Абонемент Клиента в соответствии с нижеизложенным пунктом 6.1.7. В случае превышения Кредитного Лимита Клиент обязан оплатить весь образовавшийся долг. Услуги остаются приостановленными до момента пополнения Клиентом своего Счета Orange Абонемент таким образом, чтобы остаток денежных средств на счете был равным или выше 0 (нуля). Orange Moldova вправе, по своему усмотрению, возобновить оказание приостановленных Услуг и в случае пополнения Счета Orange Абонемент Клиента на меньшую сумму.

5.3.5 Во избежание чрезмерного и нежелательного потребления Услуг каждый звонок, инициированный Клиентом, прерывается по истечении одного часа с момента его начала.

#### 5.4 Опции, Дополнительные Услуги, Бонусы

5.4.1 Клиент вправе активировать Дополнительные Услуги и Опции, согласно Прайс-листу Orange Абонемент.

5.4.2 Опции и Дополнительные Услуги могут быть активированы исключительно из остатка денежных средств, доступных на Счете Orange Абонемент Клиента (не путать с Кредитом, включенным в Абонемент, выраженным в леях).

5.4.3 Для активации или деактивации Дополнительных Услуг или Опций, Клиент должен подать заявление согласно образцу, предоставленному в распоряжение Клиента компанией Orange Moldova. Также, Клиент может активировать или деактивировать Опции по короткому номеру 100 (если Прайс-листом Orange Moldova или коммерческим предложением не предусмотрено иное) или посредством Услуги USSD, набрав \*100#.

5.4.4 Orange Moldova извещает Клиента, посредством SMS-сообщения, о полном израсходовании Трафика из Опций Мобильный Интернет. Из-за технических ограничений, в случае Абонемента с включенным Кредитом, выраженным в леях, такое уведомление отправляется лишь в момент, когда начинается использование Услуг за счет остатка денежных средств на счете.

5.4.5 Orange Moldova предоставляет Клиенту Бонусы в соответствии с коммерческим предложением.

5.4.6 Orange Moldova вправе обусловить возможность осуществления телефонных звонков посредством Услуги, с использованием приложений VoIP, активацией специальной опции.

#### 5.5 Минуты за Лояльность

5.5.1 Помимо цели, предусмотренной в вышеизложенном пункте 1, Минуты за Лояльность, доступные на Номере Мобильного Телефона Клиента, могут быть использованы, по письменному заявлению Клиента, для оплаты Услуг по замене номера (на стандартный, серебряный или золотой номер), по выдаче распечатки звонков (подробная счет-фактура) и по временному приостановлению номера, из расчета: 1 (одна) Минута за Лояльность = 1 (один) лей скидки.

5.5.2 Минуты за Лояльность могут быть использованы для оплаты вышеуказанных услуг только, если их стоимость полностью покрывает стоимость заказываемой услуги.

5.5.3 Минуты за Лояльность не могут быть использованы, если Номер Мобильного Телефона Клиента, на который были выделены Минуты за Лояльность, является неактивным (Услуга полностью или частично приостановлена либо Договор расторгнут).

5.5.4 В случае если заявление об использовании Минут за Лояльность отзывается Клиентом до его исполнения, Минуты за Лояльность, являющиеся предметом заявления, не возвращаются (не восстанавливаются на счете).

#### 5.6 Изменение коммерческих условий

5.6.1 Клиент согласен, что любое изменение, касающееся договорных отношений, переданное Клиентом в адрес Orange Moldova электронным путем (по факсу, электронной почте, SMS-сообщением, USSD, IVR), в соответствии с настоящими Общими Условиями, Прайс-листом Orange Абонемент или информационными

материалами, посвященными коммерческим предложениям Orange Moldova, выполняет все законные требования относительно заключения правовых актов в письменной форме.

5.6.2 Клиент имеет право изменить тип Абонемента (тарифный план), которым он пользуется. Для перехода на другой тарифный план, Клиент должен подать заявление, согласно образцу, предоставленному Клиенту компанией Orange Moldova. Кроме этого, Клиент может изменить тарифный план посредством бесплатного звонка на короткий номер 100 или посредством Услуги USSD, набрав \*100#. Переход на другой тарифный план вступает в силу со следующего Расчетного дня. Переход на другой тарифный план осуществляется бесплатно или за плату, согласно Прайс-листу Orange Абонент. В случае если Клиент воспользовался каким-либо специальным предложением, любое изменение тарифного плана возможно только в соответствии с условиями соответствующего специального предложения.

5.6.3 В случае перехода с Абонемента с включенным Кредитом, выраженным в леях, на Абонент с включенным Кредитом, выраженным в минутах, накопленный и не использованный Кредит из предыдущего Абонемента не переносится на новый Абонент, а аннулируется.

5.6.4 В случае перехода с Абонемента с включенным Кредитом, выраженным в леях или в минутах, на Абонент без включенного Кредита, накопленный и не использованный Кредит из предыдущего Абонемента не переносится на новый Абонент, а аннулируется.

5.6.5 Клиент имеет право изменить, посредством письменного уведомления, отправленного в адрес Orange Moldova, активированные Дополнительные Услуги. Такое изменение вступает в силу немедленно или со следующего за данным запросом Расчетного дня, в зависимости от типа запроса, сформулированного Клиентом.

## 6. Фактурирование и сроки оплаты

### 6.1 Фактурирование

6.1.1 При подписании Договора или Приложения к Договору по каждому дополнительному Номеру Мобильного телефона, Клиент оплачивает (i) Стоимость Абонемента за Расчетный период, начинающийся в день Активации соответствующего номера, (ii) стоимость заказанных Клиентом Опций и Дополнительных Услуг на тот же Расчетный период. Впоследствии, в каждый Расчетный день, Orange Moldova выписывает Клиенту счет-фактуру на следующие суммы: (i) Стоимость Абонемента за Расчетный период, который начинается с соответствующего Расчетного дня, (ii) стоимость приобретенных Клиентом Опций и Дополнительных Услуг на тот же Расчетный период, (iii) стоимость Услуг, предоставленных вне Абонемента и Опций в течение Расчетного периода, предшествующего Расчетному дню; (iv) стоимость Услуг третьих лиц, предоставленных при посредничестве Orange Moldova на протяжении Расчетного периода, предшествующего Расчетному дню; (v) если Клиент приобрел у Orange Moldova Мобильное Оборудование в рассрочку, соответствующий ежемесячный взнос за Мобильное Оборудование; и (vi) административные тарифы за приобретенные Клиентом услуги.

6.1.2 Orange Moldova вправе выписывать промежуточные фактуры для корректировки возможных ошибок, возникших в предыдущих выписанных и переданных Клиенту счет-фактурах. Оплата промежуточных фактур осуществляется в соответствии с нижеизложенными пунктами.

6.1.3 Передача счет-фактуры Клиенту осуществляется на основании письменного заявления Клиента, путем ее отправления по почте (простой или экспресс - почтой) или в электронном формате по почтовому или электронному адресу, указанному Клиентом в Договоре, либо по другому почтовому или электронному адресу, указанному Клиентом в соответствии с вышеизложенным пунктом 2.2.

6.1.4 Клиент несет полную ответственность за все аспекты, связанные с использованием адреса электронной почты, в том числе за поддержание адреса в активном состоянии, наличие места для хранения сообщений, автоматическое перемещение полученных сообщений в папку «Спам», неполучение сообщений или их получение в неполном или искаженном виде, либо с опозданием, а также за условия доступа к интернету.

6.1.5 Если счет-фактура передается в электронной форме, то Клиент не получит счет-фактуру на бумажном носителе, за исключением случая, когда Клиент запрашивает в письменном виде получение фактур в обеих формах.

6.1.6 Клиент может отказаться от электронной счет-фактуры и может в любой момент запросить возврат к счет-фактуре на бумажном носителе, в случае чего Orange Moldova вправе взыскать административный тариф за предоставление данной услуги. Клиент вправе заказать передачу фактуры на бумажном носителе, путем подачи специального письменного заявления в Службу Заботы о Клиентах. На основании данного заявления счет-фактура на бумажном носителе будет отправлена по почтовому адресу Клиента, указанному в Договоре или сообщенному им впоследствии Orange Moldova в соответствии с вышеизложенным пунктом 2.2.

6.1.7 Независимо от способа отправления счет-фактуры за Услуги, неполучение счет-фактуры не освобождает Клиента от оплаты, Клиент будучи обязанным справиться о размере фактурированной суммы. На основании заявления Клиент может получить дубликат распечатанной фактуры, при условии оплаты административного тарифа, соответствующего данному запросу. Клиент не обязан платить административный тариф в случае если запрашивает один дубликат в месяц. Обновленную информацию о сумме, подлежащей оплате, Клиент может также получить, обратившись в Службу Заботы о Клиентах или в любой магазин Orange.

Сведения, получаемые посредством бесплатного звонка на короткий номер 100, посредством Услуги «мой счет» или посредством Услуги USSD, путем набора \*133#, носят строго информативный характер и не могут быть противопоставлены Orange Moldova.

6.1.8 Помимо этого, Orange Moldova может разместить счет-фактуру в электронной форме в приложении «Мой счет» Клиента.

## **6.2 Оплата фактуры**

6.2.1 Оплата счет-фактуры (фактурированной суммы) должна быть осуществлена в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты выписки счет-фактуры (фактурирования).

6.2.2 Оплата суммы счет-фактуры может быть осуществлена наличными в магазинах Orange, он-лайн посредством банковской карточки или при помощи перезарядных карточек, банковским переводом, через платежные терминалы или другими способами, в соответствии с Прайс - листом Orange Абонемент.

6.2.3 Orange Moldova не взимает различные тарифы в зависимости от способа оплаты. Тем не менее, оплата банковским переводом со стороны Клиента может повлечь за собой оплату специальных комиссионных, которые всегда оплачиваются за счет Клиента.

6.2.4 Оплата банковским переводом осуществляется на указанный в счет-фактуре банковский счет Orange Moldova, с указанием в платежном поручении наименования плательщика, его IDNO (фискального кода) и номера счета Orange Абонемент (Счет ID).

6.2.5 В случае оплаты суммы посредством банковского перевода, зачисление данной суммы на Счет Orange Абонемент Клиента осуществляется не позднее следующего рабочего дня после даты осуществления оплаты, при условии, что в платежном поручении Клиент указал всю необходимую информацию правильно. В соответствии с установленными законодательством ограничениями, Orange Moldova оставляет за собой право отказать в зачислении на Счет Orange Абонемент Клиента сумм, оплаченных банковским переводом, со стороны третьих лиц. Риск осуществления ошибочных платежей со стороны Клиента (например, Клиент ошибочно указал Номер Мобильного Телефона) несет Клиент.

6.2.6 За исключением случаев, предусмотренных в нижеследующем пункте 6.3.2, любая сумма, оплаченная в Счет Orange Абонемент Клиента в качестве Стоимости Абонемента, стоимости Опций и Дополнительных Услуг, не подлежит возврату со стороны Orange Moldova. Клиент не вправе требовать возврата имеющегося остатка денежных средств на Счете Orange Абонемент Клиента, за исключением следующих случаев: (i) расторжение Договора, (ii) снятие неиспользованной суммы, депонированной для активации Услуги Роуминга; и (iii) возврат Мобильного Оборудования, приобретенного у Orange Moldova, в соответствии с положениями закона и настоящими Общими Условиями.

## **6.3 Оспаривание счет-фактуры**

6.3.1 Клиент вправе оспорить сумму счет - фактуры путем подачи письменной жалобы в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты выписки счет - фактуры, с обязательным указанием оспариваемой суммы и/или оспариваемых фактурированных Услуг. Orange Moldova обязана отправить Клиенту обоснованный ответ на поступившую жалобу в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня ее получения, а в случаях, когда жалоба требует более детального рассмотрения – в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее получения.

6.3.2 Подача жалобы не освобождает Клиента от оплаты оспариваемой счет-фактуры. Тем не менее, В случае если жалоба признана обоснованной и если Orange Moldova должен вернуть Клиенту какую-либо сумму, включенную в оспоренную счет-фактуру, данная сумма будет зачтена в счет сумм, подлежащих оплате согласно счет-фактуре за последующий Расчетный период после разрешения жалобы, а в случае расторжения Договора соответствующая сумма будет возвращена в соответствии с нижеследующим пунктом 10.

## **6.4 Ответственность в случае неуплаты счет-фактуры**

6.4.1 В случае неуплаты фактуры до истечения срока, установленного для оплаты фактуры согласно вышеизложенному пункту 6.2.1, Клиент считается просрочившим выполнение обязательства по оплате, без необходимости выполнения Orange Moldova каких-либо других формальностей, а Orange Moldova будет иметь право взыскать с Клиента пени за просрочку платежа в размере 0,1% от просроченной суммы фактуры за каждый календарный день просрочки до даты полной оплаты задолженности перед Orange Moldova. Осуществление со стороны Клиента частичных платежей в счет оплаты счет-фактур Orange Moldova не будет означать, ни при каких обстоятельствах, отказ со стороны Orange Moldova от обязательства Клиента осуществить полную и своевременную оплату сумм, указанных в счет - фактурах.

6.4.2 По истечении срока оплаты, установленного согласно вышеизложенному пункту 6.2.1, Orange Moldova, помимо мер, принятых в соответствии с вышеизложенным пунктом 6.4.1, вправе приостановить и/или ограничить доступ Клиента к Услугам, без необходимости выполнения каких-либо других формальностей, до полной оплаты счет-фактуры (фактурированной суммы). Для восстановления доступа к Услугам, Клиент обязан оплатить сумму счет-фактур и, при наличии такового, тариф за восстановление доступа.

**6.4.3** В случае если Клиент не осуществил полную оплату задолженности в срок, установленный в письменном предупреждении, отправленном Orange Moldova в адрес Клиента, Orange Moldova, помимо мер, принятых согласно вышеизложенным пунктам 6.4.1 и 6.4.2, вправе расторгнуть настоящий Договор в соответствии с нижеследующим пунктом 10.

#### **6.5 Подробная счет-фактура**

**6.5.1** Orange Moldova выписывает счет-фактуры без подробной информации.

**6.5.2** Клиент может получить развёрнутую информацию о предоставленных Услугах при условии, что он был зарегистрирован в качестве владельца соответствующего Номера Мобильного Телефона в период, за который запрашивается информация. Подробная счет-фактура предоставляется ежемесячно или не более, чем за последние 3 полных Расчетных периода, предшествующих подаче соответствующего заявления.

**6.5.3** Выдача подробных счет-фактур осуществляется только на основании специального письменного заявления Клиента, при условии оплаты административного тарифа, соответствующего данному запросу.

**6.5.4** Передача подробной счет-фактуры осуществляется в соответствии с пунктом 6.1.3, или в собственных (прямых) магазинах Orange Moldova, указанных в Прайс-листе Orange Абонемент (не путать с магазинами авторизованных агентов). Подробная счет-фактура, отправляемая Клиенту в электронном формате, защищена Паролем. Orange Moldova не несет ответственность за несанкционированный доступ третьих лиц к подробной счет-фактуре, отправляемой Клиенту в соответствии с вышеизложенным пунктом 6.1.3.

### **7. Описание Услуги и ограничение ответственности Orange Moldova**

#### **7.1 Покрытие и доступность**

**7.1.1** Доступ к Услугам обеспечивается только в пределах соответствующей Зоны покрытия Сетей Orange Moldova, в соответствии с определением покрытия, приведенным в соответствующих лицензиях Orange Moldova. Обновленные данные касательно Зоны покрытия доступны на официальной странице [www.orange.md](http://www.orange.md). Доступ к Услугам за пределами Республики Молдова (Услуга Роуминга) обеспечивается в соответствии с нижеследующим пунктом 12.

**7.1.2** За исключением случаев, предусмотренных пунктом 7.2, Услуги Orange Moldova предоставляются в Сети Orange Moldova 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, кроме случаев форс-мажорных обстоятельств, с ограничениями и условиями относительно качества и безопасности, указанными в настоящих Общих Условиях.

**7.1.3** Услуга работает путем передачи радиоэлектронных сигналов. На доступность или качество Услуг могут влиять факторы, независимые от воли Orange Moldova, например, физические препятствия (рельеф, здания, стены, подвальные помещения, туннели и т.п.), неблагоприятные метеорологические условия, внешние радиоэлектронные источники, перебои в поставке электроэнергии, повреждения сетей электронных коммуникаций или иные действия третьих лиц, отсутствие или неудовлетворительное качество внешнего соединения к Интернету, недоступность или ограниченная мощность сервера третьих лиц, на котором хранится Контент и т.п. Доступ к некоторым Услугам может быть затруднен в часы максимального использования, из-за ограниченной емкости Сети. Orange Moldova обязуется приложить все разумные усилия для обеспечения доступности и оптимального качества предоставляемых Услуг, но без предоставления гарантии качества Услуг и идеальной передачи повсюду и в любое время. Orange Moldova не несет ответственность за ущерб или убытки любого характера, причиненные Клиенту из-за отсутствия доступа к Услуге или предоставления Услуг ненадлежащего качества, вызванного факторами, независимыми от воли Orange Moldova. Orange Moldova предоставляет Услугу, а Клиент принимает её на данных условиях.

**7.1.4** Каждая технология, применяемая в поставке какой-либо услуги для конечных клиентов, имеет собственную политику управления доступными ресурсами и приоритетности различных категорий трафика, учитывая специфические требования, предъявляемые типом использующих ее приложений. Расчет для каждой технологии в отдельности осуществляется с учетом максимальной емкости, необходимой для поддержания нормального профиля трафика, оцениваемого на основании годового периода наблюдения, в целях исключения сезонного эффекта, к которой добавляется определенный объем резервной емкости, доступной для использования в случае особых событий (непредвиденное увеличение трафика свыше определенного значения за чрезвычайно короткий промежуток времени, возникновение неисправностей, приводящих к переадресации трафика и пополнении необходимой емкости на определенном сегменте). В случае необходимости Orange Moldova обеспечивает пополнение ресурсов и перерасчет емкости таким образом, чтобы не ощущалось воздействие на услуги, предоставляемые конечным клиентам. Orange Moldova осуществляет постоянный мониторинг степени загруженности Сети, в целях предоставления конечным клиентам оптимального опыта использования услуг. В ходе расчета технической мощности и качественного уровня, предоставляемых Сетью, Orange Moldova соблюдает внедренную методологию относительно правил расчета, специфичных для технологий, подверженных соответствующему влиянию, существующие промышленные стандарты, а также анализ результатов, полученных со стороны конечных клиентов, в планах по улучшению и развитию архитектуры сети. Учитывая потребности, связанные с эксплуатацией или организацией Услуги, Orange Moldova оставляет за собой право изменить

содержание или некоторые характеристики предоставляемой Услуги таким образом, чтобы права Клиента пострадали бы от этого в наименьшей степени.

7.1.5 В целях защиты Сети, ресурсов Orange Moldova, а также ресурсов других Клиентов в случае атак типа «Denial-of-Service» (хакерская атака типа «отказ в обслуживании», полное или частичное блокирование программного обеспечения), имеющих в качестве мишени адреса Интернет, Orange Moldova оставляет за собой право принять необходимые меры для минимизации эффектов подобного рода инцидентов. Данные меры могут включать, среди прочего, временную блокировку по всей Сети адресов или классов адресов, подверженных атаке.

## 7.2 Плановые работы и устранение неисправностей

7.2.1 Доступ к некоторым Услугам может быть временно приостановлен в целях выполнения работ по обслуживанию, усилению, изменению или расширению Сети. Данные работы осуществляются преимущественно в ночное время (00:00-06:00).

7.2.2 Orange Moldova не несет ответственности за отсутствие доступа к Услуге или ненадлежащее качество Услуги, обусловленные Неисправностями Услуги, устраненными в сроки, предусмотренные действующим законодательством и условиями Договора.

7.2.3 Срок устранения Неисправностей Услуги составляет 8 часов рабочего времени Orange Moldova в случае незначительных инцидентов (когда неисправность касается одного номера мобильного телефона или одной базовой станции мобильной сотовой связи), 24 часа в случае крупных инцидентов (когда неисправность касается двух или более номеров мобильного телефона или базовых станций мобильной сотовой связи) и 72 часа в случае критических инцидентов (когда неисправность касается не менее 50% номеров мобильных телефонов или базовых станций мобильной сотовой связи, либо в случае Неисправностей Услуги, вызванных повреждением или хищением со стороны третьих лиц кабелей или других элементов сети), за исключением ситуаций, когда срок не может быть соблюден по причинам, не вменяемым в вину Orange Moldova (например, неблагоприятные метеорологические условия, любые причины, обуславливающие невозможность доступа к оборудованию Orange Moldova и т.п.).

7.2.4 В случае несоблюдения параметров, указанных в предыдущем пункте 7.2.3, Orange Moldova осуществит перерасчет Стоимости Абонемента или предоставит компенсации, равноценные пересчитанной сумме за Номера Мобильных Телефонов Клиента, для которых Услуга была недоступна или была ненадлежащего качества, в случае если Orange Moldova превысила Срок устранения Неисправности, предусмотренный настоящим пунктом. Перерасчет или предоставление компенсации осуществляются на основании письменного заявления, поданного Клиентом. Клиент может потребовать возмещения убытков в течение максимум 30 дней со дня возникновения Неисправности Услуги. Перерасчет Стоимости Абонемента будет произведен или компенсация будет рассчитана пропорционально периоду, в течение которого Услуга была недоступна или не соответствовала качеству. В случае превышения Срока, установленного для устранения критических инцидентов, перерасчет и/или компенсация в пользу Клиента осуществляются независимо от того, подавал ли он соответствующее заявление.

7.2.5 Orange Moldova не несет ответственности за отсутствие доступа к Услуге или ненадлежащее качество Услуги, обусловленные Неисправностями Услуги, для устранения которых необходимо вмешательство в сети электронных коммуникаций других поставщиков, взаимоподключенных к Сети Orange Moldova, или неисправностями в частных сетях электронных коммуникаций Клиента.

7.2.6 Кроме того, доступ к Услуге и качество Услуги зависят от качественного состояния оборудования, используемого Клиентом. Orange Moldova не несет ответственности за отсутствие доступа к Услуге (или к Услугам третьих лиц) и за качество Услуги (или Услуг третьих лиц), если Клиент использует окончное оборудование, не позволяющее, с технической точки зрения, доступ к Услуге (или к Услугам третьих лиц), или если используемое Клиентом окончное оборудование не сертифицировано и не маркировано в соответствии с действующими регламентами, находится в ненадлежащем техническом состоянии, используется неправильно, либо если Клиент подключает к Мобильному Оборудованию дополнительное оборудование или аксессуары к тем, что рекомендованы или утверждены Orange Moldova для пользования Услугами.

7.2.7 Доступ к Услуге может быть ограничен из-за выхода из строя SIM-карты.

## 7.3 Минимальный уровень качества

7.3.1 В условиях сигнала, не подверженного воздействию факторов, находящихся вне своего контроля, Orange Moldova гарантирует следующие параметры качества своих Услуг голосовой связи, измеряемые по Сети, ежеквартально: (i) доля прерванных звонков  $\leq 2\%$  от звонков в сети, измеряемая в соответствии с гл. 6.4.2 ETSI EG 202 057-3; (ii) доля заблокированных звонков  $\leq 2\%$  от звонков в сети, измеряемая в соответствии с гл. 6.4.1 ETSI EG 202 057-3; и (iii) MOS-LQO (Mean Opinion Score)  $\geq 3.0$  для не менее 90% звонков в сети, измеряемый в соответствии с ITU-T P.863. В случае несоблюдения данных параметров, Orange Moldova возместит ущерб в сумме, равной стоимости не оказанной или ненадлежащим образом оказанной Услуги (то есть части Стоимости Абонемента и стоимости Опций, используемых Клиентом, пропорциональной количеству дней, в которые Услуга была недоступной или была ненадлежащего качества в течение соответствующего Расчетного периода).

Возмещение ущерба осуществляется путем зачета в счет фактуры, относящейся к последующему Расчетному периоду. Соответствующее возмещение осуществляется на основании жалобы Клиента и после предварительного анализа всех обстоятельств, служащих основанием для возмещения ущерба.

**7.3.2** Из-за технических ограничений, характерных для Услуги Мобильный Интернет, Orange Moldova не гарантирует минимальную скорость при предоставлении данной Услуги, а также максимальную долю потерь пакетов данных, максимальную задержку передачи пакетов данных или максимальную вариацию задержки передачи пакетов данных. Максимальная скорость, доступная в Сети (номинальная скорость), указана на официальной странице [www.orange.md](http://www.orange.md), и варьирует в зависимости от типа Сети, в которой зарегистрирована SIM-карта Клиента в момент использования Услуги. Доступ к определенной Сети или Услугам и максимальная скорость передачи данных зависят также и от совместимости и характеристик Мобильного Оборудования, используемого Клиентом (или Пользователем). Клиент может измерить скорость передачи данных при загрузке и скачивании, посредством официального сайта [www.orange.md](http://www.orange.md).

#### 7.4 Пределы ответственности Orange Moldova

**7.4.1** Orange Moldova не несет ответственности за косвенный ущерб, понесенный Клиентом, независимо от ситуации, в том числе, среди прочего, упущенные деловые возможности, потерю дохода, упущенную выгоду, упущенные возможности экономии средств, повреждение или потерю данных или информации, потерю клиентов, приостановление деятельности.

**7.4.2** Orange Moldova не несет ответственности по отношению к третьими лицами, пользующимся Услугами в отсутствие Договора, заключенного между Orange Moldova и данным третьим лицом.

**7.4.3** Orange Moldova не несет ответственности за ненадлежащее использование Услуг своими клиентами или любым другим лицом, в том числе за нарушение действующих нормативных актов, касающихся порядка использования Услуг, цели их использования, а также передаваемого, хранимого, выставляемого содержания (контента) или содержания, которое является, каким-либо образом, предметом операции, осуществляемой с помощью или посредством Услуг.

**7.4.4** Orange Moldova предупреждает Клиента о том, что Услуга может вызывать помехи в работе некоторых видов оборудования (например, медицинского оборудования). Orange Moldova не несет ответственности за возможный ущерб, причиненный Клиенту в подобных случаях.

#### 7.5 Содержание коммуникаций и Услуги третьих лиц

**7.5.1** Orange Moldova не несет ответственности за Контент, передаваемый, получаемый, просматриваемый, скачиваемый или загружаемый посредством Услуг Orange Moldova, при условии, что Orange Moldova не является поставщиком данного Контента.

**7.5.2** Orange Moldova несет ответственность исключительно за свои Услуги и, следовательно, не несет ответственности за услуги (Контент), предоставляемые третьими сторонами, которые используют, в какой-либо форме, его Услуги (например: поставщики Контент-Услуг), а также за ущерб и потери любого характера, понесенные Клиентом в связи с данными услугами. В случае если в качестве поставщика Контент-Услуг фигурирует третье лицо, предоставление данных Контент-Услуг может быть подчинено дополнительному соглашению (условиям) с данным поставщиком. Контент-Услуги тарифицируются исключительно из остатка денежных средств на Счете Orange Абонемент Клиента (не путать с выраженным в леях Кредитом, включенным в Абонемент), если коммерческое предложение не предусматривает иное. Тарификации подлежит каждый заказ Контента, в том числе, если заказывается один и тот же Контент. Контент не может быть изменен или возвращен Клиентом.

**7.5.3** Любой Контент, скачиваемый на Мобильное Оборудование, может быть утерян, если Клиент сменил свое Мобильное Оборудование или программный продукт (программное обеспечение). Объем Контента, который хранится на Мобильном Оборудовании в определенный момент, может быть ограничен. Для дополнительной информации по данному вопросу рекомендуется ознакомиться с руководством /инструкцией по использованию Мобильного Оборудования.

**7.5.4** Orange Moldova имеет право (но не обязательство) приостановить доступ к определенным сайтам, услугам или Контенту, предоставляемым третьими лицами, в том числе, если они не соответствуют действующим нормам закона или в случае прекращения договорных отношений с поставщиками данного Контента. Orange Moldova не несет ответственности за блокирование доступа своих клиентов к определенным IP-адресам В случае если оно обязано в соответствии с законом это сделать.

**7.5.5** Orange Moldova оставляет за собой право стереть любую информацию, вводимую Клиентом в свою систему, которая может вызвать падение или ненадлежащее функционирование Сети. Orange Moldova известит Клиента в кратчайшие сроки и предоставит ему все необходимые разъяснения в связи с осуществлением данного права.

## 8. Обязательства Клиента

**8.1** Клиент (Пользователь) обязан:

- a) пользоваться Услугой добросовестно, в соответствии с действующим законодательством, Договором, приложениями к Договору, настоящими Общими Условиями и условиями соответствующих коммерческих предложений;
- b) оплачивать Услуги в соответствии с Договором, приложениями к Договору, настоящими Общими Условиями, Прайс-листом Orange Абонемент и условиями соответствующих коммерческих предложений;
- c) не использовать Услугу в целях, противоречащих интересам государства или нормам общественного порядка;
- d) не использовать Услугу, если это может вызвать полное или частичное нарушение работы Сети или другие убытки для Orange Moldova, других операторов, клиентов (пользователей) Orange Moldova или других операторов;
- e) использовать для доступа к Услуге только оборудование, сертифицированное согласно действующему законодательству;
- f) не использовать оборудование, приложения или аксессуары, способные вызвать помехи в функционировании Услуги;
- g) не использовать Услуги с оборудованием, предоставляющим возможность автоматического генерирования и/или автоматической маршрутизации звонков/SMS/MMS/видео звонков;
- h) использовать Услугу только для личного пользования;
- i) не использовать Услугу в целях возмездного или безвозмездного оказания услуг третьим лицам, в том числе переадресации через Сеть Orange Moldova трафика, генерируемого третьими лицами;
- j) не использовать Услугу в целях совершения Мошенничества [в мошеннических целях];
- k) не использовать Услугу для передачи или афиширования любого незаконного материала;
- l) воздерживаться от любых действий и избегать любых бездействий, которые могут нанести ущерб имиджу, репутации, торговым знакам или любым другим правам Orange Moldova;
- m) принимать все меры предосторожности для предотвращения неправомерного или злонамеренного использования своей SIM-карты или Услуги;
- n) не нарушать и не пытаться нарушить безопасность сети и Услуги, в том числе путем: (a) получения доступа к данным, не предназначенным для Клиента (Пользователя) или проникновения в сервер или на счет, к которым Клиенту (Пользователю) не разрешен доступ, (b) попытки отсканировать или испытать уязвимость какой-либо системы или сети, либо нарушить их безопасность или порядок доступа к ним, без соответствующей авторизации, (c) попытки создать помехи, прервать использование Услуги или сделать невозможным ее использование для другого пользователя, «хоста» или сети, в том числе используя средства перегрузки, «flooding» (лавинная маршрутизация), «mailbombing» (бомбардировка электронными письмами) или «spamming» (спаминг, распространение незапрашиваемой рекламной электронной почты), то есть отправление огромных количеств электронных писем или иных сообщений по индивидуальному адресу электронной почты или в адрес другого пользователя Услуги, (d) фальсификации любого «заголовка» TCP/IP или любой части содержащейся в нем информации вместе с отправлением по электронной почте или группе Usenet или запуском любых действий в целях получения услуг, на которые Клиент (Пользователь) не имеет прав;
- o) не допускать использования Услуги в целях осуществления звонков и/или отправления сообщений, вручную или при помощи автоматических систем, без предварительного согласия адресатов, имеющих целью прямое или косвенное продвижение товаров, услуг и/или собственного имиджа или имиджа любых лиц, осуществляющих производственную, коммерческую, религиозную, благотворительную или политическую деятельность, в том числе презентацию услуг или товаров, деятельность по исследованию рынка, распространение (рассылку) объявлений (именуемые в дальнейшем «Спам»). Клиент несет исключительную ответственность за отправление таких сообщений или осуществление таких звонков.
- p) не допускать использования Сети и Услуги, которое затронуло бы законные интересы Orange Moldova или какого-либо третьего лица посредством действий, таких как: (a) осуществление звонков, отправление сообщений или факсов, которые досаждают или причиняют беспокойство другим клиентам (пользователям) своим клеветническим содержанием, порочат или разглашают сведения личного характера какого-либо третьего лица, (b) продолжение осуществления звонков или отправления сообщений или факсов адресату, который известил, что не желает больше получать такие сообщения, (c) отправление электронных сообщений, содержащих сфальсифицированные сведения в заголовке («packet header») TCP/IP, (d) отправление злонамеренных сообщений, в том числе сообщений типа «mailbombing» (бомбардировка электронными письмами), (e) отправление электронных сообщений способом, нарушающим правила другого поставщика услуг по Интернету, (f) использование почтового ящика исключительно для хранения данных, (g) отправление или афиширование сообщений, содержащих вирусы и/или «тройские программы», незаконные сообщения или отправление или афиширование непристойных, нецензурных или порнографических сообщений в нарушение положений действующего законодательства, (h) отправление или афиширование электронных сообщений с «фантомного» или несуществующего адреса электронной почты, или под чужим именем, (i) осуществление звонков, отправление или афиширование сообщений, предназначенных или используемых для домогательства к третьим лицам, (j) отправление или афиширование сообщений, текстов, изображений, данных, информации, графики,

звук, музыки, видеоматериалов, нарушающих права интеллектуальной или промышленной собственности Orange Moldova, третьего лица, либо сообщений, содержащих информацию, которую Клиент не имеет законного права передавать или распространять при любых условиях, согласно любому применяемому закону Республики Молдова или иностранного государства, и др.

**8.2** Клиент (Пользователь) несет исключительную ответственность за действия и бездействия, в результате которых были нарушены любые нормативные акты и условия, касающиеся порядка доступа и использования Услуг посредством собственной SIM-карты, цели их использования, доступ или пользование услугами, доступ к которым не разрешен всем категориям клиентов, или передаваемое, хранимое, выставленное содержание (контент), или содержание (контент), которое является, в той или иной форме, предметом операций, осуществляемых при помощи или посредством Услуг, в том числе со стороны любого лица, авторизованного Клиентом.

**8.3** В случае подачи иска к Orange Moldova со стороны третьего лица в связи с нарушением со стороны Клиента обязательств, указанных в данной статье, Клиент обязан возместить ущерб, понесенный Orange Moldova.

**8.4** Клиент (Пользователь) несет исключительную ответственность за защиту своей информационной системы и за целостность данных, введенных им в систему Orange Moldova.

## 9. Изменение Услуги

**9.1** Orange Moldova вправе изменить настоящие Общие Условия, Прайс-лист Orange Абонемент, в том числе условия коммерческих предложений, используя любые средства, при которых можно разумно предположить, что данное сообщение дойдет до сведения общественности (например: посредством письменных сообщений, по почте, факсу, электронной почте, посредством объявлений по радио и ТВ и/или посредством размещения изменений на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md)). Клиент может получить в любой момент обновленную информацию об Общих Условиях, Прайс-листе и условиях коммерческих предложений от Службы Заботы о Клиентах, на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md) или в любом магазине Orange.

**9.2** Orange Moldova обязан письменно проинформировать Клиента об изменении настоящих Общих Условий, тарифов и условий предоставления и использования Услуг, заказанных Клиентом, не менее чем за 30 дней до вступления в силу соответствующих изменений. В случае если вносимые изменения предусматривают более выгодные для Клиента условия, соответствующие изменения могут вступить в силу незамедлительно. Информирование осуществляется любыми средствами, обеспечивающими передачу информации Клиенту, в том числе по почте, факсу, электронной почте, SMS и/или путем опубликования информации на счет-фактуре (в том числе на её обратной стороне).

**9.3** За исключением случая, когда предлагаются более выгодные для Клиента условия, или изменения условий, применяемых к Дополнительным Услугам или Опциям, если Клиент не согласен с изменениями, вносимыми в соответствии с пунктом 9.2, Клиент вправе расторгнуть Договор без применения к нему каких-либо санкций, предварительно письменно известив Orange Moldova до истечения 30-дневного срока, указанного в пункте 9.2. В противном случае предполагается, что Клиент соглашается с предложенными изменениями.

**9.4** В случае изменения условий, применяемых к Дополнительным Услугам или Опциям, Клиент может отказаться от приобретения Дополнительных Услуг или Опций.

## 10. Приостановление Услуги и прекращение Договора

### 10.1 Приостановление Услуги со стороны Клиента

**10.1.1** За исключением случаев, когда соответствующее коммерческое предложение предусматривает иное, Клиент вправе один раз в год потребовать приостановления предоставления Услуги на срок до 12 календарных месяцев, вне зависимости от причины. Издержки, связанные с отключением Услуги, оплачиваются Клиентом в соответствии с Прайс-листом Orange Абонемент.

**10.1.2** Приостановление Услуги может осуществляться не ранее, чем по истечении трех месяцев со дня заключения Договора. В случае если Клиент приобрел Мобильное Оборудование по специальной цене, он не вправе требовать приостановления Услуги в течение 3 месяцев со дня приобретения оборудования. В случае если Клиент приобрел Мобильное Оборудование в рассрочку, он не вправе требовать приостановления Услуги до полной оплаты стоимости оборудования, но, в любом случае, не ранее 3 месяцев со дня приобретения оборудования.

**10.1.3** По истечении срока приостановления оказание Услуг возобновится автоматически, без какого-либо уведомления.

**10.1.4** В случае приостановления Услуги со стороны Клиента Минимальный Срок Договора продлевается на соответствующий срок приостановления.

### 10.2 Приостановление Услуги со стороны Orange Moldova

**10.2.1** Orange Moldova вправе приостановить предоставление Услуги, если действия Клиента отрицательно сказываются на интересах других клиентов Orange Moldova, а Orange Moldova получает жалобы в

этой связи. Приостановление осуществляется на весь период расследования. В случае если жалоба на Клиента окажется обоснованной, Orange Moldova вправе расторгнуть Договор с Клиентом.

10.2.2 Orange Moldova вправе приостановить или ограничить доступ Клиента к Услуге немедленно, без предварительного уведомления или выполнения других формальностей, а также без права на возмещение ущерба, в следующих случаях: (i) Клиент не оплатил Услуги своевременно и в полном объеме, согласно вышеизложенному пункту 6; (ii) Клиент нарушил условия, изложенные в настоящих Общих Условиях, или условия, применяемые к Услуге, изложенные в рекламных материалах, посвященных коммерческим предложениям; (iii) в случае Мошенничества или попытки Мошенничества со стороны Клиента; (iv) в случае достижения Кредитного лимита; (v) в любом другом случае, когда действия или бездействия Клиента могут создать риск для Orange Moldova; (vi) в любых других случаях, прямо указанных в настоящих Общих Условиях либо действующем законодательстве или нормативных актах.

10.2.3 Возобновление оказания Услуг осуществляется в течение максимум 1 (одного) рабочего дня после выполнения следующих кумулятивных условий: (i) даты получения Orange Moldova подтверждения оплаты со стороны Клиента Административного Тарифа за повторное подключение (если такой тариф применяется), Стоимости Абонемента на период приостановления Услуги и других сумм, причитающихся от Клиента, в ситуации, указанной в пункте 10.2.2(i), а также полного устранения любых других причин, которые привели к приостановлению Услуг, указанных в пунктах 10.2.1-10.2.2; и (ii) предоставления Клиентом документов и сведений, затребованных в связи с приостановлением /ограничением, в остальных случаях.

10.2.4 Приостановление Услуг, произошедшее в результате возникновения любой из ситуаций, описанных в пунктах 10.2.1-10.2.2, может повлечь за собой приостановление течения Минимального Срока Договора, а также его продление на соответствующий срок, в течение которого Услуги были приостановлены.

### 10.3 Прекращение Договора

10.3.1 Договор может быть расторгнут Orange Moldova в одностороннем порядке, без предупреждения, без предварительного уведомления, без вмешательства судебной инстанции и без выполнения каких-либо других формальностей, со дня, установленного Orange Moldova, указанного в письменном извещении о расторжении договора, отправленном Orange Moldova, в следующих ситуациях: (i) в случае Мошенничества или попытки Мошенничества со стороны Клиента; (ii) в случае использования Клиентом Услуги для предоставления, в свою очередь, услуг электронных коммуникаций, состоящих из, среди прочего: переадресации в сеть Orange Moldova звонков/письменных сообщений, генерируемых в других сетях; переадресации звонков/письменных сообщений, независимо от их происхождения, в другие сети; перепродажа Услуг Orange Moldova третьим лицам; в случае если, в ущерб Orange Moldova, Клиент генерирует искусственный трафик в Сети Orange Moldova или в адрес других сетей; в случае использования Клиентом Услуг Orange Moldova для испытания оборудования; или в случае использования Клиентом Услуг Orange Moldova для иных коммуникаций, кроме как между конечными пользователями; (iii) в случае если Клиент своими действиями или бездействием наносит ущерб имиджу, репутации, торговым знакам или любым другим правам Orange Moldova; (iv) в соответствии с вышеизложенным пунктом 6.4.3; (v) в случае если Orange Moldova обнаружило, что при заключении Договора Клиент предоставил ложную или неполную информацию, требуемую в соответствии с пунктом 2.2.1; (vi) если Клиент не известил об изменениях, произошедших в сведениях о Клиенте, указанных в Договоре или в документах, предоставленных ранее Orange Moldova; (vii) в случае нарушения Клиентом обязательств, предусмотренных в вышеизложенном пункте 8; (viii) в случае совершения Клиентом любых действий, которые отрицательно сказываются на функциональности Сети в условиях оптимальной пропускной способности и которые могут тем самым поставить под угрозу качество Услуг, предоставляемых Orange Moldova; (ix) в случае если портирование номера, являющегося предметом Договора, в Сеть Orange Moldova аннулируется в связи с тем, что номер был портирован ошибочно; (x) в других вменяемых Клиенту случаях, предусмотренных в настоящих Общих Условиях. Во всех этих случаях Клиент обязан возместить Orange Moldova убытки в размере причиненного ущерба.

10.3.2 В случае расторжения до истечения Минимального Срока Договора, Клиент обязан, помимо возмещения возможного ущерба в соответствии с вышеуказанными положениями, возместить убытки, равные Стоимости Абонемента (30 лей в месяц, если Стоимость Абонемента равна 0 (нулю)), умноженной на количество оставшихся месяцев до истечения Минимального Срока Договора. Orange Moldova имеет право удержать соответствующие убытки из сумм, оплаченных Клиентом авансом.

10.3.3 Кроме того, Договор может быть прекращен следующим образом:

а) по согласию сторон;

б) на протяжении Минимального Срока Договора, посредством письменного уведомления, отправленного Клиентом в адрес Orange Moldova не менее чем за 30 календарных дней до желаемой даты вступления расторжения в силу (которая должна быть Расчетной днем), и при условии уплаты суммы, равной Стоимости Абонемента (30 лей в месяц, если Стоимость Абонемента равна 0 (нулю)), умноженной на количество месяцев, оставшихся до истечения Минимального Срока Договора. При несоблюдении срока предварительного уведомления о расторжении договора, требование о расторжении Договора считается выполненным надлежащим образом;

с) по истечении Минимального Периода Договора, посредством письменного уведомления, отправленного Клиентом в адрес Orange Moldova и без обязательства возместить какой-либо связанный с этим ущерб Orange Moldova. Расторжение вступает в силу со следующего Расчетного дня после расторжения, объявленного в соответствии с настоящим пунктом;

д) с даты получения уведомления, без вмешательства судебной инстанции и без выполнения других формальностей, если Клиент - юридическое лицо прекращает свою деятельность, становится несостоятельным либо в отношении него инициируется процедура ликвидации, или в случае смерти Клиента - физического лица;

е) посредством письменного уведомления, отправленного Orange Moldova в адрес Клиента, без обязательства возмещения какого-либо ущерба Клиенту, если предоставление Услуги становится невозможным с технической точки зрения в связи ограничениями или изменениями, вводимыми компетентными органами, изменениями в правах Orange Moldova, установленных в типовой информативной декларации поставщика сетей и услуг электронных коммуникаций или в лицензии на использование радиочастот;

ф) посредством письменного уведомления, отправленного Orange Moldova в адрес Клиента, без обязательства возмещения какого-либо ущерба Клиенту, если Стоимость Абонемента по данному Номеру мобильного телефона равна 0 (нулю), а стоимость Услуг, использованных Клиентом по данному номеру, не превышает 360 лей в течение любых последовательных 12 Расчетных периодов;

г) в соответствии с вышеизложенным пунктом 9.3;

h) в любых других случаях, предусмотренных в Договоре или применяемом законодательстве.

10.3.4 Прекращение Договора не освобождает стороны от ответственности за обязательства, возникшие из Договора до даты его прекращения или в результате его прекращения.

## 11. Переход на Услугу Orange PrePay

11.1 По истечении Минимального Срока Договора или после оплаты Клиентом Стоимости Абонемента (30 лей в месяц, если Стоимость Абонемента равна 0 (нулю)), умноженной на количество оставшихся месяцев до истечения Минимального Срока Договора, Клиент может перейти на Услугу Orange PrePay. Переход на Услугу Orange PrePay осуществляется за плату, согласно Прайс-листу Orange Абонемент.

11.2 В день перехода на Услугу Orange PrePay Договор о предоставлении Услуги Orange Абонемент посредством переведенного Номера мобильного телефона прекращается, а неиспользованные Кредит, включенный в Абонемент, Минуты за Лояльность и Трафик из Опции не переводятся на Счет Orange PrePay и аннулируются безвозвратно. В случае последующего перехода соответствующего номера с Услуги Orange PrePay обратно на Услугу Orange Абонемент, давность в сети, предшествующая переходу на Услугу Orange PrePay, не учитывается при определении льгот (например, количество Минут за Лояльность, право бесплатного пользования определенными опциями, минимальное денежное сальдо на счете, необходимое для активации Услуги Роуминга), на которые Клиент может иметь право в рамках Услуги Orange Абонемент.

11.3 При переходе на Услугу Orange PrePay Клиент - физическое лицо может потребовать возврата неиспользованных денежных средств со своего счета Orange Абонемент (не путать с выраженным в леях Кредитом, включенным в Абонемент), только если он расторгнул Договор в отношении всех номеров, которые являлись предметом данного Договора и только на основании письменного заявления с его стороны.

## 12. Услуга роуминга

12.1 Клиент может запросить активацию услуги Роуминга на постоянной основе или временно, с деактивацией или без деактивации услуги Голосовой почты и услуги Мобильный Интернет. В случае временной активации услуги Роуминга, максимальный период активации данной услуги составляет 90 дней.

12.2 За исключением случаев, когда Orange Moldova устанавливает иное, услуга Роуминга может быть активирована, только если сумма денежных средств на Счете Orange Абонемент Клиента составляет не менее 100 лей (в случае абонементов Pantera и Intesiv, условие состоит в том, чтобы сумма Кредита, включенного в Абонемент, и сумма денежных средств на Счете Orange Абонемент составляли в общей сложности не менее 100 лей, а сумма денежных средств была  $\geq 0$ ). При одновременной активации Опций Роуминг их стоимость оплачивается отдельно.

12.3 При достижении Кредитного лимита на Счете Orange Абонемент Клиента услуга Роуминга приостанавливается. Тарификация услуги Роуминга осуществляется на основании данных о потреблении, предоставляемых зарубежными операторами. Поскольку эти данные могут поступать в Orange Moldova с задержкой до 45 дней, возможно опоздание в отражении израсходованных средств на Счете Orange Абонемент Клиента и приостановлении услуги Роуминга. В случае использования Клиентом услуги Роуминга в кредит, Клиент остается ответственным за образовавшуюся задолженность. Следовательно, в отличие от общих положений, предусмотренных в ст. 6, существует вероятность того, что суммы, представляющие собой стоимость Услуг Роуминга, не будут включены в счет-фактуру за Расчетный период, в который соответствующие услуги были фактически оказаны, а включены в счет-фактуры, относящихся к последующим Расчетным периодам. После приостановления услуги Роуминга, ее повторное подключение (реактивация) осуществляется только после пополнения Счета Orange Абонемент Клиента в соответствии с вышеизложенным пунктом 12.2.

12.4 Клиент, обладающий карточкой Premier, выданной Orange Moldova, пользуется Кредитным лимитом в размере 500 лей для Услуги Роуминга. По письменному заявлению Клиента - юридического лица Orange Moldova может установить индивидуальный Кредитный лимит для Услуги Роуминга, который может быть уменьшен Orange Moldova в любой момент по собственному усмотрению.

12.5 Входящие звонки в Роуминге, на которые Клиент отвечает, подлежат тарификации, в том числе те, на которые отвечает Голосовая Почта. Клиент может запросить постоянную деактивацию Голосовой Почты. Реактивация Голосовой Почты осуществляется только по требованию Клиента.

12.6 Некоторые приложения, встроенные или зачисляемые на телефоны типа смартфон, имеют свойство обновляться автоматически, потребляя трафик мобильного интернета. Во избежание нежелательного потребления трафика Мобильного Интернета в Роуминге и в большом объеме, Клиент может запросить отключение услуги Мобильный Интернет. В случае если запрашивается временная активация услуги Роуминга с деактивацией услуги Мобильный Интернет, услуга Мобильный Интернет реактивируется автоматически по истечении периода, на который была активирована услуга Роуминга (Клиент может реактивировать услугу Мобильный Интернет и раньше). В случае если запрашивается активация услуги Роуминга с деактивацией услуги Мобильный Интернет на постоянной основе, услуга Мобильный Интернет может быть реактивирована по требованию Клиента в любой момент и останется активной (в том числе в Роуминге) до тех пор, пока Клиент не запросит ее деактивацию.

12.7 Возможность использования Услуг Контента в Роуминге может быть ограничена Orange Moldova или оператором сети, в которой находится Клиент.

12.8 Orange Moldova оставляет за собой право изменить список стран, в которых доступны услуги Роуминга и список операторов Роуминга, без предварительного уведомления Клиента о данных изменениях.

12.9 Клиент может получить обновленную информацию о странах и операторах, доступных услугах Роуминга, условиях использования, применяемых тарифах, опциях Роуминг, а также об операторах со специальными тарифами роуминга и о соответствующих специальных тарифах, обратившись в Службу Заботы о Клиентах или на странице [www.orange.md](http://www.orange.md) > покрытие и роуминг > роуминг. Клиент обязан ознакомиться с этой информацией до того, как использовать данную услугу.

### 13. Конфиденциальность и защита персональных данных

13.1 Orange Moldova обеспечивает конфиденциальность переговоров Клиента, осуществляемых посредством Услуги, а также персональных данных Клиента, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

13.2 Подписанием Договора или использованием Услуг Клиент (Пользователь) дает свое согласие на то, чтобы его персональные данные, в том числе такие категории данных, как: фамилия, имя, отчество, дата рождения, домашний адрес, почтовый адрес, номер телефона, персональный код, серия и номер документа, удостоверяющего личность, предоставленные Клиентом Orange Moldova или ставшие известными Orange Moldova в связи с предоставлением Услуг:

a) обрабатывались Orange Moldova или уполномоченными ею третьими лицами для выполнения обязательств, принятых Orange Moldova по Договору, в том числе для обеспечения надлежащего функционирования Услуги, для диагностирования ошибок, связанных с вызовами/сообщениями/сеансами, и для помощи в решении проблем, связанных с качеством Услуги, с возможностью трансграничной передачи следующих категорий персональных: фамилия, имя, отчество, домашний адрес, номер мобильного телефона, номер стационарного телефона/факса, адрес электронной почты, данные геолокации/о трафике, в тех же целях, с соблюдением положений действующего законодательства, а также для осуществления законного интереса Orange Moldova в рамках отношений между Orange Moldova и компетентными органами и/или с другими операторами электронных коммуникаций;

b) обрабатывались Orange Moldova или уполномоченными ею третьими лицами в целях предупреждения Мошенничества;

c) передавались Orange Moldova уполномоченным ею третьим лицам, обеспечивающим выполнение обязательств, принятых Клиентом по Договору. Обработка персональных данных этими третьими лицами осуществляется с целью выполнения всех необходимых действий, направленных на возмещение дебиторской задолженности Orange Moldova к своим должникам, вместе с причитающейся пеней и возмещением убытков, установленных в соответствии с Договором.

13.3 В случае если Клиент не согласен с обработкой своих персональных данных в одной или нескольких целях, изложенных в вышеуказанном пункте 13.2, он вправе выразить свое возражение в письменном виде. В этом случае Договор прекращается в соответствии с настоящими Общими Условиями.

13.4 Orange Moldova информирует Клиента о том, что он обладает правами, предусмотренными статьями 12-18 Закона № 133 от 08.07.2011 о защите персональных данных, соответственно правом на информирование, на доступ, на вмешательство в отношении персональных данных и правом на возражение, которые он может осуществить посредством письменного заявления, адресованного Orange Moldova.

13.5 Orange Moldova не требует от своих клиентов посредством электронных сообщений, письменных сообщений, писем, телефонных звонков или любыми другими способами предоставления информации о

банковских счетов, личных паролях или кодах перезарядки и не требует осуществления операций по отправлению денег. Эти сведения являются строго конфиденциальными и не должны сообщаться ни одному третьему лицу. Вся ответственность за сообщение такой информации третьим лицам Клиентом (Пользователем) лежит на Клиенте (Пользователе).

**13.6** Клиент (Пользователь) дает свое согласие на запись телефонных переговоров с представителями Orange Moldova в целях определения потребностей клиентов и улучшения предоставляемых Orange Moldova услуг. Пользователя информируют об этом в момент запроса переговоров с одним из операторов Службы Заботы о Клиентах Orange Moldova, причем он имеет возможность отказаться от переговоров.

**13.7** Подписанием Договора Клиент дает согласие на возможность контактирования со стороны Orange Moldova или уполномоченных третьих лиц в целях его информирования о предложениях и услугах Orange Moldova и в целях осуществления проведения исследований рынка, а также в связи с обработкой его персональных данных в упомянутых целях. Запрещается передавать персональные данные третьим сторонам в маркетинговых целях, без прямого разрешения Клиента. Обратившись с заявлением в Службу Заботы о Клиентах, Клиент может отозвать свое согласие на обработку персональных данных в целях его информирования о предложениях и услугах Orange Moldova или проведения исследований рынка.

**13.8** До передачи персональных данных Пользователей в адрес компании Orange Moldova Клиент обязан получить их согласие на обработку данных, осуществляемую Orange Moldova в рамках исполнения Договора, и на обработку данных в целях, указанных в настоящей статье. Передавая эти данные в адрес Orange Moldova, Клиент подтверждает, что получил соответствующее согласие от Пользователей и принимает на себя всю ответственность в связи с этим.

**13.9** Orange Moldova предоставляет Клиенту (Пользователю) возможность защитить доступ к своим персональным данным или к Услуге путем использования Пароля, а Клиент (Пользователь) является единственным ответственным за свои действия или бездействия, следствием которых является получение доступа третьими лицами к Паролю Клиента (Пользователя).

**13.10** В случае если Клиент дает свое предварительное письменное согласие, его персональные данные – имя/наименование, домашний адрес/юридический адрес и Номер/номера мобильных телефонов в Сети Orange Moldova – могут быть внесены в реестр абонентов, который ведется в письменном или электронном виде, и могут быть переданы всем поставщикам справочных услуг об абонентах и реестров абонентов (телефонных справочников в печатном виде или онлайн), от которых Orange Moldova получает такой запрос. Справочные услуги об абонентах и реестры абонентов позволяют любому лицу узнать телефонный номер абонентов услуг связи общего пользования. Клиент вправе проверить, исправить или исключить свои данные из реестров и из справочных услуг об абонентах, подав письменное заявление компании Orange Moldova.

#### 14. Служба информации и сообщения о неисправностях

**14.1** Служба Заботы о Клиентах Orange Moldova для клиентов - физических лиц доступна 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, по номеру 777 с мобильного номера Orange Moldova, или по номеру 022977777 (или по другому номеру, указанному Orange), либо по <http://chat.orange.md/>, или по orange@orange.md.

**14.2** Служба Заботы о Клиентах Orange Moldova для клиентов - юридических лиц доступна по номеру 700 с мобильного номера Orange Moldova, или по номеру 022977700 (или по другому номеру, указанному Orange), либо по <http://chat.orange.md/>, или по corporate@orange.md, в рабочие дни, с 08:00 до 20:00, и в выходные и праздничные дни, с 09:00 до 18:00.

**14.3** Если Клиент станет злоупотреблять возможностью осуществлять звонки в Службу Заботы о Клиентах, Orange Moldova вправе приостановить, временно или постоянно, доступ Клиента к номерам телефона Службы Заботы о Клиентах Orange Moldova.

#### 15. Претензии и споры

**15.1** Претензии, связанные с Услугой, подаются в письменном виде, лично с 09:00 до 18:00 часов или отправляются почтой по адресу: Orange Moldova S.A., Служба Заботы о Клиентах, ул. Алба Юлия, 75, MD-2071 Кишинэу, с обязательным указанием предмета и оснований претензии, а также адреса, на который компания Orange Moldova должна отправить Клиенту ответ на претензию.

**15.2** Претензия рассматривается в течение 15 дней, а в случаях, когда она требует дополнительного рассмотрения - 30 дней со дня получения претензии. Результат рассмотрения претензии доводится до сведения Клиента в письменном виде или, с его согласия, в устной форме.

**15.3** Любые споры, касающиеся настоящих Общих Условий или Услуги, которые не могут быть урегулированы путем переговоров, могут быть переданы на рассмотрение исключительно в компетентные судебные инстанции Республики Молдова. Кроме этого, Клиент вправе передать спор на рассмотрение Национальному агентству по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ), которое вправе выносить решения рекомендательного характера.

**15.4** Законом, применимым к настоящим Общим Условиям и Услуге, является действующее законодательство Республики Молдова.

## 16. Уступка

16.1 Клиент вправе уступить (передать) свои права и обязанности по Договору только с письменного согласия Orange Moldova и только путем подписания Клиентом и цессионарием заявления о смене владельца, согласно формуляру, предоставленному компанией Orange Moldova, а также оплаты Клиентом всех своих задолженностей перед Orange Moldova, накопленных на основании Договора. Уступка вступает в силу как между сторонами, так и по отношению к Orange Moldova, только после выражения в письменной форме со стороны Orange Moldova своего согласия на уступку.

16.2 Согласие Orange Moldova на уступку Договора дается под отменительным условием, состоящим в возникновении новых обстоятельств касательно личности Сторон или статуса их представителей по сравнению с ситуацией на момент выражения согласия. В случае наступления отменительного условия как согласие Orange Moldova на передачу, так и сама уступка, теряют силу с момента выражения согласия/уступки. Вследствие этого Договор с Orange Moldova продолжается с цедентом.

16.3 В случае если Клиент приобрел Мобильное Оборудование с оплатой в рассрочку, он не вправе передать свои права и обязанности по Договору до полной оплаты стоимости оборудования.

16.4 Цессионарий обязан соблюдать Минимальный Срок Договора, оговоренный для уступаемого Номера мобильного телефона до уступки, в том числе положения, связанные с приобретением цедентом Мобильного Оборудования по специальной цене.

16.5 Возмездная уступка каких бы то ни было прав из числа предоставленных Клиенту по Договору или возмездное предоставление права использования Абонемента или иных прав, вытекающих из Договора, считаются Мошенничеством со стороны Клиента.

## 17. Форс-мажор

Стороны освобождаются от ответственности в случае невозможности соблюдения положений Договора вследствие форс-мажорного обстоятельства. Под форс-мажорным обстоятельством понимается любое непредвиденное и непреодолимое событие, независящее от воли сторон, ссылающихся на такое обстоятельство. Возникновение соответствующего обстоятельства и его продолжительность должны быть подтверждены сертификатом, выданным Торгово-Промышленной Палатой Республики Молдова или другим компетентным органом. По прекращении форс-мажорного обстоятельства сторона, которая не могла исполнять свои обязательства, обязана возобновить исполнение своих обязательств в соответствии с настоящим Договором.

## 18. Заключительные положения

18.1 В случае если любое положение настоящих Общих Условий является или становится незаконным, недействительным или неприменимым, это не скажется на законности, действительности или применимости любого другого положения настоящих Общих Условий, которое, следовательно, останется полностью законным, действительным и применимым. В той мере, в которой это разрешено законом, любое незаконное, недействительное или неприменимое положение подлежит замене другим действительным положением, обеспечивающим достижение коммерческой и экономической цели незаконного, недействительного или неприменимого положения.

18.2 Коммерческие предложения Orange Moldova являются неотъемлемой частью настоящих Общих Условий.

18.3 Orange, логотип Orange и любое другое название продукта или услуги Orange являются торговыми знаками Orange Brand Services Limited.