



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

Настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий предоставления электронных коммуникационных услуг, доступных клиентам Orange Moldova, составленных на румынском языке.

Данный перевод не является официальным документом и предоставляется для удобства клиентов Orange Moldova. В случае расхождений между румынским и русским текстом данных Общих условий, преимущество имеет румынский текст.

# Общие условия

Общие условия предоставления электронных коммуникационных услуг, доступных клиентам Orange Moldova («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.

**SIM-Карта:** физический носитель, который, будучи вставлен в сертифицированное оборудование, обеспечивает идентификацию Клиента в сети мобильной связи Orange Moldova и после Активации обеспечивает доступ Клиента к услугам мобильной связи Orange Moldova. 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, заключенный между Orange Moldova и Клиентом.

**Счет Orange Клиента:** содержит сведения, касающиеся идентификационных данных Клиента, договорных Абонементов, мобильных Номеров и/или идентификаторов линий, соответствующих договорным Абонементом, предыдущего и последующего расчетного Дня, состояния счета клиента Orange, включая текущий баланс, и другие соответствующие данные. Каждому договору, подписанному Клиентом с Orange Moldova, присваивается уникальный Счет Orange Клиента.

**Неисправность [Нарушение в работе] Услуги:** прерывание Услуги, не вменяемое в вину Orange Moldova.

**Мобильное Оборудование:** означает беспроводное оборудование (телефон, планшет, модем, ноутбук со встроенным модемом и т.д.), которое может быть подключено к Сети и которое задумано или адаптировано для применения пользователем, находящимся в движении.

**Оконечное оборудование:** оборудование (роутер, приемник (Набор Top Box - STB), ТВ-карта (карта условного доступа к аудиовизуальной медиаконтенту) и т.д.), предоставляемое Orange Moldova Клиенту в кредит (для использования), которое соединяется с конечной Точкой Сети, расположенной на Территории Клиента, и которое также необходимо Клиенту для использования фиксированных Услуг.

**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.

**Интернет:** сетевые серверы, гетерогенно связанные между собой, находящиеся по различным географическим адресам мира.

**Магазин Orange:** магазины, управляемые непосредственно Orange Moldova, список адресов и часы работы, которых доступны на сайте [www.orange.md](http://www.orange.md) > ajutor > lista magazinelor.

**Информационные материалы:** печатные материалы, предоставляющие информацию об Услугах, 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).

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

**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, приложении к Договору или дополнительном соглашении к Договору и который исчисляется со Дня Активации либо (ii) в приложении к Договору о приобретении Мобильного

Оборудования по специальной цене или в рассрочку и который исчисляется с даты приобретения оборудования.

**Ежемесячная оплата (Сумма Абонемента):** фиксированная сумма в молдавских леех, которую Клиент должен оплачивать ежемесячно Orange Moldova, в обмен на которую Клиент получает доступ на определенный срок (Расчетный период), доступ к Базовым Услугам, в пределах объема (Кредита или Трафика Абонемента), соответствующего Ежемесячным Платажам (Стоимости Абонемента).

**Конечная точка Сети:** точка физического доступа Сети, установленная Orange Moldova по месту нахождения Клиента, материализованная, в случае необходимости, внутренним конечным устройством, наконецником или концом кабеля или, если это невозможно, по первому телефонному разъему или сети.

**Перезарядка:** пополнение счёта Orange Клиента любым из способов, предоставляемых Orange Moldova через коммерческое предложение.

**Сеть Orange Moldova (Сеть):** сеть (сети) электронных коммуникаций эксплуатируемая (-ые), Orange Moldova, посредством которой предоставляются Услуги, предлагаемые Orange Moldova.

**Услуги (Услуга):** общедоступные услуги электронных коммуникаций, предоставляемые Orange Moldova Клиенту посредством Сети, на основании Договора, независимо от того, оказываются они в рамках Абонемента или вне его, включая, в том числе, в случае необходимости, базовые Услуги, включенные Услуги, дополнительные Услуги.

**Базовые Услуги:** Услуга (Услуги) мобильные, предоставляемая (-ые) Orange Moldova, к которой Клиент получает доступ автоматически путем выбора соответствующего Абонемента, без необходимости дополнительной заявки.

**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).

**Включённые Услуги:** услуги, автоматически активирующиеся одновременно с Базовыми Услугами, предоставляемые Orange Moldova Клиенту в рамках Абонемента с целью повышения комфорта и удовлетворения Клиента в том, что касается Услуг, а также исполнения Договора.

**Дополнительные Услуги:** услуги, предоставляемые Orange Moldova помимо Базовой Услуги, активируемые по запросу Клиента, 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 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.

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

**Административные тарифы:** тарифы, взимаемые Orange Moldova за оказание некоторых смежных услуг, иных, чем Услуги.

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

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

## 2. применяемые договорные документы, заключение договора и изменение данных в контракте

2.1 Договорные отношения между Orange Moldova и Клиентом, касающиеся использования Услуг, регулируются (i) Договором, (ii) приложениями к Договору и (iii) дополнительными соглашениями к Договору, подписанные Клиентом, (iv) а также настоящими Общими Условиями, (v) Специальными

Условиями и (vi) Прайс-листами (Справочник по использованию), применимые специфическими Услугами, заключёнными Клиентом, которые предоставлены на официальной странице [www.orange.md](http://www.orange.md), (vii) и в опубликованных материалах о специфических коммерческих предложениях, утверждённых Orange Moldova соответствующими специальными предложениями, которые являются неотъемлемой частью Договора.

2.2 Orange Moldova вправе требовать, в качестве предварительного условия для подключения к Услуге, представление документов, удостоверяющих личность, домашний адрес или юридический адрес и почтовый адрес заявителя, а также право заявителя на собственность жилья, для которого заявлено подключение к фиксированным услугам. В случае если заявитель не является собственником жилья, Orange Moldova оставляет за собой право потребовать документы, подтверждающие право собственника на собственность жилья, право заявителя на пользование жильём и согласие собственника на подключение жилья к фиксированным услугам Orange Moldova, включая декларацию о собственной ответственности 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, домашний адрес или юридический адрес, почтовый адрес, право на собственность, право на пользование, а также оригинал или копию (по своему усмотрению) документа, подтверждающего согласие собственника и полномочия по представительству.

2.3 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.

2.4 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 сообщённых ранее данных Клиента).

2.5 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.

2.6 Orange Moldova оставляет за собой право отказать в заключении Договора на следующих основаниях: а) Клиент не представил полную информацию, запрашиваемую в соответствии с вышеуказанными пунктами 2.2. и 2.3 или 2.5; б) Клиент находится в процессе несостоятельности или ликвидации; в) Клиент находится в пассивном или активном состоянии или в государственном Реестре юридических лиц есть указания по поводу запретов, назначенных юридическими инстанциями или г) Клиент находится в пассивной форме или неактивной или в государственном Реестре юридических лиц упоминается про касающиеся налагаемых запретов судами или судебными приставами; д) Клиент имеет просроченную задолженность перед Orange Moldova; или е) Клиент заключал ранее с Orange Moldova аналогичный договор, который был расторгнут за Мошенничество или попытку Мошенничества.

### 3. минимальный срок договора

3.1 Договор заключается на неопределённый срок, с Минимальным сроком Договора или без такового, согласно коммерческому предложению Orange Moldova, которым воспользовался Клиент.

Для каждого Номера (каждой линии, услуги), подключённого (-ой) к Сети, минимальный срок договора исчисляется отдельно со дня его Активации, а в случае активации дополнительного Номера (линии, услуги) с другого дня, не совпадающего с Расчётным днём, исчисляется с первого Расчётного дня следующего после Активации дополнительного номера (линии, услуги).

### 4. SIM - карта

4.1 При подписании договора для каждого Абонента (Номера мобильного телефона) Клиент получает одну SIM-карту (за исключением случая, когда Клиент запрашивает для двух Номеров мобильного телефона одну Dual SIM-карту) посредством которой предоставляются мобильные Услуги Orange Moldova.

4.2 Из соображений безопасности или в целях усовершенствования Услуги, Orange Moldova вправе потребовать от Клиента возврата SIM-карты и бесплатно её заменить на новую. 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.

4.3 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.

4.4 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.

4.5 Клиент полностью несет риск несанкционированного использования (потребления) Услуг со стороны третьих лиц до момента приостановления услуг в соответствии с пунктом 4.3, неся ответственность за оплату использованных (потребленных) таким образом услуг. В период приостановления Услуг в соответствии с пунктом 4.3, обязательство по оплате Стоимости Абонемента не приостанавливается. Потерпевшее лицо вправе обратиться к компетентным органам для применения соответствующих положений закона.

4.6 Данные технической идентификации SIM-Карты, ее операционная система, а также приложения Orange Moldova, используемые в целях предоставления мобильных услуг Orange Moldova, являются собственностью Orange Moldova, а любая попытка их копирования запрещена и наказывается в соответствии с законом. Информация, введенная Клиентом и хранящаяся на SIM-Карте, является собственностью Клиента.

### 5. номер телефона

5.1 При заключении договора каждому мобильному Абоненту присваивается соответствующий Номер мобильного телефона (MSISDN), посредством которого осуществляются соответствующие мобильные Услуги Orange Moldova и который сообщается Клиенту в Договоре или приложениях к Договору.

5.2 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 или нормативными актами 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.

5.3 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, расторжение Договора и прекращение предоставления Услуги посредством этого номера.

5.4 Клиент не приобретает и не может приобрести право собственности на Номер телефона. Выставление на продажу Клиентом выделенного ему Orange Moldova номера телефона 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.

5.5 Клиент полностью несет риск несанкционированного использования (потребления) Услуг со стороны третьих лиц посредством своего Номера телефона (или своей линии Интернета), неся ответственность за оплату использованных (потребленных) таким образом Услуг. Потерпевшее лицо вправе обратиться к компетентным органам для применения соответствующих положений закона.

### 6. фактурирование и сроки оплаты

#### 6.1 фактурирование

6.1.1 Передача счет-фактуры Клиенту осуществляется на основании заявления Клиента, путем ее отправления по электронной почте по адресу, указанному Клиентом в Договоре, либо по другому адресу, указанному Клиентом в соответствии с вышеизложенным пунктом 2.

6.1.2 Клиент несет полную ответственность за все легальные 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.

6.1.3 Если счет-фактура передается в электронной форме, то Клиент не получит счет-фактуру на бумажном носителе.

6.1.4 Клиент может отказаться от электронной счет-фактуры и может в любой момент запросить возврат к счет-фактуре на бумажном носителе и наоборот, при этом Orange Moldova вправе взыскать административный тариф за предоставление услуги по передаче счет-фактуры на бумажном



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

Настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий предоставления электронных коммуникационных услуг, доступных клиентам Orange Moldova, составленных на румынском языке.

Данный перевод не является официальным документом и предоставляется для удобства клиентов Orange Moldova. В случае расхождений между румынским и русским текстом данных Общих условий, преимущество имеет румынский текст.

носителе. Клиент вправе заказать передачу фактуры на бумажном носителе или в электронной форме в Договоре или, позже, путем подачи специального письменного заявления в Службу Заботы о Клиентах или с помощью Услуги „Мой счет”.

6.1.5 Независимо от способа отправления счет-фактуры за Услуги, неполучение счет-фактуры не освобождает Клиента от оплаты, Клиент будучи обязанным справляться 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.

## 6.2 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, посредством банковской карточки в магазинах Orange Moldova или онлайн (с установленными ограничениями или с особыми условиями, установленными для онлайн оплаты), при помощи перезарядных карточек, через платёжные терминалы, банковским переводом или другими способами, указанными Orange Moldova в соответствии с правовыми положениями. 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.

6.2.3 Оплата банковским переводом осуществляется на указанный в счет-фактуре банковский счет Orange Moldova, с указанием в платёжном поручении наименования плательщика, его IDNO (фискального кода) и номера Счета Orange (Счет ID). Зачисление данной суммы на Счет Orange Клиента осуществляется не позднее следующего рабочего дня после даты осуществления оплаты, при условии, что в платёжном 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 Клиента суммы, оплаченных банковским переводом, со стороны третьих лиц.

6.2.4 Риск осуществления ошибочных платежей со стороны Клиента (например, Клиент ошибочно указал Номер Мобильного телефона) несет Клиент.

6.2.5 За исключением случаев, предусмотренных в нижеследующем пункте 6.3.2, любая сумма, оплаченная в Счет Orange Клиента в качестве Ежемесячной оплаты (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 Клиента, за исключением следующих случаев: (i) расторжение Договора, для всех Абонемента с соответствующего Счета Orange (ii) снятие неиспользованной суммы, депонированной для активации Услуги Роуминга; (iii) возврат Мобильного Оборудования, приобретенного у Orange Moldova, в соответствии с положениями закона и настоящими Общими Условиями; и (iv) расторжения Договора для одного или нескольких Абонемента, до момента Активации Услуги (возмещается сумма, уплаченная за первый Расчетный период, и, если применимо, Плата за подключение – в случае, когда сумма не была использована для других услуг).

6.2.6 Денежный баланс с Счета Orange Клиента используется для оплаты всех электронных коммуникационных услуг, которые являются предметом Договора, относящегося к этому счету. Если у Клиента имеется несколько Абонемента (для одной или нескольких Услуг) в рамках одного Договора, оплата долгов производится в порядке, установленном сроками оплаты.

## 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 отправит 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, оплата долга, оспоренного в соответствии с настоящими Общими условиями, не считается признанием данного долга Клиентом, и в случае, если жалоба будет признана обоснованной и Orange Moldova должен вернуть Клиенту какую-либо сумму, включенную в оспоренную счет-фактуру, данная сумма будет зачтена в счет Услуг, подлежащих оплате согласно счет-фактуре 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 счёт-фактуры

6.4.1 В случае неуплаты фактуры до истечения 30 календарных дней со дня получения счет-фактуры или письменного предупреждения, отправленного Orange Moldova Клиенту, 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 проценты за просрочку платежа в размере 0,05% от просроченной суммы фактуры за каждый календарный день просрочки до даты полной оплаты задолженности перед Orange Moldova при условии, что в соответствующей фактуре или предупреждении прямо указаны данные последствия. 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 6.3.1, Orange Moldova, помимо мер, принятых в соответствии с вышеизложенным пунктом 6.4.1, вправе приостановить исходящие звонки и другие Услуги по всем Номерам мобильного телефона и линиям, включенным в счет Orange Клиента, без необходимости выполнения каких-либо других формальностей, до полной оплаты счет-фактуры (фактурированной суммы). Для восстановления доступа к Услугам, Клиент обязан выплатить всю сумму просроченной задолженности, проценты за просрочку платежа (если были рассчитаны Orange Moldova в соответствии с пунктом 6.4.1), а также стоимость Абонемента и других ежемесячных платежей за период приостановления исходящих звонков и других Услуг (в случае Услуги Orange Абонемента) или за текущий Расчетный Период (в случае услуги Orange Internet Асуп или фиксированных Услуг), и, при наличии такового, тариф за восстановление доступа. В случае если Клиент не оплачивает данные суммы полностью до истечения следующего Расчетного периода после приостановления, Orange Moldova вправе приостановить и входящие звонки по всем Номерам мобильного телефона, включенным в счет Orange Клиента, без необходимости выполнения каких-либо других формальностей, до полной оплаты счет-фактуры (суммы, подлежащей оплате).

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 счёт-фактура

6.5.1 Orange Moldova выписывает счет-фактуру без подробной информации.

6.5.2 Клиент может получить развернутую информацию о предоставленных Услугах при условии, что он был зарегистрирован в качестве владельца соответствующего Номера Мобильного Телефона(линии) 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 6.1.1, или в собственных (прямых) магазинах Orange Moldova, указанных на официальной странице [www.orange.md](http://www.orange.md) (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 6.1.1. Клиент несёт полную ответственность за все легальные аспекты использования электронной почты, согласно вышеуказанному пункту 6.1.2.

## 7. описание Услуги и ограничение ответственности Orange Moldova

### 7.1 доступность

7.1.1 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.

7.1.2 Каждая технология, применяемая в поставке какой-либо услуги для конечных клиентов, имеет собственную политику управления доступными ресурсами и приоритетности различных категорий трафика, учитывающая 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 пополнению 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 загрузки 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.

7.1.3 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 радиозлектронные источники, перебои в поставке электроэнергии, повреждения сетей электронных коммуникаций третьими лицами или иные действия третьих лиц, отсутствие или неудовлетворительное качество внешнего соединения к Интернету, недоступность или ограниченная мощность сервера третьих лиц, на котором хранится Контент, качество установленного софта на сервере или компьютере Клиента и т.п. Доступ к некоторым Услугам может быть затруднен в часы максимального использования, из-за ограниченной емкости Сети. Orange Moldova прилагает 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 В целях защиты Сети, ресурсов Orange Moldova, а также ресурсов других Клиентов в случае атак типа «Denial-of-Service», 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

7.1.5 В рамках Договора, Orange Moldova несёт ответственность за гарантию доступности и качества Услуг исключительно в Сети Orange Moldova, то есть между конечными Точками Сети или между конечной Точкой Сети Orange Moldova и точкой взаимодействия с другой сетью электронных коммуникаций. Orange Moldova осуществляет мониторинг степени загрузки Сети с целью предотвращения ухудшения качества услуг. С этой целью Orange Moldova оставляет за собой право в рамках закона применить процедуры по управлению трафиком.

## 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). В случае если для выполнения данных работ необходимо приостановление предоставления Услуг на непрерывный период, превышающий 8 часов, Orange Moldova проинформирует об этом Клиента не менее чем за 5 календарных дней до начала данных работ.

7.2.2 Клиент вправе подать письменную жалобу в связи с Неисправностью Услуги: (I) в любое время, позвонив бесплатно с мобильной сети Orange Moldova в Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova на номер 777 или на номер 02297777, позвонив с любой сети по соответствующим тарифам вызывающего абонента; или (II) в письменной форме по почте на адрес Orange Moldova SA, Служба Клиенты, ул. Алба Юлия, 75, MD-2071 Кишинев, (III) в Orange Moldova, ул. Алба Юлия 75, Кишинев с понедельника по пятницу с 09:00-18:00, кроме праздников, (IV) в магазинах Orange, (V) по факсу: 0:22 97 77 01 или (VI) по электронной почте orange@orange.md адрес (для физических лиц) или corporate@orange.md (для юридических лиц). Жалоба, полученная Orange Moldova по факсу или электронной почте в нерабочий день или в нерабочее время (т.е. вне 09:00-18:00), считается полученной на следующий рабочий день, в 9:00.

7.2.3 Если Стороны не договорились иначе, Срок устранения Неисправностей Услуги составляет 8 последовательных часов рабочего времени (09:00-18:00) Orange Moldova в случае незначительных инцидентов (когда неисправность касается одной Конечной Точки Сети и/или одной базовой станции мобильной сотовой связи), 24 часа в случае крупных инцидентов (когда неисправность касается двух или более конечных Точек или базовых станций мобильной сотовой связи) и 72 часа в случае критических инцидентов (когда неисправность касается не менее 50% конечных Точек 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 Сети или оборудованию Orange Moldova и

Настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий предоставления электронных коммуникационных услуг, доступных клиентам Orange Moldova, составленных на румынском языке.

Данный перевод не является официальным документом и предоставляется для удобства клиентов Orange Moldova. В случае расхождений между румынским и русским текстом данных Общих условий, преимущество имеет румынский текст.

т.п.).

7.2.4 Заказчик обязан предоставить уполномоченным в письменной форме техникам Orange Moldova доступ к месту, где установлена коммуникационная линия или Оконечное Оборудование, переданное Orange Moldova Клиенту в кредит (использование) для проведения работ по (i) обслуживанию, консолидации, модификации или замене Сети Orange Moldova или оконечного оборудования (планируемые работы), или (ii) для устранения Неисправностей Услуги. Если Стороны не договорятся иначе, запланированные работы у заказчика будут проводиться по будням в рабочее время, а Orange Moldova обязана уведомить Клиента в письменной форме о запланированном числе и времени для выполнения работ.

7.2.5 Если клиент отказывает в доступе к месту для проведения таких работ, Orange Moldova будет освобождена от ответственности за Неисправности Услуги (прерывание или ухудшение качества Услуги) или несоблюдение Срока по Устранению Неисправности без того, чтобы Клиент был освобождён от обязанности платить Ежемесячную Оплату, Оплату за Опции и активированные Услуги, используемые вне Абонемента на весь период Неисправности.

7.2.6 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.

7.2.7 В случае несоблюдения Сроков устранения Неисправностей, предусмотренных в предыдущем пункте 7.2.3, по причинам, вменяемым Orange Moldova, а также в случае приостановления предоставления Услуги на непрерывный период, превышающий 8 часов, в связи с выполнением плановых работ, предусмотренных в предыдущем пункте 7.2.1, Orange Moldova осуществит перерасчет Стоимости Абонемента или предоставит компенсации, как минимум равноценные пересчитанной сумме за Конечные Точки Сети или Номера Мобильных Телефонов Клиента, для которых Услуга была недоступна или была ненадлежащего качества в течение периода устранения Неисправности или выполнения плановых работ. Перерасчет или предоставление компенсации осуществляются на основании письменного заявления, поданного Клиентом. 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, по причинам, вменяемым Orange Moldova, перерасчет и/или компенсация в пользу Клиента осуществляются независимо от того, подавал ли он соответствующее заявление. Во избежание сомнений, перерасчет или компенсация не предоставляются ни в коем случае для Конечных Точек Сети или Номеров Мобильных Телефонов, если в момент наступления Неисправности или приостановления Услуги, Услуга была приостановлена по причинам, вменяемым Клиенту, или Клиент не располагает на своем Счете Orange неиспользованным Кредитом (или Трафиком) из Абонемента, Минутами (или Трафиком) за Лояльность, Трафиком из Опций или денежным остатком. либо предоставление Услуг было приостановлено по соответствующим Номерам мобильного телефона по причинам, вменяемым Клиенту.

7.2.8 Доступ к Услуге может быть ограничен из-за выхода из строя SIM-Карты. В этом случае клиент может попросить заменить карточку в любом магазине Orange.

7.2.9 Кроме того, доступ к Услуге и его качество 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 Оконечное Оборудование (Мобильное), не позволяющее, с технической точки зрения, доступ к Услуге (или к Услугам третьих лиц), или если используемое Клиентом Оконечное Оборудование (Мобильное) не сертифицировано и не маркировано в соответствии с действующими регламентами, находится в ненадлежащем техническом состоянии, используется неправильно, либо если Клиент подключает к Оконечному Оборудованию (Мобильному) дополнительное оборудование или аксессуары к тем, что рекомендованы или утверждены Orange Moldova для пользования Услугами.

7.2.10 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, или неисправностями в Оконечном Оборудовании Клиента, иным, чем переданное в кредит (пользование) Orange Moldova или неисправностями в частных сетях электронных коммуникаций Клиента.

7.2.11 В случае если клиент подаёт жалобу о Неисправности Услуги, которая требует вмешательства обслуживающего технического персонала Orange Moldova у заказчика, и в результате этого вмешательства констатируется отсутствие Неисправности Услуги, (например, Услуги запускаются при вмешательстве, и в записях Orange Moldova не было зарегистрировано ни одного прерывания приема сигнала Услуги в области Расположения), или что это вызвано по причинам, не зависящим от Orange Moldova, Orange Moldova имеет право взимать плату с Клиента за каждое такое вмешательство, согласно Прайс-листу на фиксированные услуги Orange.

## 7.3 пределы ответственности Orange Moldova

7.3.1 Клиент понимает и принимает тот факт, что Orange Moldova не имеет никакого контроля или редакционной ответственности над содержанием

Настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий предоставления электронных коммуникационных услуг, доступных клиентам Orange Moldova, составленных на румынском языке.

Данный перевод не является официальным документом и предоставляется для удобства клиентов Orange Moldova. В случае расхождений между румынским и русским текстом данных Общих условий, преимущество имеет румынский текст.

аудиовизуального медиа-контента, предоставляемого через Услугу ТВ и не может нести ответственность за его содержание или его режим передачи.  
 7.3.2 Клиент понимает и соглашается с тем, что по прямой просьбе поставщика услуг аудиовизуального медиа-контента, Orange Moldova вынуждена прекратить поставки определенных частей контента (ТВ Каналов), передаваемых по Сети Orange Moldova (например, если они потеряли права и / или соответствующие разрешения, позволяющие связь с общественностью и / или их распространение Клиентам), и в этом случае Orange Moldova не несет ответственность перед Клиентом или любым другим третьим лицом из-за прекращения ретрансляции.

7.3.3 Orange Moldova не несет ответственности за недоступность или ненадлежащее качество ретранслируемого телевизионного сигнала, перенимаемого у аудиовизуальных медиа контент-провайдеров, по причинам не вменяемым в вину Orange Moldova.

7.3.4 В случае если восстановление Услуг не находится под исключительным контролем Orange Moldova (например, в случае отказа от передачи сигнала вещания аудио контента, спутниковых неполадок, качества интернет-услуг, предоставляемых третьими сторонами, с которыми Клиент заключил договор и т.д.), Orange Moldova будет принимать все необходимые меры для устранения появившихся Неисправностей в работе, не будучи в состоянии гарантировать крайние сроки по их восстановлению.

7.3.5 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, за исключением случаев, когда закон не допускает ограничение данной ответственности.

7.3.6 Orange Moldova не несет ответственности перед третьими лицами, которые получают услуги без контракта между Orange Moldova и третьей стороной.

7.3.7 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 или содержания, которое является, каким-либо образом, предметом операции, осуществляемой с помощью или посредством Услуг.

7.3.8 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.

#### 7.4 содержание коммуникаций и услуги третьих лиц

7.4.1 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.

7.4.2 Наличие или качество доступа к информационным ресурсам, размещенным в электронных сетях связи третьих сторон, может быть затронуто (ограничено) настройками (настройкой), произведенными данными поставщиками или владельцами этих информационных ресурсов, Orange Moldova не имея никакой ответственности в этом смысле.

7.4.3 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. Услугу (Контент) третьих лиц, оплаченные при посредничестве Orange Moldova, тарифицируются исключительно из остатка денежных средств на Счете Orange 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.

7.4.4 Любой Контент, скачиваемый на Мобильное Оборудование, может быть утерян, если Клиент сменит 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.

7.4.5 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, веб-страницам в случае, если она обязана в соответствии с законом это сделать.

7.4.6 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:

- а) пользоваться Услугой добросовестно, в соответствии с действующим законодательством, Договором, приложениями к Договору, настоящими Общими Условиями, Специальными Условиями, дополнительными соглашениями и условиями соответствующих коммерческих предложений;
- б) оплачивать Услуги в соответствии с Договором, приложениями к Договору, настоящими Общими Условиями, Специальными Условиями, дополнительными соглашениями Прайс-листом Orange и условиями соответствующих коммерческих предложений;
- в) не использовать Услугу в целях, противоречащих интересам государства или нормам общественного порядка;
- г) не использовать Услугу, если это может вызвать полное или частичное нарушение работы Сети или другие убытки для Orange Moldova, других операторов, клиентов Orange Moldova или других операторов;
- д) использовать для доступа к Услуге только сертифицированное оборудование, согласно действующему законодательству;
- е) не использовать оборудование, приложения или аксессуары, способные вызвать помехи в функционировании Услуги;
- ж) не использовать Услуги с оборудованием, предоставляющим возможность автоматического генерирования и/или автоматической маршрутизации звонков или SMS;
- з) использовать Услугу только для личного пользования; и/не перепродавать Услугу третьим лицам, не использовать и не позволять использование контрактных Услуг для (1) транзита (перенаправления) через Сеть Orange Moldova телефонного трафика по инициативе третьих лиц, направленных в ту же и/или другую Сеть Orange Moldova и/или в сеть третьих лиц; (2) оказания, возмездно или безвозмездно, коммуникационных электронных услуг связи третьим лицам; и / или (3) предоставления услуг с добавленной стоимостью (Контент-Услуги) третьим лицам;
- к) не использовать Услугу в целях Мошенничества или в целях спекуляции для получения неправомерной выгоды для себя или для других;
- л) не использовать Услугу для передачи или афиширования любого незаконного материала;
- м) воздерживаться от любых действий и избегать любых бездействий, которые могут нанести ущерб имиджу, репутации, торговым знакам или любым другим правам Orange Moldova;
- н) принимать все меры предосторожности для предотвращения неправомерного или злонамеренного использования своей SIM-карты или Услуги (Абонемента/опции) посредством своего мобильного Номера (своей линии Интернет или ТВ). В случае Абонемента/опций, которые предполагают неограниченно национальные вызовы и / или SMS через «неправомерное использование Абонемента» подразумевается, в частности (i) выполнение неограниченно национальных вызовов на более 200 различных телефонных номеров в течение одного расчетного периода (ii) выполнение в течение расчетного периода национальных вызовов неограниченного объема, превышающего, по меньшей мере, в два раза объем вызовов, полученных за тот же период; и / или (iii) использование Абонемента/опции для того, чтобы воспользоваться услугами с добавленной стоимостью (розыгрышей и т.д.) предложенных в другой общественной телефонной сети Республики Молдова. Если клиент нарушает вышеуказанные положения, Orange Moldova вправе, среди прочего, отказать в заключении нового контракта с абонентом / опцией, который (-ая) предлагает неограниченно национальные звонки / SMS;
- о) не нарушать и не пытаться нарушить безопасность Сети и Услуги, в том числе путем: (1) получения доступа к данным, не предназначенным для Клиента (Пользователя) или проникновения в сервер или на счет, к которым Клиенту (Пользователю) не разрешен доступ, (2) попытки отсканировать или испытать уязвимость какой-либо системы или сети, либо нарушить их безопасность или порядок доступа к ним, без соответствующей авторизации, (3) попытки создать помехи, прервать использование Услуги или сделать невозможным ее использование для другого пользователя, «хоста» или сети, в том числе, используя средства перегрузки, «flooding», «mailbombing» или «spamming», то есть отправление огромного количества электронных писем или иных сообщений по индивидуальному адресу электронной почты или в адрес другого пользователя Услуги, (4) фальсификации любого «заголовка» "header" 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;
- п) 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 объявлений (именуемые в дальнейшем «Спам»). Клиент несет исключительную ответственность за отправление таких сообщений или



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

Настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий предоставления электронных коммуникационных услуг, доступных клиентам Orange Moldova, составленных на румынском языке.

Данный перевод не является официальным документом и предоставляется для удобства клиентов Orange Moldova. В случае расхождений между румынским и русским текстом данных Общих условий, преимущество имеет румынский текст.

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: (1) 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, (2) продолжение осуществления звонков или отправления сообщений или факсов адресату, который известил, что не желает больше получать такие сообщения, (3) отправление электронных сообщений, содержащих сфальсифицированные сведения в заголовке («packet header») TCP/IP, (4) отправление злонамеренных сообщений, в том числе сообщений типа «mailbombing», (5) отправление электронных сообщений способом, нарушающим правила другого поставщика услуг по Интернету, (6) использование почтового ящика исключительно для хранения данных, (7) отправление или афиширование сообщений, содержащих вирусы и/или «троянские программы», незаконные сообщения или отправление или афиширование непристойных, нецензурных или порнографических сообщений в нарушение положений действующего законодательства, (8) отправление или афиширование электронных сообщений с «фантомного» или несуществующего адреса электронной почты, или под чужим именем, (9) осуществление звонков, отправление или афиширование сообщений, предназначенных или используемых для домогательства к третьим лицам, (10) отправление или афиширование сообщений, текстов, изображений, данных, информации, графики, звуков, 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 принимаемому закону Республики Молдова или иностранного государства, и др.

c) не перенастраивать (изменять настройки) Оконечное оборудование, полученное от Orange Moldova в кредит;

t) подключать Оконечное Оборудование, используемое для доступа к Услугам, к источнику бесперебойного питания и охраняемого в течение всего периода использования Услуг.

8.2 Клиенты, подписанные на абонемент/опцию, который(-ая) предлагает неограниченно национальные SMS, могут отправить неограниченно национальные SMS на более чем 200 различных телефонных номеров в течение расчетного Периода. Национальные SMS, отправленные после превышения этого объема, будут тарифицироваться по стандартному тарифу в соответствии с прайс-листом Orange Абонемента.

8.3 TV Услуга предоставляется исключительно Orange Moldova в Молдове. Клиент понимает и принимает тот факт, что просмотр любого аудиовизуального контента, предоставляемого посредством Услуг ТВ строго запрещен за пределами Республики Молдова и считается злоупотребление ТВ Услуг, Клиент будучи полностью ответственным за любой ущерб, причиненный Orange Moldova и / или третьим лицам.

8.4 ТВ Услуга предоставляется исключительно для личного пользования Клиента. Клиент будет использовать ТВ-услугу в духе доброй воли и не использует Услугу в целях возмездного или безвозмездного оказания услуг третьим лицам. Количество оборудования, разрешенного на использование телевизионных Услуг, приобретаемых посредством Абонемента, независимо от технологий, ограничивается одним, если торговым предложением, действующим с момента покупки Абонемента, не предусмотрено иное. Допустимое количество одновременных просмотров через Услугу ТВ, приобретенную посредством Абонемента, также ограничивается одним.

8.5 Также Клиент понимает и принимает, что запрещены просмотр/передача любого аудиовизуального медиа-контента, предоставляемого через Услугу ТВ и / или ретрансляция передачи телевизионного сигнала в открытые / общественных местах (бары, рестораны, салоны, офисы, больницы, коммерческие единицы и т.д.), в том числе через местные сети или в интернете, Клиент будучи полностью ответственным за любой ущерб, причиненный Orange Moldova и / или третьим лицам. Любая попытка скопировать аудиовизуальный медиаконтент Клиента, предоставляемого посредством Услуг ТВ в целях распространения или его связи с общественностью запрещена и преследуется по закону.

8.6 Клиент 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 (своей линии Интернета и ТВ), цели их использования, доступ или пользование услугами, доступ к которым не разрешен всем категориям клиентов, или передаваемое, хранимое, выставляемое содержание, которое является, в той или иной форме, предметом операции, осуществляемых при помощи или посредством Услуг, в том числе со стороны любого лица, авторизованного Клиентом.

8.7 В случае судебного иска по отношению к Orange Moldova третьей стороной в связи с нарушением Клиентом обязательств, указанных в настоящей статье, Клиент обязан возместить убытки, понесенные Orange Moldova.

8.8 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, Специальные Условия, Прайс-лист (Руководство по Использованию) за услуги Orange, в том числе условия коммерческих предложений.

9.2 Orange Moldova обязана письменно проинформировать Клиента об изменении настоящих Общих Условий, Специальных Условий тарифов и/или тарифов или других 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 случаев, предусмотренных в пункте 9.4, 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 Пункт 9.3 не применяется в следующих случаях:

a) когда устанавливаются более выгодные для Клиента условия; б) у Клиента не активированы Услуги, тип Абонемента (тарифного плана), дополнительные Услуги (adiționale) или Опции, которых касаются изменения; в) у Клиента активированы Дополнительные услуги (adiționale) или Опции, которых касаются изменения, но изменения вступают в силу только после истечения периода, на который были приобретены данные Дополнительные услуги (adiționale) или Опции, которых также касаются данные изменения. В случаях, предусмотренных в вышеуказанных пунктах б) и в), Клиент может отказаться от приобретения в будущем Услуги, типа Абонемента (тарифного плана), Дополнительных Услуг (adiționale) или Опций, которых касаются данные изменения.

9.5 Клиент может получить в любое время обновленную информацию об Общих Условиях, Специальных Условиях, Прайс-листе (Руководство по Использованию) для услуг Orange и условиях коммерческих предложений в Службе Заботы о Клиентах на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md) или в любом магазине Orange.

## 10. приостановление Услуги и прекращение Договора

### 10.1 прекращение Услуги со стороны Клиента

10.1.1 За исключением случаев, когда Специальные Условия или соответствующее коммерческое предложение предусматривает иное и с учётом п.10.1.2, Клиент вправе один раз в год потребовать приостановления предоставления Услуги на любой Абонемент (Мобильный Номер, линия Интернет или ТВ) на срок до 12 последовательных Расчётных периодов (календарных месяцев), вне зависимости от причины, (1) в любое время, позвонив бесплатно с Сети Orange Moldova в Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova на номер 777, или на номер 022 977777, позвонив с любой сети по соответствующим тарифам вызывающего абонента; или (2) в письменной форме (i) в любом магазине Orange Moldova, (ii) по факсу, на номер 0 22 97 77 01, или (iii) по электронной почте на адрес [orange@orange.md](mailto:orange@orange.md) (для физических лиц) или [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md) (для юридических лиц), или (iv) лично Представителю Корпоративных Продаж Orange (для юридических лиц). Временное приостановление любого Абонемента фиксированного интернета и / или ТВ возможно только после подачи письменного заявления в любом магазине Orange.

10.1.2 Приостановление Услуги для определённого Абонемента может осуществляться не ранее, чем по истечении трех месяцев со дня его Активации.

10.1.3 В случае если Orange Moldova получила запрос о приостановлении в соответствии с вышеуказанным п. 10.1.1, приостановление Услуги осуществляется со следующего Расчётного дня, при условии, что заявка была подана не позднее предыдущего рабочего дня, предшествующего Расчётному дню, с которого запрашивается приостановление. В противном случае запрос выполняется с последующего расчётного дня.

10.1.4 Для приостановления каждого Абонемента, независимо от его типа, взимается административный тариф в соответствии с Прайс-листом соответствующих услуг Orange, применяемых к приостановленной Услуге.

10.1.5 В период приостановления Услуги в соответствии с вышеизложенным п. 10.1.1, Ежемесячная Оплата и тарифы за Опции и дополнительные Услуги (дополнительные), активированные для приостановленного Абонемента, не взимаются.

10.1.6 По истечении периода приостановки, Услуга автоматически реактивируется, без предварительного уведомления.

10.1.7 Клиент может запросить повторно реактивировать Абонемент до истечения срока приостановления путем письменного заявления, поданного в соответствии с вышеизложенным п. 10.1.1. Если дата реактивации не совпадает с Расчётным днём, Клиенту будет выставлен счет в момент реактивации, с ежемесячной Оплатой и тарифами за активированные Опции и дополнительные Услуги для реактивированного Абонемента в зависимости от количества дней, оставшихся в текущем расчетном периоде.

## 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.

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) в случае достижения Кредитного лимита; (iii) в случае Мошенничества или попытки Мошенничества со стороны Клиента; (iv) в случае совершения Клиентом любых действий, которые сказываются отрицательно на функциональности Сети в условиях оптимальной пропускной способности и которые могут тем самым поставить под угрозу качество Услуг, предоставляемых Orange Moldova, либо в любом другом случае, когда действия или бездействия Клиента могут создать риск для Orange Moldova; (v) Клиент нарушил условия, изложенные в приложениях к Договору, дополнительных соглашениях к Договору, настоящих Общих Условиях, Специальных Условиях, применяемых к приостановленной Услуге и/или изложенные в рекламных материалах, посвященных коммерческим предложениям; или (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:

- полной оплаты Клиентом просроченной задолженности, процента за просрочку платежа (если были рассчитаны Orange Moldova в соответствии с пунктом 6.4.1), а также Стоимости Абонемента и других ежемесячных платежей за период приостановления исходящих звонков и других Услуг (в случае Услуги Orange Абонемент) или за текущий расчётный период (в случае услуги Orange Internet Acum или фиксированных услуг электронной связи) в ситуации, указанной в пункте 10.2.2(i);
- полного устранения любых других причин, которые привели к приостановлению Услуг, указанных в п. 10.2.1-10.2.2;
- оплаты Административного Тарифа за восстановление доступа (при наличии такового), и
- предоставления Клиентом документов и сведений, затребованных в связи с приостановлением /ограничением.

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(Абонемент) может быть расторгнут Orange Moldova в одностороннем порядке, без предупреждения, без предоставления льготного срока, 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, если информация, предоставленная Клиентом при подписании Договора (Приложения к Договору) в соответствии с пунктом 2.2., оказалась ложной;

- в соответствии с вышеизложенным пунктом 6.4.3;
- в случае Мошенничества или попытки Мошенничества со стороны Клиента;

(iv) 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;

(v) в случае если Клиент своими действиями или бездействием наносит ущерб имиджу, репутации, торговым знакам или любым другим правам Orange Moldova;

(vi) в случае нарушения Клиентом обязательств, предусмотренных в вышеизложенных пунктах 8.1-8.2, если в течение 30(тридцати) календарных дней со дня приостановления, Клиент не выполняет все условия для возобновления Услуги согласно п.10.2.3;или

(vii) в случае, если портирование номера, являющегося предметом Договора, в Сеть Orange Moldova аннулируется в связи с тем, что номер был портирован ошибочно.

Во всех этих случаях Клиент обязан возместить Orange Moldova убытки в размере причиненного ущерба, в том числе (если расторжение происходит до истечения Минимального срока договора) сумму, рассчитанную в соответствии с нижеуказанным п. 10.3.4. Orange Moldova имеет право удерживать соответствующие убытки из сумм, оплаченных Клиентом авансом.

10.3.2 Кроме того, Договор может быть прекращен следующим образом:

- по согласию сторон;

- на протяжении минимального Срока договора по причинам, за которые Orange Moldova не отвечает, посредством письменного уведомления, отправленного/предоставленного Клиентом в адрес Orange Moldova не менее чем за 1 рабочий день до желаемой даты вступления расторжения в силу (которая должна быть Расчетной днем), при условии предварительной уплаты сумм, рассчитанных в соответствии с нижеуказанным п. 10.3.4. При несоблюдении данных условий, требование о расторжении Договора считается выполненным ненадлежащим образом и подлежит отклонению;
- 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;
- путем портирования, в соответствии с действующим законодательством;
- 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 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;

ж) 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;

з) в соответствии с вышеизложенным пунктом 9.3;

и) в случае фиксированных услуг электронной связи, до момента подключения местоположения Клиента к сети, после подачи Клиентом письменного запроса, в любом магазине Orange, или путём подписания Клиентом акта о подключении услуги, который представляется Клиенту техническими специалистами Orange Moldova, прибывающими на место для выполнения работ по подключению, с пометкой о том, что Клиент желает расторгнуть Договор для соответствующего Абонемента;

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

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

10.3.4 Без ущерба для прав, предусмотренных в пункте 10.3.1, в случае несоблюдения Клиентом минимального Срока договора по причинам, за которые Orange Moldova не отвечает (например, Клиент расторгает Договор на соответствующий Абонемент по причинам, за которые Orange Moldova не отвечает, в том числе путем портирования, либо отказывается от какой-либо Услуги или заменяет Услугу на другую, либо Orange Moldova расторгает Договор на соответствующий Абонемент по причинам, вменяемым Клиенту), Клиент обязан, помимо возмещения возможных убытков, уплатить следующую сумму:

а) в случае расторжения/прекращения Договора за мобильные Услуги в течение минимального Срока договора, применяемого согласно специальному предложению услуг, которым воспользовался Клиент, Клиент обязан уплатить Orange Moldova, не позднее дня расторжения/прекращения, сумму, равную 50% от Стоимости Абонемента на день уведомления о расторжении (либо 30 лей в месяц, если Стоимость Абонемента равна 0 (нулю)), умноженных на количество расчетных периодов (месяцев), остающихся до истечения минимального Срока договора, за исключением случаев предусмотренных в нижеуказанном пункте б);

б) в случае расторжения/прекращения Договора за мобильные Услуги в течение минимального Срока договора, применяемого при приобретении у Orange Moldova Мобильного Оборудования с оплатой в рассрочку и(или) по специальной цене, Клиент обязан уплатить Orange Moldova, не позднее дня расторжения/прекращения, сумму, представляющую собой все неоплаченные еще взносы и(или) разницу между стандартной ценой и специальной ценой приобретенного Мобильного Оборудования, в зависимости от случая.

в) в случае расторжения/прекращения Договора за фиксированные Услуги в течение минимального Срока договора, Клиент обязан уплатить Orange Moldova, не позднее дня расторжения/прекращения, сумму (возмещение), равную сумме специальной цены за подключение, которой воспользовался Клиент за данную Услугу или Абонемент, относящуюся к Договору. Orange Moldova имеет право удерживать соответствующие убытки из сумм, оплаченных Клиентом авансом.

## 11. конфиденциальность и защита персональных данных

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



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

Настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий предоставления электронных коммуникационных услуг, доступных клиентам Orange Moldova, составленных на румынском языке.

Данный перевод не является официальным документом и предоставляется для удобства клиентов Orange Moldova. В случае расхождения между румынским и русским текстом данных Общих условий, преимущество имеет румынский текст.

11.2 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:

а) обрабатывались Orange Moldova или уполномоченными ею 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 данных: 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;

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

в) передавались Orange Moldova уполномоченным ею 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.

11.3 В соответствии с Законом 133 din 08.07.2011, Клиент обладает правами на доступ к своим личным данным и на вмешательство по его просьбе и бесплатно, а также бесплатным правом на возражение на неоспоримых законных основаниях в связи с его конкретной ситуацией с тем, чтоб его личные данные обрабатывались. Клиент может осуществлять эти права посредством письменного заявления, адресованного Orange Moldova.

11.4 В случае если Клиент не согласен с обработкой своих персональных данных в одной или нескольких целях, изложенных в вышеуказанном пункте 11.2, он вправе выразить свое возражение в письменном виде. В этом случае Договор прекращается в соответствии с настоящими Общими Условиями без права на компенсацию.

11.5 Orange Moldova не требует от своих клиентов посредством электронных сообщений, письменных сообщений, писем, телефонных звонков или любыми другими способами предоставления информации о банковских счетах, 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).

11.6 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.

11.7 Подписанием Договора Клиент дает согласие на возможность его контактирования со стороны Orange Moldova или уполномоченных третьих лиц в целях его информирования о предложениях и услугах Orange Moldova 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.

11.8 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).

11.9 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.

11.10 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.

## 12. служба информации

12.1 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](mailto:orange@orange.md).

12.2 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](mailto:corporate@orange.md), в рабочие дни, с 08:00 до 20:00, и в выходные и праздничные дни, с 09:00 до 18:00.

12.3 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.

## 13. претензии и споры

13.1 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.

13.2 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.

13.3 Любые споры, касающиеся настоящего Договора 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.

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

## 14. уступка

14.1 Клиент вправе 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.

14.2 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 продолжится с цедентом.

14.3 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.

14.4 Цессионар обязан соблюдать минимальный Срок договора, оговоренный для уступаемого Абонементу (Номера мобильного телефона, линии Интернета или ТВ), который цедент обязался выполнить до уступки, например, приобретение цедентом Мобильного Оборудования по специальной цене, или заключение цедентом договора о льготных услугах, или освобождение цедента от платы за подключение, а в случае несоблюдения обязанностей, выплатить соответствующие компенсации, предусмотренные данными Общими Условиями, Специальными Условиями или Приложением к Договору.

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

14.6 В случае если Клиент уступает права и обязательства по Договору (Абонементу) другому Клиенту со дня, который не совпадает с Расчётным днём цессионария, абонентская ежемесячная Плата и ежемесячная оплата за активированные Опции за период между следующим Расчётным днём цедента и следующим Расчётным днём цессионария будет выставлен Orange Moldova на счет цессионария.

## 15. 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, независимое от воли сторон, ссылающихся на





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

Настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий предоставления электронных коммуникационных услуг, доступных клиентам Orange Moldova, составленных на румынском языке. Данный перевод не является официальным документом и предоставляется для удобства клиентов Orange Moldova. В случае расхождений между румынским и русским текстом данных Общих условий, преимущество имеет румынский текст.

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.

#### 16. заключительные положения

16.1 Любое уведомление или сообщение Клиенту, выполняемое по Договору, будет производиться в письменной форме и считаться переданной надлежащим образом, если оно направлено (I) заказным письмом с уведомлением о вручении, или (II) по факсу с подтверждением успешной передачи, или (III) по электронной почте с отчетом подтверждения успешности передачи на соответствующие почтовый адрес, номер факса или электронную почту клиента, указанные в договоре или на другой адрес, номер факса или адрес электронной почты, предоставленные Клиентом в порядке, установленном в п. 2.2.2 до отправки письма, факса или электронного сообщения.

16.2 В случае если любое положение настоящих Общих Условий, Специальных Условий, Прайс-листов (Руководство по Использованию) за услуги Orange Moldova и предоставленных специальных условий является или становится незаконным, недействительным или неприменимым, это не скажется на законности, действительности или применимости любого другого положения, 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.

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

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