



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

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 услуг в сфере электронных коммуникаций, доступных клиентам Orange Moldova (« Общие условия »)

## 1. определения

Термины, написанные с заглавной буквы, будут иметь значение, указанное ниже:

**Абонемент:** соглашение, по которому, за определенную плату (Ежемесячный платеж) Клиент получает в течение определенного периода (Расчетный период) доступ к Базовым Услугам в пределах объема (Кредит или Трафик из Абонемента), соответствующего Ежемесячному платежу (Стоимость Абонемента). Тип Абонемента указан в Контракте (или приложении к Контракту) и может быть изменен по письменному запросу, представленному Orange Moldova.

**Активация:** дата, с которой у Клиента есть доступ к Услуге, описанной в контракте.

**SIM карта:** физический носитель, который при установке в утвержденном оборудовании позволяет идентифицировать Клиента в сети мобильной связи Orange Moldova и после Активации, обеспечивает доступ Клиента к услугам мобильной связи Orange Moldova. SIM-карта включает в себя как SIM-карту, так и USIM-карту.

**Карточка eSIM (embedded SIM):** это цифровая SIM-карта, интегрированная в терминальное оборудование, что позволяет подключаться к сети провайдера без использования физической карточки (mini, micro или nano-SIM). В тексте данных Общих Условий, любая ссылка на SIM-карту включает, также, eSIM-карту, если в контексте не указано иное.

**Клиент:** физическое или юридическое лицо, идентификационные данные которого указаны в Контракте, на имя и счет которого был заключен Контракт, который использует Услуги для собственных нужд, не предоставляя в свою очередь эти Услуги третьим лицам.

**Контракт:** Контракт на предоставление общедоступных услуг в сфере электронных коммуникаций, заключенный между Orange Moldova и Клиентом. Счет Клиента Orange: содержит информацию, относящуюся к идентификации клиента, об Абонементах, на предоставление которого заключен Контракт, Мобильные номера и/или идентификационные номера линии, относящейся к Абонементам, на предоставление которого заключен Контракт, предыдущий и следующий Расчетный день, состояние счета клиента Orange, включая текущий баланс и другую соответствующую информацию. Каждому Контракту, подписанному Клиентом с Orange Moldova, присваивается уникальный Счет Клиента Orange.

**Расчётный день:** дата, автоматически назначаемая Клиенту при Активации Базовых Услуг, включенных в Абонемент, относительно которой устанавливается Период выставления счета. В случае если Активация происходит 29, 30 или 31 числа месяца, Расчётным днём считается 1-ое число месяца. При подключении дополнительных Мобильных номеров телефонов (линий Интернет или ТВ) в рамках одного и того же Контракта, Расчётным днём, назначаемым для этих номеров/линий, будет тот, который был установлен для первого Номера (линии), активированного по настоящему Контракту.

**Неполадки:** сбой в предоставлении Услуг, произошедший по вине Orange Moldova.

**Мобильное Оборудование:** означает беспроводное оборудование (телефон, планшет, модем, ноутбук со встроенным модемом и т. Д.), которое может быть подключено к Сети и предназначено или адаптировано для того, чтобы им можно было воспользоваться, находясь в движении, или телевизор.

**Терминал:** оборудование (медиа конвертер, оптический сетевой терминал (optical network terminal (ONT)), модем, приемник (Set Top Box - STB), модуль CI+, и т. д.), предоставляемое Orange Moldova Клиенту для безвозмездного пользования, которое подключается к Сетевому Выходу, расположенному в Местоположении Клиента, который необходим Клиенту для того, чтобы пользоваться Услугами Фиксированной связи.

**Мошенничество Клиента:** любое действие или бездействие Клиента, которое (i) представляет собой нарушение или попытку нарушения юридических или контрактных обязательств с намерением причинить либо Orange Moldova, либо третьей стороне ущерб любого рода или получить неоправданную выгоду для себя или для другого или (ii), которое непосредственно приводит к причинению такого вреда или получению такой выгоды.

**Интернет:** сеть гетерогенных серверов, связанных друг с другом и расположенных по разным географическим адресам в мире.

Магазин Orange: магазины, управляемые непосредственно Orange Moldova, список адресов и режим работы которых доступны на [www.orange.md](http://www.orange.md) < помощь> список магазинов.

**Информационные материалы:** печатные материалы, предоставляющие информацию об Услугах, публикуемые Orange Moldova и обновляемые через определенные промежутки времени, распространяемые в любом магазине Orange Moldova. Помимо этих носителей, Клиент так же может ознакомиться с ними на официальной странице [www.orange.md](http://www.orange.md).

**Мобильный Номер телефона (MSISDN):** номер, право использование которого предоставляется Клиенту компанией Orange Moldova либо другим поставщиком услуг электронной связи (в случае портирования в Сеть Orange Moldova), с целью использования Клиентом Услуг, предоставляемых Orange Moldova.

Orange Moldova: Совместное предприятие "Orange Moldova" A.O, IDNO 1003600106115, офис: MD-2071, ул. Алба Юлия, 75, Кишинев, Республика Молдова.

**Пароль:** набор символов, присваиваемый каждому Клиенту или выбранный им для защиты информации о Клиенте и безопасного использования Услуг,

предоставляемых Orange Moldova. Клиент несет полную ответственность за сохранность Пароля и его использование. Пароль может быть изменен только по запросу Клиента, единственного, кто может его знать.

Расчетный период: период между двумя последовательными Датами выставления счета.

**Минимальный контрактный период:** минимальный период, в течение которого действует Контракт, который указан (i) в Контракте, приложении к Контракту, либо в дополнительном соглашении к Контракту, отсчёт которого начинается с Даты активации, (ii) или в приложении к Контракту о приобретении Мобильного Оборудования по промо цене или с оплатой в рассрочку, отсчёт которого начинается с даты приобретения оборудования.

**Ежемесячный платеж (Стоимость Абонемента):** фиксированная сумма в молдавских лях, подлежащая ежемесячной оплате Клиентом Orange Moldova, в обмен на которую Клиент получает в течение определенного периода (Расчетный период) доступ к Базовым Услугам в пределах объема (Кредит или Трафик из Абонемента), соответствующего Ежемесячному Платежу (Стоимость Абонемента).

**Сетевой Выход (конечная точка сети):** физическая точка доступа Сети, установленной Orange Moldova по месту нахождения Клиента, материализованная, в зависимости от обстоятельств, внутренним конечным терминалом, планкой или концом кабеля или, при отсутствии таковых, первой телефонной или сетевой розеткой.

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

**Сеть Orange Moldova (Сеть):** сеть (сети) электронных коммуникаций, которыми оперирует Orange Moldova, посредством которых поставляются Услуги, предоставляемые Orange Moldova.

**Услуги (Услуги):** общедоступные услуги электронной связи, предлагаемые Orange Moldova Клиенту посредством Сети на основе Контракта, независимо от того, предоставляются ли они в рамках Абонемента или вне его, включая, в зависимости от обстоятельств, Базовые услуги, Включенные услуги, Дополнительные услуги.

**Базовые услуги:** Услуга (Услуги), предлагаемая Orange Moldova, к которой Клиент, выбрав соответствующий Абонемент, имеет автоматический доступ, без дополнительного запроса.

**Контент-услуги:** услуги, состоящие из предоставления контента (информации, изображений, аудиофайлов, видеофайлов, игр, приложений, аудиовизуальных программ) посредством сетей и услуг электронных коммуникаций (навигация в Интернете, потоковая передача, загрузка).

**Включенные услуги:** услуги, автоматически активируемые вместе с Базовыми услугами и предоставляемые Orange Moldova в рамках Абонемента с целью повышения уровня комфорта и удовлетворенности Клиента в отношении Услуг и, в целом, выполнения Контракта.

**Дополнительные услуги:** услуги, предлагаемые Orange Moldova в дополнение к Базовым услугам, активируемые по запросу Клиента, использование которых может повлечь за собой дополнительные расходы, отображаемые в информационных материалах Orange Moldova и о которых Клиент узнает при запросе на их активацию.

**Услуги третьих лиц:** услуги, предлагаемые третьими лицами по отношению к данному Контракту, которыми Клиент может воспользоваться по собственному желанию посредством Orange Moldova, но которые Orange Moldova не контролирует и не несет ответственности перед Клиентом.

**Услуга «My Orange»:** онлайн услуга, посредством которой предоставляется информация о балансе Счета Клиента Orange, и посредством которой можно вносить изменения в данный счет в соответствии с условиями использования услуги «My Orange». Доступ к этой услуге возможен только посредством сайта <https://my.orange.md> с использованием имени пользователя и Пароля.

Абонентская информационная служба и Регистр абонентов: абонентская информационная служба или телефонная книга, предоставленная абонентам провайдерами, авторизованными для предоставления подобных услуг компетентным органом.

**Служба IVR (Interactive Voice Response Service - интерактивный голосовой ответ):** услуга, которая позволяет пользователю получить информацию или заказать услуги у оператора, следуя инструкции, предоставляемой посредством ранее записанных голосовых сообщений, которые обеспечивают маршрутизацию вызовов с помощью информации, введенной пользователем посредством клавиатуры телефона.

**Тариф:** сумма, взимаемая Orange Moldova у Клиента за предоставление определенного вида Услуг.

**Административные тарифы:** тарифы, взимаемые Orange Moldova за предоставление сопутствующих услуг, отличных от Услуг.

Срок устранения неполадок: интервал времени, исчисляемый в часах, отсчитываемый с момента получения компанией Orange Moldova жалобы на Неполадку, подтвержденной Orange Moldova, и до момента времени, когда Неполадка устранена Услугами было возобновлено.

**Пользователь:** лицо, уполномоченное Клиентом полностью или частично пользоваться Услугами, предлагаемыми Orange Moldova.

## 2. применимые контрактные документы, заключение контракта и изменение данных в контракте

2.1 Договорные отношения между Orange Moldova и Клиентом в отношении

предоставления Услуг регулируются (i) Контрактом, (ii) приложениями к Контракту и (iii) дополнительными соглашениями к Контракту, подписанными Клиентом, (iv), а также данными Общими условиями, (v) Специальными условиями (vi), Прайс Листом (руководством пользователя), применимыми к конкретным Услугам, указанным в Контракте, которые доступны так же и на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md), и (vii) рекламными материалами, посвященными конкретным коммерческим предложениям Orange Moldova, являющимися неотъемлемой частью Контракта. Клиент может получить копию документов, размещенных на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md), на бумажном носителе, запросив их в любом магазине Orange Moldova. Особые Условия имеют приоритет перед данными Общими условиями.

2.2 Orange Moldova оставляет за собой право в качестве предварительного условия для подключения к Услуге запросить у заявителя документы, подтверждающие личность, адрес проживания или адрес офиса и почтовый адрес, а так же документы, подтверждающие право собственности заявителя на жилое помещение, для которого запрашивается подключение к услугам фиксированной связи. Если заявитель не является владельцем места проживания, Orange Moldova оставляет за собой право запросить документы, удостоверяющие право собственности владельца на жилое помещение, право заявителя на пользование жилым помещением и согласие владельца на подключение жилого помещения к услугам фиксированной связи Orange Moldova, в том числе заявление о личной ответственности в отношении данного подключения от заявителя. Любое лицо, уполномоченное Клиентом, по запросу Orange Moldova обязано подтвердить свою личность и полномочия представительства. Orange Moldova имеет право сохранить копию предоставленных документов, подтверждающих личность, место проживания или офис, почтовый адрес, право собственности, право пользования, а также оригинал или копию (по своему усмотрению) документа, свидетельствующего о согласии владельца и подтверждающего полномочия в зависимости от обстоятельств.

2.3 Клиент обязан незамедлительно уведомлять Orange Moldova о любых изменениях в данных, произошедших в ходе выполнения Контракта в отношении документов и информации, указанных в Контракте (или приложениях к Контракту) или указанных впоследствии.

2.4 Данные, предоставленные Клиентом или его уполномоченным представителем при заключении Контракта или после этого, будут рассматриваться Orange Moldova как правильные до тех пор, пока Клиент или его уполномоченный представитель не предоставит Orange Moldova изменения ранее предоставленных документов или информации в письменной форме, за исключением случаев, когда Orange Moldova вносит такие изменения самостоятельно (что не означает, что Orange Moldova будет обязана периодически проверять достоверность ранее предоставленных данных о Клиенте).

2.5 В случае несоответствия в назначении или отзыве лица, уполномоченного Клиентом для регулирования отношений с Orange Moldova или другой противоречивой информации, Orange Moldova имеет право не выполнять запросы, полученные от Клиента, до получения достоверной информации о разрешении этого несоответствия. Orange Moldova оставляет за собой право приостановить предоставление Услуги до тех пор, пока подобная ситуация не будет разрешена, при этом повторное подключение может быть осуществлено только на основании убедительных доказательств, полученных Orange Moldova. Клиент будет нести ответственность за факты и убытки любого рода, возникшие в случае несоблюдения вышеупомянутого обязательства.

2.6 Orange Moldova оставляет за собой право отклонить запрос на подключение к Услуге по следующим причинам: а) клиент не предоставил полную информацию в соответствии с вышеуказанными пунктами 2.2, 2.3 или 2.5; б) клиент находится в процессе несостоятельности или ликвидации; в) клиент находится в пассивном или неактивном состоянии или в Государственном реестре юридических лиц упоминаются решения о запрете, вынесенные судами или судебными исполнителями; г) у клиента есть непоплаченные долги перед Orange Moldova; или е) у клиента ранее был аналогичный контракт с Orange Moldova, который был расторгнут в результате Мошенничества или попытки Мошенничества.

### 3. минимальный срок действия контракта

3.1 Контракт заключается на неопределенный срок, при этом в зависимости от коммерческого предложения Orange Moldova в отношении услуги, запрашиваемой Клиентом, может устанавливаться минимальный срок действия контракта.

3.2 Для каждого Номера (линии, услуги), подключенного к Сети, Минимальный срок действия контракта рассчитывается отдельно со дня Активации, а в случае активации дополнительного Номера (линии, услуги) в день, не совпадающий с Расчётным днём, в первый Расчётный день после Активации дополнительного номера (линии, услуги).

### 4. SIM-карта

4.1 Для каждого Абонемента (Номер телефона) Клиент получает SIM-карту (за исключением случая, когда Клиент запрашивает двойную SIM-карту для двух мобильных номеров), посредством которой предоставляются мобильные услуги Orange Moldova.

4.2 Orange Moldova может по соображениям безопасности или в целях улучшения обслуживания попросить Клиента вернуть SIM-карту и бесплатно заменить ее на новую SIM-карту. Если Клиент запрашивает замену SIM-карты из-за производственных дефектов, она будет заменена бесплатно. Замена

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.

SIM-карты, произведенная при любых других условиях, может повлечь за собой дополнительные затраты.

4.3 В случае кражи или утери SIM-карты Клиент немедленно сообщает об этом в Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova по телефону. В течение максимум 1 часа с момента получения уведомления Orange Moldova приостановит доступ к Сети для украденной или утерянной SIM-карты. На основании письменного запроса будет выдана другая карта.

4.4 SIM-карта защищена Паролями: PIN код (Personal Identification Number-Персональный Идентификационный номер) и кодом PUK (Personal Unlock Code – Персональным Кодом Разблокировки). Стандартный установленный PIN код сообщается Клиенту с SIM-картой. Сразу после активации SIM-карты рекомендуется заменить стандартный PIN код на собственный, следуя инструкции, указанной в руководстве пользователя для Мобильного Оборудования. Клиент несет полную ответственность в случае, если стандартный PIN код не был заменен, а так же за разглашение кодов PIN и PUK третьим лицам.

4.5 В случае незаконного приобретения SIM-карты полную ответственность за риск несет Клиент, как и в случае несанкционированного использования (потребления) услуг третьими лицами посредством SIM-карты до момента приостановки предоставления услуг в соответствии с пунктом 4.3, и Клиент ответственен за оплату использованных (потребленных) в данной ситуации услуг. На период временной заморозки Услуг в соответствии с пунктом 4.3 обязательство по оплате стоимости Абонемента не приостанавливается. Пострадавший имеет право уведомить власти, уполномоченные применять правовые положения.

4.6 Технические идентификационные данные SIM-карты, ее операционная система, а также приложения, используемые Orange Moldova с целью предоставления мобильных услуг, являются собственностью Orange Moldova, и любая попытка их копирования запрещена и наказывается в соответствии с законом. Информация, введенная Клиентом и хранящаяся на SIM-карте, является его собственностью.

### 5. номер мобильного телефона

5.1 Каждому Абоненту, являющемуся предметом контракта, присваивается соответствующий мобильный номер (MSISDN), посредством которого предоставляются мобильные услуги Orange Moldova, и который сообщается Клиенту в Контракте или в приложениях к Контракту.

5.2 Номер телефона, присвоенный Клиенту, может быть изменен Orange Moldova по причинам, связанным с компетентными органами, или по техническим причинам, с уведомлением Клиента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления в силу такого изменения, если закон или действующие нормативные акты не требуют установления другого срока. Изменение номера на условиях, указанных в данном пункте, не является основанием для расторжения Контракта Клиентом и не дает Клиенту право на компенсацию.

5.3 Номер телефона присваивается Orange Moldova посредством лицензии, выданной регулирующим органом в области электронных коммуникаций. Номер телефона предоставляется в пользование Клиенту на период действия Контракта, оставаясь подконтрольным Orange Moldova, и несоблюдение Клиентом условий использования номера может привести к его отключению и расторжению Контракта на оказание Услуг посредством этого номера.

5.4 Клиент не обладает правом собственности и не может приобрести право собственности в отношении Номера телефона. Клиент не имеет права выставлять на продажу номер телефона, предоставленный в пользование Orange Moldova, а Orange Moldova имеет право предпринять, в зависимости от обстоятельств, ряд мер, таких как: прекращение любых запрошенных изменений, приостановка предоставления Услуги, расторжение Контракта, возврат номера Клиентом и т.д.

5.5 В случае несанкционированного использования (потребления) Услуг третьими лицами посредством Номера телефона (или интернет линии) Клиент полностью несет ответственность, будучи ответственным так же и за оплату использованных (потребленных) Услуг. Пострадавший имеет право уведомить власти, уполномоченные применять правовые положения.

### 6. выставление счёта и условия оплаты

#### 6.1 передача счёта

6.1.1 Счет будет отправлен Клиенту только по его запросу. Счет может быть отправлен в электронном формате или по почте на адрес, указанный Клиентом в Контракте, или на другой адрес, указанный Клиентом в соответствии с пунктом 2.

6.1.2 Клиент несет полную ответственность за все аспекты, связанные с использованием адреса электронной почты, включая поддержание его в активном состоянии, обеспечение места для хранения сообщений, автоматическое получение сообщений, полученных в папку «Спам», неполучение сообщений или получение их в неполной или некорректной форме, задержки при получении, а также условия доступа в Интернет.

6.1.3 Если счет отправлен в электронном виде, то Клиент не получит счет на бумажном носителе.

6.1.4 Клиент может отказаться от электронного счета и в любое время может запросить возврат к счету на бумажном носителе и наоборот, а Orange Moldova при этом оставляет за собой право взимать административный тариф за отправку счета на бумажном носителе. Клиент может запросить выписку счета на бумажном или электронном носителе в Контракте или после, отправив письменный запрос в Службу Заботы о Клиентах или посредством услуги «My Orange».

6.1.5 Независимо от того, каким образом предоставляется счет за оказание Услуг, его неполучение не освобождает Клиента от оплаты, при этом Клиент обязан сам узнать точную сумму счета. По запросу Клиент может получить дубликат распечатанного счета при условии оплаты административного тарифа, соответствующего этому запросу. Клиент не обязан платить административный сбор в случае, если он запрашивается один дубликат в месяц. Актуальную информацию о сумме платежа Клиент также может получить в Службе Заботы о Клиентах или в любом магазине Orange. Информация, которую Клиент получает посредством Услуги USSD, набрав \*100# или \*133#, или посредством услуги "My Orange" предназначена исключительно для ознакомления и не может быть противопоставлена данным Orange Moldova.

6.1.6 Orange Moldova также может предоставить счет в электронном виде на аккаунт Клиента в «My Orange».

#### 6.2 оплата счета

6.2.1 Оплата счета (суммы к оплате) должна быть произведена в течение не более 20 (двадцати) календарных дней со дня выставления счета.

6.2.2 Оплата счета может быть произведена наличными в магазинах Orange, посредством банковской карты в магазинах Orange Moldova или через Интернет (с учетом установленных ограничений или в соответствии с особыми условиями, применимыми к соответствующим онлайн-платежам), посредством карт пополнения счета, оплаты наличными через терминалы, банковским переводом или другими способами, указанными Orange Moldova в соответствии с положениями законодательства. Orange Moldova не взимает комиссии или различные тарифы в зависимости от способа оплаты. Тем не менее, оплата через поставщиков платежных услуг или других третьих лиц может повлечь за собой оплату определенных комиссий установленные этими поставщиками или третьими лицами, которые всегда будут в зоне ответственности Клиента.

6.2.3 Оплата перечислением производится на банковский счет Orange Moldova, указанный в счете, при этом в платежном поручении указывается наименование плательщика, IDNO (фискальный код) и №. Счета Клиента Orange (идентификатор учетной записи). Его размещение на Счете Клиента Orange происходит не позднее следующего рабочего дня после даты оплаты, при условии, что в платежном поручении Клиент правильно указал всю необходимую информацию. В соответствии с правовыми ограничениями Orange Moldova оставляет за собой право отказать в зачислении на Счет Клиента Orange сумм, уплаченных посредством перечисления от третьих лиц.

6.2.4 Риски, связанные с ошибками при осуществлении платежей Клиентом (например, Клиент неверно указал номер телефона или идентификатор линии) несет Клиент.

6.2.5 В соответствии с нижеприведенным разделом 6.3.2, любая сумма, перечисленная на Счет Клиента Orange, эквивалентная Ежемесячному Платежу, стоимости Опции, Дополнительных Услуг, не подлежит возврату. Клиент не может требовать возврата остатка денежных средств, имеющихся на Счете Orange, за исключением случаев: (i) расторжения Контракта для всех Абонементов, относящихся к соответствующему Счету Клиента Orange; (ii) возмещения неиспользованной суммы, перечисленной для активации Услуги Роуминг; (iii) возврата Мобильного Оборудования, приобретенного у Orange Moldova, в соответствии с правовыми положениями и данными Общими условиями; и (iv) расторжение Контракта в отношении одного или нескольких Абонементов до Активации Услуги (возмещается сумма, уплаченная за первый Расчетный период и, в зависимости от обстоятельств, плата за подключение, за вычетом суммы оплаты других услуг).

6.2.6 Денежный остаток на Счете Клиента Orange используется для оплаты всех общедоступных услуг электронной связи, на которые распространяется действие Контракта в отношении этого счета, а также Мобильного Оборудования, приобретенного в рассрочку и (или) по промо цене в связи с этими услугами. В случае если по истечении крайнего срока, установленного в соответствии с вышеизложенным разделом 6.2.1, денежных средств на Счету Клиента Orange недостаточно, чтобы оплатить все задолженности по Контракту, Orange Moldova может приостановить предоставление всех Услуг, включенных в Счет Клиента Orange, без необходимости выполнения каких-либо других формальностей, до полной оплаты причитающейся суммы.

#### 6.3 оспаривание счета

6.3.1 Клиент может оспорить сумму счета, подав письменную жалобу в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня выставления счета, с обязательным указанием оспариваемой суммы и/или оказанных оспариваемых Услуг. Orange Moldova в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения жалобы предоставит Клиенту мотивированный ответ на поданную жалобу, а в случаях, когда жалоба требует более детального рассмотрения – в срок до 30 (тридцати) календарных дней со дня получения жалобы.

6.3.2 Жалоба не освобождает Клиента от оплаты оспариваемого счета. Тем не менее, оплата оспариваемой задолженности в соответствии с данными Общими условиями не будет рассматриваться как подтверждение этой задолженности со стороны Клиента, и если жалоба окажется обоснованной и Orange Moldova должна будет возместить Клиенту определенную сумму, включенную в оспариваемый счет, эта сумма будет компенсирована суммой, включенной в счет, выставленный после разрешения жалобы, а в случае расторжения Контракта - она будет возвращена в соответствии с пунктом 10, приведенным ниже.

#### 6.4 ответственность в случае неоплаты счета

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.

6.4.1 В случае неоплаты счета по истечению срока в 30 календарных дней с момента получения счета или письменного уведомления, отправленного Orange Moldova Клиенту, Клиент получает статус должника и без необходимости соблюдения каких-либо других формальностей Orange Moldova имеет право взимать с Клиента штраф за неуплату в размере 0,05% от суммы задолженности за каждый календарный день просрочки до полной оплаты суммы, причитающейся Orange Moldova, при условии, что счет или соответствующее уведомление включают, в частности, вышеупомянутые эффекты. Осуществление Клиентом частичных платежей на счет Orange Moldova ни при каких обстоятельствах не будет интерпретироваться как отказ Orange Moldova от обязательства Клиента полностью и своевременно оплачивать суммы, включенные в счета.

6.4.2 По истечению срока оплаты, установленного в соответствии с вышеприведенным пунктом 6.2.1, в дополнение к мерам, принятым в соответствии с вышеуказанным пунктом 6.4.1, Orange Moldova может заморозить исходящие вызовы и другие Услуги для всех мобильных номеров и линий на Счете Клиента Orange без необходимости выполнения каких-либо других формальностей до полной оплаты счета (суммы счета). Для повторного подключения Клиент будет обязан оплатить сумму, указанную в неоплаченном счете, штраф за задержку оплаты (в случае запроса от Orange Moldova в соответствии с пунктом 6.4.1), а также стоимость Абонемента и других ежемесячных платежей за период приостановки исходящих вызовов и других Услуг (в случае услуги Абонемент Orange) или за текущий Расчетный период (в случае услуги Orange Internet Acum или Услуг Фиксированной Связи), а так же оплату за переподключение, если она имеет место. Если Клиент не оплатит эти суммы в полном объеме до окончания следующего Расчетного периода после заморозки, Orange Moldova может приостановить входящие вызовы для всех мобильных номеров на Счете Клиента Orange без выполнения каких-либо других формальностей, до полной оплаты счета (суммы счета).

6.4.3 Если Клиент не оплатит в полном объеме причитающиеся суммы и по истечению срока, установленного в письменном уведомлении, отправленном Orange Moldova Клиенту, в дополнение к мерам, принятым в соответствии с вышеуказанными пунктами 6.4.1 и 6.4.2, Orange Moldova имеет право прекратить действие настоящего Контракта в соответствии с разделом 10, приведенным далее.

#### 6.5 подробный счет (расшифровка счета)

6.5.1 Orange Moldova не выставляет подробные счета.

6.5.2 Клиент может получить подробную информацию о предоставляемых Услугах в соответствии с действующим законодательством при условии, что Клиент являлся владельцем номера (линии) в течение периода, за который он запрашивает детализацию. Подробный счет предоставляется ежемесячно или за максимальный период в 3 Расчетных периода до дня получения соответствующего запроса.

6.5.3 Выдача подробных счетов производится только на основании письменного запроса Клиента на условиях оплаты административного тарифа, соответствующего этому запросу.

6.5.4 Передача подробного счета осуществляется в соответствии с пунктом 6.1.1 или в собственных (прямых) магазинах Orange Moldova, указанных на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md) (не путать с магазинами, управляемыми уполномоченными агентами). Подробный счет, отправленный Клиенту в электронном формате, защищен Паролем. Orange Moldova не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к подробному счету, отправленному Клиенту в соответствии с вышеуказанным пунктом 6.1.1. Клиент несет полную ответственность за все аспекты, связанные с использованием адреса электронной почты, в соответствии с вышеприведенным пунктом 6.1.2.

### 7. описание Услуги и пределы ответственности Orange Moldova

#### 7.1 доступность

7.1.1 В соответствии с разделом 7.2, Услуги Orange Moldova будут предоставляться в Сети Orange Moldova 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, за исключением обстоятельств непреодолимой силы, в пределах и условиях качества и безопасности, указанных в данных Общих условиях.

7.1.2 В отношении каждой области технологии, связанной с предоставлением услуги конечным потребителям существует собственная политика управления доступными ресурсами и расстановки приоритетов в отношении некоторых категорий трафика в соответствии с конкретными требованиями, предъявляемыми категориями используемых приложений. Определение размеров каждой технологической области выполняется с учетом максимальной пропускной способности, необходимой для поддержания нормального профиля трафика, оцениваемой на базе годового наблюдения для устранения сезонного эффекта, к которому добавляется резервный запас, который может быть использован в непредвиденных обстоятельствах (непредвиденное увеличение трафика сверх определенного значения в течение очень короткого промежутка времени, возникновение дефектов, которые привели к перенаправлению трафика и увеличению необходимой пропускной способности на определенном сегменте). Orange Moldova обеспечивает пополнение ресурсов и изменение емкости в случае необходимости таким образом, чтобы это не оказывало влияния на качество услуг, предоставляемых конечным потребителям. Orange Moldova постоянно следит за уровнем загрузки Сети, чтобы обеспечить оптимальный опыт использования услуг, предлагаемых конечным потребителям. В процессе определения технических возможностей и уровня качества Сети, Orange Moldova соблюдает методологию, применяемую в отношении правил определения параметров данных технологий,

существующие стандарты в отрасли, а также анализ результатов, полученных конечными потребителями при разработке планов улучшения и эволюции сетевой архитектуры.

7.1.3 Однако на доступность или качество Услуг могут влиять факторы, не зависящие от Orange Moldova, например, физические препятствия (рельеф, здания, стены, подвалы, туннели и т. д.), неблагоприятные погодные условия, внешние радио-электрические источники, перебои с электроснабжением, повреждение сетей электронной связи третьими лицами или другие действия третьих сторон, отсутствие или неудовлетворительное качество внешнего подключения к Интернету, недоступность или ограниченная емкость стороннего сервера, на котором хранится Контент, качество программного обеспечения, установленного на сервере или компьютерах Клиента и т. д. Доступ к некоторым услугам может быть затруднен в часы пик из-за ограниченной пропускной способности Сети. Orange Moldova прилагает все разумные усилия для обеспечения оптимальной доступности и качества предоставляемых Услуг, но не предоставляет гарантию безупречного качества Услуги и качества передачи в любом месте и в любое время. Orange Moldova не несет ответственности за любой ущерб или убытки, причиненные Клиенту вследствие отсутствия доступа к Услуге или оказания Услуги ненадлежащего качества, вызванного факторами, не зависящими от Orange Moldova. Orange Moldova предлагает, а Клиент принимает Услугу на этих условиях.

7.1.4 Кроме того, для защиты Сети, ресурсов Orange Moldova, а также других Клиентов, в случае атак типа «Denial-of-Service», направленных на интернет-адреса, Orange Moldova оставляет за собой право принять меры, которые требуются для минимизации последствий таких инцидентов. Меры могут включать, но не ограничиваясь, временную блокировку во всей Сети адресов или классов адресов, подверженных атаке.

7.1.5 В рамках Контракта Orange Moldova несет ответственность за обеспечение доступности и качества Услуг исключительно в Сети Orange Moldova, то есть между Сетевыми выходами Сети Orange Moldova или между Сетевым Выходом Orange Moldova и точкой соединения с другой сетью электронных коммуникаций. Orange Moldova контролирует степень загрузки Сети с целью предотвращения снижения качества услуг. В данных целях Orange Moldova оставляет за собой право, в пределах закона, применить процедуры управления трафиком.

## 7.2 Запланированные работы и устранение неполадок

7.2.1 Доступ к определенным Услугам может быть временно приостановлен с целью проведения профилактических работ, консолидации, изменения или расширения Сети. Такие работы будут проводиться, в основном, в ночные часы (с 00:00 до 06:00). В случае, если проведение таких работ требует приостановление предоставления услуг на период более 8 последовательных часов, Orange Moldova известит Клиента по крайней мере за 5 календарных дней до начала этих работ.

7.2.2 Клиент может подать жалобу на Неполадки: (1) в любое время позвонив в Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova по номеру 777, звонок на который бесплатный в мобильной сети Orange Moldova, или по номеру 022 977777, доступному из любой сети по тарифу, соответствующему тарифному плану лица, осуществляющего звонок; или (2) в письменной форме: (i) по почте, в Orange Moldova SA, Служба Заботы о Клиентах, улица Алба-Юлия 75, MD-2071 Кишинев, (ii) в центральном офисе Orange Moldova на улице Алба-Юлия 75, Кишинев, с понедельника до пятницы, с 9:00 до 18:00, кроме выходных, (iii) в магазинах Orange, (iv) по факсу, на номер 0 22 97 77 01 или (v) по электронной почте, по адресу orange@orange.md (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 (то есть вне рабочих часов 09:00-18:00) в течение рабочего дня, считается полученной на следующий рабочий день, в 9:00.

7.2.3 Если Стороны не договорились об ином, срок Устранения Неполадок составляет 8 последовательных часов графика работы Orange Moldova (09:00-18:00) для незначительных инцидентов (когда неполадки касаются одного Сетевого Выхода и/или одной базовой станции для сотовой мобильной связи), 24 часа подряд для крупных инцидентов (когда затронуты два или более Сетевых Выходов и/или базовых станций для сотовой мобильной связи) и 72 последовательных часа для критических инцидентов (когда затронуты как минимум 50% Сетевых Выходов и/или базовых станций для сотовой мобильной связи или в случае нарушений в работе, вызванных повреждением или извлечением третьими сторонами кабелей или других сетевых элементов), за исключением случаев, когда срок не может быть соблюден по причинам, независящим от Orange Moldova (например, неблагоприятные погодные условия, любые причины, по которым невозможен доступ к Сети Orange Moldova или ее оборудованию и т. д.).

7.2.4 Клиент обязан разрешить техническим специалистам, уполномоченным Orange Moldova в письменной форме, получить доступ к жилому помещению, в котором проведена линия связи или установлен Терминал, передаваемый Orange Moldova Клиенту для пользования, для проведения работ по техническому обслуживанию, консолидации, модифицированию или замене Сети Orange Moldova или Терминала (запланированные работы), или (ii) устранения Неполадок в работе Услуги. Если Стороны не договорились об ином, запланированные работы в жилом помещении Клиента будут выполнены в рабочие дни, в течение рабочего времени, при этом Orange Moldova обязуется письменно уведомить Клиента о предполагаемой дате и времени выполнения работ.

7.2.5 Если Клиент не дает согласие на доступ к своему жилому помещению

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.

для проведения данных работ, Orange Moldova освобождается от ответственности за любые Неполадки в предоставлении Услуги (прерывание или ухудшение Услуги) или несоблюдение Срока устранения неполадок, при этом Клиент не освобождается от оплаты Ежемесячного платежа, тарифов за Опции и Услуги, активированные или использованные сверх Абонемента за весь период Неполадок.

7.2.6 Orange Moldova не несет ответственности за отсутствие доступа к Услуге или ее ненадлежащее качество, вызванное Неполадками, исправленными в сроки, предусмотренными действующим законодательством и применимыми условиями контракта.

7.2.7 В случае несоблюдения Сроков Устранения Неполадок, упомянутых в приведенном выше пункте 7.2.3, по вине Orange Moldova, а также в случае прерывания предоставления Услуги на период более 8 часов подряд, в связи с проведением запланированных работ, предусмотренных пунктом 7.2.1, Orange Moldova произведет перерасчет стоимости Абонемента или предоставит компенсацию, эквивалентную, как минимум, сумме перерасчета за Сетевые Выходы или Мобильные Номера Клиента, в отношении которых на период устранения Неполадок или проведения запланированных работ было приостановлено предоставление Услуги или ухудшилось ее качество. Перерасчет или компенсация будут произведены на основании письменного запроса, поданного Клиентом. Стоимость Абонемента будет пересчитана или, в зависимости от обстоятельств, компенсация будет рассчитываться пропорционально периоду, когда отсутствовал доступ к Услуге или снизилось ее качество. В случае превышения Срока, предусмотренного для устранения критических инцидентов, по вине Orange, перерасчет и/или компенсация будет произведен, независимо от того, была ли подана заявка. Во избежание неточностей, перерасчет или компенсация ни в коем случае не будут выполнены в отношении Сетевых Выходов или Мобильных номеров Клиента, для которых в момент возникновения Неполадки или прерывания предоставления Услуги Услуга приостановлена по причинам, связанным с Клиентом, или если на Счете Клиента нет Кредита (или Трафика), включенного в Абонемент, Минут (или Трафика) за Лояльность, Трафика из Опции или неиспользованного денежного остатка.

7.2.8 Доступ к мобильной Услуге может быть ограничен в результате повреждения SIM-карты. В этом случае Клиент может запросить замену карты в любом магазине Orange.

7.2.9 Доступ к Услуге и её качество зависят так же от качественного состояния оборудования, используемого Клиентом. Orange Moldova не несет ответственности за отсутствие доступа к Услуге (или Услугам третьих лиц) и качество Услуги (или Услуг третьих лиц), если Клиент использует собственный Терминал (Мобильное Оборудование), который не позволяет с технической точки зрения получить доступ к Услуге (или к Услугам третьих лиц), или если Терминал (Мобильное Оборудование), используемый Клиентом, не сертифицирован и не маркирован в соответствии с действующими регламентами или находится в ненадлежащем техническом состоянии, или если Терминал (Мобильное Оборудование) используется неправильно, или если Клиент подключает к Терминалу (Мобильному Оборудованию) другое оборудование или аксессуар(ы), помимо тех, которые рекомендованы или аккредитованы Orange Moldova для использования Услуг.

7.2.10 Orange Moldova не несет ответственности за отсутствие доступа к Услуге или ее ненадлежащее качество, вызванное Неполадками, для устранения которых необходимо вмешательство в сети электронных коммуникаций других провайдеров или неисправностью Терминала, отличного от того, который был предоставлен Orange Moldova в пользование Клиенту, или частных сетей электронной связи Клиента.

7.2.11 В случае, если Клиент подает жалобу в отношении Неполадки, которая требует интервенции технических специалистов Orange Moldova в жилом помещении Клиента, и в результате этого выясняется, что Неполадки не имели место (например: Услуга работает во время интервенции, а в учете, осуществляемом Orange Moldova, не было зарегистрировано неисправности сигнала получения Услуг в зоне Местоположения) или что они вызваны причинами, неподвластными Orange Moldova, Orange Moldova имеет право взимать с Клиента тариф за каждую такую интервенцию, согласно Прайс-Листу на услуги фиксированной связи Orange.

## 7.3 пределы ответственности Orange Moldova

7.3.1 Клиент понимает и соглашается с тем, что Orange Moldova не контролирует и не несет редакционной ответственности за аудиовизуальный медиа контент, предоставляемый посредством Услуги ТВ, и не может нести ответственность за этот контент или способ его передачи.

7.3.2 Клиент понимает и принимает, что по определенному запросу поставщик аудиовизуальных медиа услуг Orange Moldova может быть вынуждена прервать трансляцию определенной части контента (Телеканалов), транслируемых через Сеть Orange Moldova (к примеру, если они потеряли права и/или соответствующие разрешения, дающие право на их публичный показ или вещание Клиенту), так как в этом случае Orange Moldova не может нести ответственность перед Клиентом или любыми другими третьими лицами за прерывание ретрансляции.

7.3.3 Orange Moldova не несет ответственности за отсутствие или ненадлежащее качество ретранслируемого телевизионного сигнала, полученного от поставщиков аудиовизуального медиа контента, произошедшее по причинам, не связанным с Orange Moldova.

7.3.4 Если восстановление дефектов Услуг не находится под исключительным контролем Orange Moldova (например: в случае отсутствия сигнала от поставщика аудиовизуального контента, сбоев в работе спутника, качества

интернет-услуг, предоставляемых Клиенту третьими лицами (с, и т.д.), Orange Moldova примет все необходимые меры для устранения возникших неполадок, но не сможет гарантировать срок выполнения данных работ.

7.3.5 Orange Moldova не несет ответственности за любой косвенный ущерб, понесенный Клиентом, независимо от ситуации, включая, но не ограничиваясь, упущенные возможности для бизнеса, потерю дохода, нереализованные выгоды, упущенную экономию, повреждение или потерю данных или информации, потеря клиентов, приостановка деятельности, за исключением случаев, когда по закону не разрешено исключение этой ответственности.

7.3.6 Orange Moldova не несет ответственности перед третьими лицами, которые пользуются Услугами в случае отсутствия договора между Orange Moldova и этой 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 правил использования Услуг, цели их использования или за контент, который хранится, отображается, был передан или являлся объектом операции, выполненной при поддержке или посредством Услуги.

7.3.8 Orange Moldova предупреждает Клиента о том, что мобильная Услуга может создавать помехи в работе определенного оборудования (например, медицинского оборудования). Orange Moldova не несет ответственности за любой ущерб, нанесенный Клиенту в таких случаях.

#### 7.4 Содержание коммуникации и Услуги третьих лиц

7.4.1 Orange Moldova не несет ответственности за Контент, который передается, получается, хранится, размещается, скачивается или загружается, а так же доступ к которому осуществляется посредством Услуг Orange Moldova, при условии, что Orange Moldova не является его провайдером.

7.4.2 На доступ к информационным ресурсам, размещенным в сетях электронных коммуникаций сторонних поставщиков, или их качество могут влиять (ограничивать) конфигурации (настройки), установленные данными поставщиками или владельцами соответствующих информационных ресурсов, а Orange Moldova не несет за это ответственность.

7.4.3 Orange Moldova несет ответственность исключительно за свои Услуги и, следовательно, не несет ответственности за Услуги (Контент), предлагаемые третьими сторонами, которые используют в любой форме Услуги (например, поставщики Контент-услуг), и за ущерб и убытки любого рода, понесенные Клиентом в связи с такими услугами. Если поставщиком Контент-услуг является третья сторона, предоставление данных Контент-услуг может быть предметом дополнительного соглашения (условий) с этим поставщиком. Услуги (Контент) третьих лиц, оплачиваемые через Orange Moldova, тарифицируются исключительно за счет денежного баланса, доступного на Счете Клиента Orange (не путать с Кредитом, выраженным в лях, включенным в Абонемент), если коммерческое предложение не предусматривает иное. Тарифицируется каждый заказ Контента, даже если заказан один и тот же Контент. Контент не может быть изменен или возвращен Клиентом.

7.4.4 Любой Контент, загруженный на Мобильное Оборудование, может быть утерян, если Клиент заменит свое Мобильное Оборудование или его программное обеспечение (software). Объем Контента, который может храниться на Мобильном Оборудовании в определенный момент времени, может быть ограничен. Для получения дополнительной информации по этому вопросу рекомендуется обратиться к руководству пользователя / инструкции Мобильного Оборудования.

7.4.5 Orange Moldova обладает правом (но не обязательством) ограничить доступ к определенным сайтам, услугам или Контенту, предоставляемым третьими лицами, включая ситуации, когда они не соответствуют применимым правовым нормам или в случае прекращения договорных отношений с поставщиками данного Контента. Orange Moldova не несет ответственности за блокировку доступа своих клиентов к определенным IP-адресам или веб-страницам, если у него есть юридическое обязательство сделать это.

7.4.6 Orange Moldova оставляет за собой право удалять любые данные или информацию, которую Клиент хранит на серверах Orange Moldova или ввел в его систему и которая способна вызвать падение или некачественную работу Сети Orange Moldova. Orange Moldova уведомит Клиента в кратчайшие сроки и предоставит необходимые объяснения относительно реализации этого права.

#### 7.5 открытый интернет

7.5.1 В соответствии с действующим законодательством, Orange Moldova предоставляет своим клиентам возможность доступа и распространения информации и контента, использования и предоставления приложений и услуг, а также использование терминального оборудования, в соответствии с основными требованиями применимых технических регламентов, по выбору, независимо от местонахождения конечного пользователя или провайдера, или от местоположения, происхождения или назначения информации, контента, приложений или услуг, предоставляемых посредством Услуг передачи мобильных данных и/или доступа к поставляемому фиксированному интернету, соблюдая процедуры, требования и гарантии, предусмотренные законодательством, регулирующим законность контента, приложений и услуг.

7.5.2 Orange Moldova не блокирует, не замедляет, не модифицирует, не ограничивает, не вмешивается, не ухудшает и не дискриминирует содержание, приложения или определенные услуги или их определенные категории, за исключением случаев, когда это необходимо и только до тех пор, пока это необходимо для:

a) соблюдения действующего законодательства или мер, направленных на реализацию действующего законодательства, включая решения судов или органов государственной власти, наделенных соответствующими полномочи-

ями; 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.

ями;

b) поддержания целостности и безопасности Сети Orange Moldova, предоставляемых посредством этой Сети услуг и терминального оборудования конечных пользователей; или

c) исключения неизбежной перегрузки Сети Orange Moldova и/или смягчения последствий временной или чрезвычайной перегрузки этой Сети, при условии одинакового управления эквивалентными категориями трафика.

7.5.3 В ситуации, представленной выше в пункте 7.5.2 буква а), Клиент не будет иметь доступ к сайтам, приложениям, контенту или услугам, являющихся объектом указанных актов.

7.5.4 В случае атак или угроз, например, DoS/DDoS - атак, фальсификации IP-адресов для имитации элементов Сети или для обеспечения несанкционированной связи, неавторизованный доступ к элементам Сети или к терминальному оборудованию, подключенному к Сети, распространение вредоносного программного обеспечения или вирусов, Orange Moldova может применить временные меры защиты на уровне сети, состоящие в:

a) фильтрации, ограничении или даже блокировке трафика с или на IP-адреса или диапазоны IP-адресов, которые являются источниками атаки или хорошо известным источником источником таких атак или угроз;

b) блокирования IP-адресов или Услуг передачи мобильных данных и/или доступа к фиксированному Интернету в случае подозрительного поведения (к примеру: неавторизованная связь с элементами Сети, подделка адресов и т.д.);

c) блокирование определенных портов, представляющих угрозу безопасности и целостности Сети.

Применение мер, указанных выше в пункте 7.5.2 буква b) будет иметь место только в течение атаки или наличия угроз. Доступ к контенту, приложениям или услугам, размещенным на IP - адресах, на которые распространяются эти меры, может быть заблокирован. Контент, услуги или приложения, использующие порты, представляющие угрозу безопасности или целостности Сети Orange Moldova, могут стать недоступными в этот период.

7.5.5 В сети LTE/4G Orange Moldova, согласно стандартам ITU, Услуга голосовой связи будет иметь приоритет над услугой доступа в интернет для обеспечения параметров качества, необходимых для функционирования данной Услуги. Полоса пропускания, необходимая для трафика VoLTE и соответствующая сигнализация, является малой (128 kbps) и не повлияет на Услуги передачи мобильных данных и/или доступа к фиксированному Интернету и/или передачи фиксированных данных.

7.6 Обеспечение доступа к экстренным службам и к информации о местонахождении вызывающего абонента

7.6.1 Клиент имеет неограниченный доступ к службам экстренной помощи – посредством звонка на единый номер 112 – а информация о местонахождении передается в соответствии с правовыми нормами.

7.6.2 В случае услуг, которые позволяют пользователю менять местоположение терминального оборудования, которое присвоена фиксированная географическая или независимая от местоположения нумерация (в частности, Voice Trunk TDM - ISDN PRA и Voice Trunk SIP - SIP Trunk), без технической поддержки Orange Moldova и их использования за пределами зоны, заявленной при установке, информация о местонахождении не может быть передана должным образом при вызове службы экстренной помощи 112. В данном случае, местонахождение вызывающего абонента будет определяться SNUAJ (Единая национальная служба экстренных вызовов 112 в Республике Молдова) на основе информации, предоставляемой вызывающим абонентом.

#### 8. обязанности Клиента

8.1 Клиент (Пользователь) обязан:

a) использовать Услугу добросовестно в соответствии с действующим законодательством, Контрактом, приложениям к Контракту, данными Общими условиями, Специальными условиями, дополнительными соглашениями и применимыми условиями коммерческих предложений;

b) оплачивать услуги в соответствии с Контрактом, приложениям к Контракту, данными Общими условиями, Специальными условиями, дополнительными соглашениями, Прайс-листами услуг Orange и применимыми условиями коммерческих предложений;

c) не использовать Услуги в целях, противоречащих интересам государству или обществу по порядку;

d) не пользоваться Услугой, если это может повлечь за собой полное или частичное нарушение работы Сети или причинить другие убытки Orange Moldova, другим операторам, клиентам Orange Moldova или других операторов;

e) использовать для доступа к Услуге только оборудование, утвержденное в соответствии с действующим законодательством;

f) не использовать дополнительное оборудование, аксессуары или детали, которые могут создавать помехи для Услуги;

g) не использовать Услуги вместе с оборудованием, которое позволяет автоматическую генерацию и/или автоматическую маршрутизацию вызовов или сообщений ;

h) использовать Услугу только для собственных нужд;

i) не перепродавать Услуги третьим лицам, не использовать и не позволять использования Услуги, в отношении которой заключен контракт, для (1) транзита (перенаправления) посредством сети Orange Moldova телефонного трафика, инициированного третьими лицами, направленного в ту же и/или другую Сеть Orange Moldova и/или сторонние сети; (2) предоставления услуг электронных коммуникаций третьим лицам, с оплатой или без; и/или (3)

предоставления дополнительных услуг (Контент-услуги) третьим лицам;

ж) не использовать Услугу в целях Мошенничества или спекуляции, с целью получения неподобающей выгоды для себя или для других ;

к) не использовать Услугу для передачи или демонстрации любых материалов, которые являются незаконными;

л) воздерживаться от любых действий и избегать любых бездействий, которые могут повлиять на имидж, наименование, торговые марки или любые другие права Orange Moldova;

м) принять все меры предосторожности, чтобы избежать неправомерного или чрезмерного использования своей собственной SIM-карты или Услуги (подписка / опция) посредством своего Номера мобильного телефона (линии Интернет или ТВ). В случае Абонементов /опций, предлагающих неограниченные национальные звонки и/или SMS, «злоупотребление Абонементом» означает, среди прочего, (i) совершение неограниченных национальных звонков на более чем 200 различных телефонных номеров в течение расчетного периода, (ii) совершение в течение расчетного периода неограниченных национальных звонков, объем которых по меньшей мере вдвое превышает объем входящих вызовов в течение того же периода; и/или (iii) использование Абонемента /опции для получения выгоды от дополнительных услуг (розыгрыши и т. д.), предлагаемых другой общественной телефонной сетью в Республике Молдова. В случае нарушения Клиентом вышеуказанных положений Orange Moldova имеет право, среди прочего, отказаться от заключения нового договора в отношении Абонемента /опции, предлагающей неограниченные национальные звонки / SMS;

п) не нарушать или пытаться нарушить безопасность Сети и Услуг, включая, но не ограничиваясь следующие действия : (1) доступ к данным, не предназначенным для Клиента (Пользователя) или проникновение на сервер или счет, доступа к которому у Клиента (Пользователя) нет, (2) попытка сканировать или тестировать систему или сеть на предмет уязвимости или нарушение ее безопасности или попытка аутентификации без надлежащего разрешения, (3) попытка помешать, прервать или сделать Услугу недоступной для другого пользователя, лица, осуществляющего хранение информации (хостинг) или сети, включая, но не ограничиваясь, такими средствами перегрузки, как „flooding”, „mailbombing” или „spamming”, то есть отправка большого количества электронных писем или другой информации на отдельный адрес электронной почты или другому пользователю Услуги, (4) подделка любого т.н. “header” TCP/IP или любой другой информации, содержащейся в нем, путем отправки по электронной почте или в адрес группы Usenet или инициирования каких-либо действий для получения услуг, на которые Клиент (Пользователь) не имеет права;

о) не допускать использования Услуги для совершения вручную или с помощью автоматических систем звонков и/или отправки сообщений без предварительного согласия получателей, целью которых является прямое или косвенное продвижение продуктов, услуг и/или собственного имиджа или имиджа любого другого лица, которое осуществляет производственную, коммерческую, религиозную, благотворительную или политическую деятельность, включая презентацию услуг или продуктов, деятельность по исследованию рынка, информационные объявления (в дальнейшем именуемые «Спам»), при этом Клиент несет единоличную ответственность за отправки таких сообщений или осуществление таких звонков.

р) не допускать использования Сети и Услуги таким образом, чтобы это отрицательно сказывалось на законных интересах Orange Moldova или третьего лица посредством таких действий, как: (1) совершение звонков, отправка сообщений или факсов, которые досаждают другим клиентам (пользователям) или носят клеветнический характер, порочащий их или раскрывающие личную информацию любой третьей стороны, (2) осуществление звонков или отправка сообщений или факсов адресату, который указал, что он не желает получать такие сообщения, (3) отправка электронных сообщений, содержащих поддельную информацию в заголовке пакета TCP/IP, (4) отправка вредоносных сообщений, включая, но не ограничиваясь сообщениями типа „mailbombing” (5) отправка электронных сообщений способом, который нарушает политику использования другого интернет провайдера, (6) использование ящика электронной почты только в качестве хранилища данных (7) отправка или демонстрация сообщений, содержащих вирусы и/или «троянских коней», незаконных сообщений или отправка или демонстрация сообщений неприличного, непристойного или порнографического характера, нарушающих действующее законодательство (8) отправка или демонстрация электронных сообщений с «призрачного» или несуществующего адреса электронной почты или с адреса с ложной идентификацией (9) совершение звонков, отправка или демонстрация сообщений, которые направлены на то, чтобы досаждают другим (10) отправка или демонстрация сообщений, текстов, изображений, данных, информации, графиков, звуков, музыки, видео материалов, которые нарушают права на интеллектуальную или промышленную собственность Orange Moldova или третьих лиц, или сообщений, содержащих информацию, в отношении которой Клиент не имеет законного права на передачу или распространение ни при каких условиях, в соответствии с любым законодательством, применимым в Республике Молдова или за рубежом, и т. д. q) не перенастраивать (изменять настройки) Терминала, полученного от Orange Moldova в безвозмездное пользование; г) обеспечить для Терминала, полученного от Orange Moldova в безвозмездное пользование, подключение к бесперебойному и безопасному источнику питания электричества в течение всего срока пользования соответствующей Услугой.

8.2 Клиенты, подписанные на Абонемент/опцию, предлагающую неограничен-

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.

ное количество национальных SMS-сообщений, могут отправлять неограниченное количество национальных SMS-сообщений на максимум 200 различных номеров телефонов в течение Расчетного периода. Национальные SMS-сообщения, отправленные после превышения этого лимита, будут тарифицироваться по стандартному тарифу согласно прайс-листу для Абонемента Orange.

8.3 Телевизионные услуги предоставляются Orange Moldova исключительно на территории Республики Молдова. Клиент понимает и соглашается с тем, что просмотр любого аудиовизуального медиа контента, предлагаемого посредством Услуги ТВ, строго запрещен за пределами Республики Молдова и считается мошенническим использованием Услуги ТВ, при этом Клиент несет полную ответственность за все убытки, причиненные Orange Moldova и/или третьим лицам.

8.4 Телевизионные услуги предоставляются исключительно для личного пользования Клиента. Получение и просмотр любого аудиовизуального медиа контента, предлагаемого посредством Услуги ТВ в частных помещениях, кроме жилых домов и квартир, используемых в качестве жилого помещения (например, офисы, комнаты в отелях/пансионатах, комнаты отдыха в медицинских учреждениях, классные комнаты в учебных заведениях, за исключением общих мест в таких зданиях) или в открытых/общественных местах (например, бары, рестораны, террасы, торговые помещения, тренажерные или фитнес залы, а также в общих помещениях любой другой недвижимости), независимо от того, доступны ли они для широкой публики или только для членов, запрещено, если иное не предусмотрено соответствующей публичной офертой Orange Moldova или письменным соглашением между Orange Moldova и Клиентом. Если у Клиента есть согласие Orange Moldova о приеме и просмотре Услуги ТВ в открытых/публичных местах, Клиент несет единоличную ответственность за получение любых необходимых лицензий или разрешений от авторов или владельцев авторских или смежных прав или организаций, управляющих совокупными интеллектуальными правами на публичное распространение соответствующего аудиовизуального медиа контента, предоставляемого посредством Услуги ТВ.

8.5 Количество оборудования, разрешенного для приема и просмотра Услуги ТВ, приобретенной по Абонементу, независимо от технологии, ограничено одной единицей. Допустимое количество одновременных просмотров посредством Услуги ТВ, приобретенной по Абонементу, также ограничено одним. Клиент не имеет права перепродавать Услугу ТВ, ретранслировать любой аудиовизуальный медиа контент, предлагаемый посредством Услуги ТВ, в том числе посредством локальных или интернет-сетей, или использовать Услугу ТВ для предоставления телевизионных услуг третьим лицам, с оплатой или без оплаты, в том числе путем взимания платы за доступ в помещении, где есть прием Услуги ТВ, или ее эквивалента. Любая попытка записи или копирования Клиентом содержимого аудиовизуального медиа контента, предлагаемого посредством Услуги ТВ для личного пользования или в целях его распространения или публичного показа, запрещена и наказывается в соответствии с законом. Клиент несет полную ответственность за все убытки, нанесенные Orange Moldova и/или третьим лицам, нарушая положения разделов 8.3-8.5.

8.6 Клиент несет ответственность за действия и бездействия, которые привели к нарушению каких-либо правил и условий в отношении доступа и использования Услуг посредством собственной SIM карты или Мобильного Номера (линии услуг Интернет или ТВ); цели их использования; услуг, доступ к которым не разрешен ни одной из категорий клиентов, или контента, который передается, хранится, демонстрируется или иным образом является объектом операции, осуществляемой при поддержке или посредством Услуг, в том числе любым лицом, уполномоченным Клиентом.

8.7 В случае судебного разбирательства Orange Moldova с третьей стороной в связи с нарушением Клиентом обязательств, упомянутых в настоящей статье, Клиент обязан возместить убытки, понесенные Orange Moldova.

8.8 Клиент (Пользователь) несет полную ответственность за защиту своей компьютерной системы и за целостность данных, введенных им в систему Orange Moldova.

**9. изменение Услуги**

9.1 Orange Moldova имеет право изменять данные Общие условия, Особые условия, Прайс-листы (Руководство пользователя) в отношении услуг Orange и условий коммерческих предложений.

9.2 Orange Moldova в письменной форме проинформирует Клиента об изменении данных Общих условий, Особых условий и/или тарифов или других условий предоставления и использования Услуг, в отношении которых заключен контракт с Клиентом, минимум за 30 дней до их вступления в силу. Если изменения предполагают более выгодные условия для Клиента, такие изменения могут быть внесены незамедлительно. Информация будет предоставлена любым из способов связи, который обеспечивает ее передачу Клиенту, в том числе по почте, факсу, электронной почте, SMS и/или информации, указанной в счете (в том числе и на обратной стороне).

9.3 В соответствии с разделом 9.4, если Клиент не принимает изменения, внесенные в соответствии с пунктом 9.2, Клиент может расторгнуть Контракт без штрафных санкций, направив Orange Moldova письменное уведомление до истечения 30-дневного периода, указанного в пункте 9.2. в противном случае будет считаться, что Клиент принял предложенные изменения.

9.4 Пункт 9.3 не применяется в следующих случаях:

a) для Клиента созданы более выгодные условия;

b) у Клиента нет активированных Услуги, типа Абонемента(тарифный план), Дополнительных услуг или Опций, которые были изменены;

с) Клиент активировал Дополнительные Услуги или Опции, которые были изменены, но изменения вступают в силу после истечения периода, на который был заключен контракт в отношении этих Дополнительных Услуг или Опций. В случаях, предусмотренных в вышеизложенных пунктах b) и c), Клиент может отказаться от покупки Услуги, тип Абонемента (тарифного плана), Дополнительных услуг или Опций, которых касаются данные изменения.

9.5 Клиент может в любое время получить актуальную информацию об Общих условиях, Специальных условиях, Прайс-листах (Руководстве пользователя) на услуги Orange и условиях коммерческих предложений у Службы Заботы о Клиентах, на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md) или в любом магазине Orange.

## 10. заморозка Услуги и прекращение Контракта

### 10.1 заморозка Услуги Клиентом

10.1.1 За исключением случаев, когда Специальные Условия или конкретное коммерческое предложение предполагает иное, а так же в рамках раздела 10.1.2 Клиент может один раз в год запросить временную заморозку для любого Абонемента (Мобильного Номера телефона, линии Интернет или ТВ), на период максимум 12 последовательных Расчетных Периодов (месяцев), независимо от причины, (1) в любое время, позвонив в Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova по номеру 777, бесплатно по мобильной сети Orange Moldova или по номеру 022 977777, доступному из любой сети по тарифу, соответствующему тарифному плану звонящего; или (2) отправив письменный запрос (i) в любой магазин Orange (ii) по факсу на номер 022 97 701 (iii) по электронной почте на [orange@orange.md](mailto:orange@orange.md) (для физических лиц) или [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md) (для юридических лиц), или (iv) лично передать его представителю Orange по корпоративным продажам (для юридических лиц). Заморозка Услуги для любого Абонемента на стационарный Интернет и/или ТВ можно только отправив письменный запрос в любой магазин Orange.

10.1.2 Заморозка для определенного Абонемента может быть осуществлена самое раннее после трех полных Расчетных периодов (месяцев) после его Активации этого, в течение которых услуга была активна.

10.1.3 Если Orange Moldova получает запрос о заморозке в соответствии с разделом 10.1.1, приведенным выше, приостановление услуг производится со следующего Расчетного дня, при условии, что заявление было подано не позднее, чем за один день рабочий день до Расчетного дня, с которого запрашивается заморозка. В противном случае запрос выполняется в последующий Расчетный день.

10.1.4 За заморозку каждого Абонемента, независимо от его типа, взимается административный тариф, в соответствии с Прайс Листом на соответствующую Услугу Orange.

10.1.5 На время заморозки Услуги в соответствии с вышеизложенным пунктом 10.1.1, Ежемесячный Платеж и тарифы за Опции и Дополнительные Услуги, активированные для данного Абонемента, не взимаются. Во то же время заморозка Услуги не освобождает Клиента от обязанности оплачивать тарифы, причитающиеся за период до заморозки, а также административного тарифа.

10.1.6 Кредит, включенный в Абонемент (леи, минуты, SMS, Интернет трафик), неиспользованный на момент заморозки аннулируется. По истечении периода заморозки Услуга автоматически активируется повторно, без какого-либо уведомления, при условии, что Клиент правильно выполнил обязательство, указанное в пункте 10.1.5.

10.1.7 Клиент может запросить повторную активацию Абонемента до истечения периода заморозки путем письменного запроса, поданного в соответствии с вышеприведенным пунктом 10.1.1. Если дата реактивации не совпадает с Расчетным Днем, в момент реактивации Клиент будет тарифицирован на полную сумму Ежемесячного Платежа и стоимости Дополнительных Услуг, активированных для данного Абонемента, а в случае услуг фиксированной связи пропорционально количеству дней, оставшихся в текущем Расчетном Периоде.

### 10.2 Заморозка Услуги, инициированная Orange Молдова

10.2.1 Orange Moldova имеет право приостановить предоставление Услуги, если Клиент предпринимает действия, которые негативно влияют на интересы других клиентов Orange Moldova и Orange Moldova получает на него жалобы.

10.2.2 Orange Moldova может приостановить или ограничить доступ Клиента к Услуге немедленно, без уведомления или других формальностей и без права на компенсацию, в следующих ситуациях: (i) Клиент не оплатил полностью Услуги в установленный срок, в соответствии с пунктом 6, приведенным выше; (ii) в случае достижения Кредитного лимита; (iii) в случае Мошенничества или попытки Мошенничества Клиента; (iv) если Клиент выполняет любые действия, которые влияют на функциональность при оптимальной пропускной способности Сети, тем самым ставя под угрозу качество Услуг, оказываемых Orange Moldova, или в любом другом случае, когда действия или бездействие Клиента представляют риск для Orange Moldova; (v) Клиент нарушил положения, указанные в приложениях к Контракту, дополнительных соглашениях к Контракту, данных Общих условиях, Особых условиях, применимых к приостановленной Услуге, и/или рекламных материалах, посвященных данному коммерческому предложению; или (vi) в любых других случаях, прямо предусмотренных данными Общими условиями или действующим законодательством или нормативными актами.

10.2.3 Возобновление предоставления Услуг происходит в течение максимум 1 (одного) рабочего дня с момента совокупного выполнения следующих условий:

a) полной оплаты Клиентом суммы неоплаченного счета, штрафа за просрочку (по запросу Orange Moldova в соответствии с п.6.4.1), а также Стоимости Абонемента и других ежемесячных платежей за время заморозки исходящих звонков и других Услуг (для услуги Абонемент Orange) или за текущий Расчетный Период (для услуги Orange Internet Acum или услуг фиксированной электронной связи), в случае пункта 10.2.2 (i);  
b) полное устранение любых других причин, которые привели к приостановке Услуги, в соответствии с пунктом 10.2.1-10.2.2;

c) оплата административного Тарифа за повторное подключение (если применимо); и

г) предоставление Клиентом документов и информации, запрашиваемых в связи с приостановлением/ограничением.

10.2.4 Приостановление предоставления Услуги, возникающее в результате любой из ситуаций, описанных в 10.2.1-10.2.2, может привести к приостановке отсчета Минимального контрактного периода, а также его продлению на соответствующий срок, в течение которой Услуги были приостановлены.

### 10.3 расторжение Контракта

10.3.1 Контракт (Абонемент) может быть расторгнут компанией Orange Moldova в одностороннем порядке, без задержки, без вмешательства суда и без каких-либо других формальностей, в день, определенный Orange Moldova, указанный в письменном уведомлении о расторжении, отправленном Orange Moldova, в следующих ситуациях:

(i) если информация, предоставленная Клиентом на дату заключения Контракта (подписания Приложения к Контракту) в соответствии с пунктом 2.2, окажется ложной;

(ii) в условиях вышеуказанного пункта 6.4.3;

(iii) в случае Мошенничества или попытки Мошенничества Клиента;

(iv) если Клиент использует Услугу для того, чтобы в свою очередь предоставлять услуги электронной связи, включая, но не ограничиваясь: переадресацию вызовов/сообщений, инициированных/написанных в других сетях в сеть Orange Moldova; перевод звонков/ письменных сообщений, независимо от их происхождения, в другие сети; аренду или перепродажу Услуги Orange Moldova третьим лицам; генерирование искусственного трафика в сети Orange Moldova или в адрес других сетей в ущерб Orange Moldova; использование Клиентом Услуги Orange Moldova для тестирования оборудования; использование Клиентом Услуги Orange Moldova для коммуникации, отличной от коммуникации конечных пользователей;

(v) если Клиент своими действиями или бездействием нарушает имидж, наименование, товарные знаки или любые другие права Orange Moldova;

(vi) в случае нарушения Клиентом других обязательств, предусмотренных в пунктах 8.1-8.2 выше, если в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заморозки Клиент не выполняет все условия для возобновления предоставления Услуги в соответствии с пунктом 10.2.3; или

(vii) если перенос номера, являющегося предметом Контракта, в Сеть Orange Moldova отменен на том основании, что номер был перенесен ошибочно.

Во всех этих случаях Клиент должен будет оплатить Orange Moldova компенсацию, равную стоимости причиненного ущерба, включая (если расторжение происходит до истечения Минимального контрактного периода) штраф, рассчитанный в соответствии с нижеприведенным пунктом 10.3.4. Orange Moldova имеет право удерживать такие убытки, в том числе штрафные санкции, из сумм, предварительно оплаченных Клиентом.

10.3.2 Так же Контракт может быть расторгнут следующим образом:

a) по согласию сторон;

b) в течение Минимального контрактного периода по причинам, не зависящим от Orange Moldova, посредством письменного заявления, отправленного/поданного Клиентом в адрес Orange Moldova за минимум 1 рабочий день до дня, с которого расторжение вступает в силу (это должен быть Расчетный день), с предварительной оплатой сумм, рассчитанных в соответствии с нижеприведенным п.10.3.4. Невыполнение этих условий приведет к тому, что запрос на расторжение Контракта будет считаться некорректным и будет отклонен.

c) по истечению Минимального контрактного периода посредством письменного заявления, отправленного Клиентом в адрес Orange Moldova, при этом клиент не обязан выплачивать Orange Moldova, никаких компенсаций.

Расторжение вступает в силу в следующий Расчетный день после анонсирования, произведенного согласно данному пункту.

d) при переносе номера, согласно действующим нормативным актам;

e) в день получения уведомления, без вмешательства судебных органов и без других формальностей, в случае если Клиент - юридическое лицо - прекращает свою деятельность, становится неплатежеспособным и инициирована процедура его ликвидации или в случае смерти Клиента, если это физическое лицо;

f) посредством письменного заявления от Orange Молдова в адрес Клиента, без обязательства выплаты компенсации Клиенту, в случае, если предоставление Услуги становится невозможным вследствие ограничений или изменений, введенных компетентными органами, или вследствие изменений прав Orange Moldova, установленных информационным сообщением - вид поставщика сети и услуг электронной коммуникации или лицензии на использование радио частот;

g) посредством письменного заявления от Orange Молдова в адрес Клиента, без обязательства выплаты компенсации Клиенту, в случае, если Стоимость Абонемента для данного Номера равна 0 (нулю) и эквивалент использованных Услуг для данного номера меньше 360 леев в течение любых 12 последовательных расчетных периодов;

h) в условиях пункта 9.3, приведенного выше;

я) в случае электронных услуг фиксированной связи, до Подключения Жилья Клиента, посредством письменного заявления, поданного Клиентом в любом магазине Orange, или посредством подписания Клиентом акта ввода услуг в эксплуатацию, предоставленного Клиенту техническими работниками Orange Moldova, которые прибыли на место для выполнения работ по подключению, с комментарием, что Клиент желает расторгнуть Контракт в отношении данного Абонемента;

ж) в любых других случаях, предусмотренных Контрактом или применимым законодательством.

10.3.3 Расторжение Контракта не освобождает стороны от ответственности по обязательствам, вытекающим из Контракта до даты расторжения, или в результате его расторжения.

10.3.4 Без ущерба для прав Orange Moldova, предусмотренных в пункте 10.3.1, в случае несоблюдения Клиентом Минимального контрактного периода по причинам, не зависящим от Orange Moldova (например, Клиент расторгает (объявляет решение) Контракт на соответствующий Абонемент по причинам, независимым от Orange Moldova, в том числе путем переноса номера или отказа от одной из Услуг, в отношении которых заключен Контракт, или замены Услуги, в отношении которых заключен Контракт, или Orange Moldova расторгает (объявляет решение) Контракт на соответствующий Абонемент по причинам, связанным с Клиентом), Клиент обязан по требованию Orange Moldova заплатить штраф, равный:

а) В случае Минимального контрактного периода, применимо при подключении к Услуге (в том числе путем портирования или трансфера от услуги Orange PrePay) или применимого в соответствии с коммерческим предложением в отношении Услуги, на оказание которой заключен Контракт, - 50% от Стоимости Абонемента со дня заявления о намерении (или 30 леев в месяц, если Стоимости Абонемента равна 0 (нулю), умноженной на количество расчетных периодов (месяцев), оставшихся до истечения Минимального контрактного периода, за исключением случая, предусмотренного в пункте б) ниже;

б) В случае Минимального контрактного периода, связанного с приобретением у Orange Молдова Мобильного Оборудования с оплатой в рассрочку и(или) по промо цене, Клиент обязан оплатить Orange Moldova в день инициирования все неоплаченные взносы и, по требованию Orange Moldova, штраф, эквивалентный разнице между стандартной и промо ценой Мобильного Оборудования, в зависимости от обстоятельств.

в) В случае Минимального контрактного периода, применяемого в обмен на освобождение от оплаты тарифа за подключение к Услугам фиксированной связи, - сумму скидки на подключение, которую Клиент получил в рамках соответствующей Услуги или Абонемента, согласно соответствующему Приложению к Контракту.

Orange Moldova имеет право удержать штраф из сумм, предварительно оплаченных Клиентом.

10.3.5 Клиент может запросить расторжение Контракта в том случае, если Клиент в качестве потребителя регистрирует существенные и постоянные или повторяющиеся различия между скоростями, указанными в контракте об услуге доступа к фиксированному интернету, и измеренными им скоростями, и подает как минимум одно действительное обращение в месяц, в соответствии с пунктом 6.1.1.10 из Специальных Условий предоставления услуг фиксированной электронной связи (Orange Internet и TV Acasă), имея в качестве объекта такие различия на протяжении 3 –х месяцев подряд. Запрос о расторжении осуществляется через письменное уведомление, переданное Orange Moldova как минимум за 30 календарных дней до даты расторжения.

#### **11. конфиденциальность и защита персональных данных**

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

11.2 Подписывая Контракт или пользуясь Услугами, Клиент (Пользователь) соглашается с тем, что его персональные данные, включая такие категории данных, как: имя, фамилия, отчество, дата рождения, домашний адрес, почтовый адрес, номер телефона, персональный код, серия и номер документа, удостоверяющего личность, предоставленного Клиентом Orange Moldova или переданного во владение Orange Moldova в связи с предоставлением Услуг:

а) обрабатываются Orange Moldova или его уполномоченными лицами для выполнения обязательств, принятых Orange Moldova в рамках Контракта, в том числе для обеспечения надлежащего функционирования Услуги, диагностики ошибок вызовов/сообщений /сессий и для решения проблем качества Услуги, с возможностью передачи за границу следующих категорий персональных данных: имя, фамилия, отчество, домашний адрес, номер мобильного телефона, стационарный номер телефона, номер факса, адрес электронной почты, данные геолокации /трафика, с той же целью, соблюдая действующие правовые положения, а также для достижения законного интереса Orange Moldova во взаимоотношениях между Orange Moldova и компетентными органами и/или с другими операторами электронных коммуникаций;

б) обрабатываются Orange Moldova или уполномоченными лицами для предотвращения Мошенничества;

в) передаются Orange Moldova уполномоченным лицам, которые обеспечивают выполнение обязательств, принятых Клиентом по Контракту. Обработка персональных данных этими уполномоченными третьими лицами осуществляется для того, чтобы предпринять все необходимые шаги для взыскания

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.

задолженностей в отношении Orange Moldova вместе с причитающимися штрафами и потенциальной компенсацией, установленной в соответствии с Контрактом.

11.3 В соответствии с Законом №. 133 от 08.07.2011, Клиент пользуется правами доступа к своим персональным данным и вмешательства в них, по запросу и бесплатно, а также правом на возражение, реализуемое бесплатно, по обоснованным и законным причинам в его конкретной ситуации, в отношении того, чтобы персональные данные, которые его касаются, подлежали обработке. Клиент может воспользоваться этими правами посредством письменного запроса, адресованного Orange Moldova.

11.4 Если Клиент не согласен с обработкой своих персональных данных для одной или нескольких целей, указанных в пункте 11.2, он имеет право выразить свое право на возражение в письменной форме. В этом случае Контракт будет расторгнут на условиях данных Общих условий без права на компенсацию.

11.5 Orange Moldova не запрашивает у своих клиентов информацию о банковских счетах, личных паролях или кодах пополнения счета посредством электронной почты, письменных сообщений, писем, телефонных звонков или любых других средств и не требует операций по отправке денежных средств. Эта информация является строго конфиденциальной и не должна разглашаться третьим лицам. Клиент (Пользователь) принимает на себя полную ответственность за их разглашение третьим лицам

11.6 Клиент (Пользователь) соглашается с тем, что Orange Moldova будет записывать телефонные звонки с представителями Orange Moldova для определения потребностей клиентов и улучшения услуг, предлагаемых Orange Moldova. Пользователь уведомляется об этом при инициировании телефонного разговора с оператором Службы Заботы о Клиентах Orange Moldova и может отказаться от разговора.

11.7 Подписывая Контракт, Клиент соглашается, что с ним можно связаться в целях информирования его о предложениях и услугах Orange Moldova, а также для проведения исследования рынка со стороны Orange Moldova или третьих уполномоченных лиц, а его персональные данные подлежат обработке для этой цели. Персональные данные не передаются третьим лицам в маркетинговых целях без разрешения Клиента.

11.8 Orange Moldova предлагает Клиенту (Пользователю) возможность защищать доступ к своим персональным данным или Услуге с помощью Пароля, а Клиент (Пользователь) является единственным лицом, ответственным за свои действия и бездействие, в результате которых доступ третьи лица имеют доступ к паролю Клиента (Пользователя).

11.9 Перед передачей персональных данных Пользователем в Orange Moldova Клиент обязан получить их согласие на обработку, выполняемую Orange Moldova с целью выполнения Контракта, и на обработку данных, упомянутую в этой статье. Передавая такие данные в Orange Moldova, Клиент подтверждает, что он получил такое согласие, и принимает на себя полную ответственность за него.

11.10 Если Клиент дает свое предварительное письменное согласие, его личные данные - имя / название, адрес проживания/офиса и номер/номера мобильных телефонов в Сети Orange Moldova - могут быть включены в реестр абонентов, который ведется в письменной или в электронной форме, и могут быть переданы всем поставщикам информационных услуг для абонентов и регистрам абонентов (печатные и онлайн телефонные книги), от которых Orange Moldova получила запрос на этот счет. Служба информации об Абонентах и реестры абонентов позволяют любому человеку узнать номер телефона абонентов общедоступных телефонных услуг. Клиент имеет право проверять, исправлять и удалять свои данные из реестров и информационных служб посредством письменного запроса, адресованного Orange Moldova.

**12. информационные услуги**

12.1 Со Службой Заботы о Клиентах Orange Moldova для физических лиц можно связаться 24/24 часа, 7/7 дней, по номеру 777 с мобильного номера Orange Moldova или по номеру 022977777 (или по другому номеру, сообщенному Orange), на сайте <http://chat.orange.md/> или по адресу [orange@orange.md](mailto:orange@orange.md)

12.2 Со Службой Заботы о Клиентах Orange Moldova для юридических лиц можно связаться по номеру 700 с мобильного номера Orange Moldova или по номеру 0229777700 (или по другому номеру, сообщенному Orange), на сайте <http://chat.orange.md/>, или по адресу [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md) в будние дни с 08:00 до 20:00, а также в выходные и праздничные дни, с 09:00 до 18:00.

12.3 В случае слишком большого количества звонков от Клиента, Orange Moldova имеет право временно или навсегда приостановить доступ Клиента к телефонным номерам Службы Заботы о Клиентах Orange Moldova.

**13. жалобы и споры**

13.1 Жалобы, связанные с Услугой, должны быть лично поданы в письменной форме, в период с 09:00 до 18:00, или отправлены по почте по адресу: Orange Moldova SA, Служба Заботы о Клиентах, ул. Алба Юлия, 75, MD-2071 Кишинев, с обязательным указанием предмета жалобы и мотивов, а также адреса, по которому Orange Moldova отправит Клиенту ответ на жалобу.

13.2 Срок рассмотрения жалоб не должен превышать 15 дней, а в случаях, когда они требуют дополнительного анализа, - 30 дней с даты получения жалобы. Результат рассмотрения жалобы будет доведен до сведения Клиента в письменной форме или, с его согласия, в устной форме.

13.3 Любой спор, касающийся Контракта или Услуги, который не может быть урегулирован мирным путем, может быть передан исключительно в компетентные органы Республики Молдова. Также Клиент может передать





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

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.

такие споры на рассмотрение НАРЭКИТ, которое может принимать решения, носящие рекомендательный характер.

13.4 Законом, применимым к данным Общим условиям и Услуге, является действующее законодательство Республики Молдова.

#### 14. передача прав

14.1 Клиент может передать свои права и обязанности по Контракту (Абонементу) только с письменного соглашения Orange Moldova и только путем подписания Клиентом и правопреемником запроса о смене владельца в соответствии с формой, предоставленной Orange Moldova Клиентам, и после оплаты Клиентом всех задолженностей перед Orange Moldova, накопленных по Контракту. Уступка вступает в силу как между сторонами, так и в отношении Orange Moldova только после того, как Orange Moldova письменно выразит согласие на уступку.

14.2 Согласие Orange Moldova на уступку контракта дается под отменительным условием, состоящем в появлении новых обстоятельств, касающихся личности Сторон, или статуса представителей и возникших после даты выдачи согласия. В случае выполнения отменительного условия, как согласие Orange Moldova на уступку, так и сама уступка будут считаться недействительными с обратной силой (ретроактивно). Как следствие, Контракт с Orange Moldova будет продолжен с цедентом.

14.3 Если Клиент приобрел Мобильное оборудование в рассрочку, он не имеет права передавать свои права и обязанности по Контракту до полной оплаты оборудования.

14.4 Правопреемник обязан соблюдать Минимальный контрактный период в отношении переданного Абонемента (Номера мобильного телефона, линии Интернет или ТВ), который цедент обязался соблюдать перед уступкой, например в результате приобретения цедентом Мобильного оборудования по промо цене, или заключения цедентом контракта на акционные услуги, или освобождения цедента от платы за подключение, а в случае его несоблюдения оплатить соответствующие убытки, предусмотренные данными Общими условиями, Особыми условиями или Приложением к Контракту. Заморозка услуг для переданного Абонемента может быть осуществлена не ранее, чем через три месяца после уступки.

14.5 Бесплатная передача любых прав, предоставленных Клиенту по Контракту, или предоставление права бесплатного пользования Абонементом или других прав, вытекающих из Контракта, считается Мошенничеством со стороны Клиента.

14.6 В случае осуществления переуступки в день, не совпадающий с Расчетным днем цессионария, Ежемесячная Плата и стоимость дополнительных Опций и Услуг (включая любые скидки), активированных в течение Расчетного периода, в котором осуществляется переуступка, не пересчитывается и не возвращается цеденту. Ежемесячная Плата и стоимость дополнительных Опций и Услуг за интервал времени между следующим Расчетным Днем цедента после даты переуступки и следующим Расчетным Днем цессионария оплачивается цессионарием пропорционально данному неполному периоду (если цессионарию были предоставлены скидки в отношении данных платежей, то они так же применяются пропорционально).

#### 15. обстоятельства непреодолимой силы

Стороны будут освобождены от ответственности, если положения Контракта не могут быть соблюдены в результате форс-мажорных обстоятельств.

Форс-мажорное событие означает любое событие, не зависящее от вовлеченных сторон, непредсказуемое и непреодолимое. Доказательство наступления соответствующего события и его продолжительности подтверждается сертификатом, выданным Торгово-промышленной палатой Республики Молдова или другим компетентным органом. После прекращения действия форс-мажорных обстоятельств сторона, которой не удалось выполнить свои обязательства, возобновляет выполнение своих обязательств по данному Контракту.

#### 16. Заключительные положения

16.1 Любое уведомление или сообщение Клиенту, отправленное в рамках Контракта, будет отправлено в письменной форме и будет считаться переданным надлежащим образом, если оно будет отправлено (i) заказным письмом с подтверждением получения или (ii) по факсу, с отчетом, подтверждающим успешную передачу, или (iii) по электронной почте с отчетом, подтверждающим успешную передачу, соответственно по почтовому адресу, номеру факса или адресу электронной почты Клиента, указанному в Контракте, или другому почтовому адресу, номеру факса или адресу электронной почты, указанному Клиентом в порядке, установленном в пункте 2.2.2, до отправки письма, факса или электронного сообщения.

16.2 Если какое-либо положение данных Общих условий, Особых условий, Прайс-листов (Руководства пользователя) на услуги Orange и условия коммерческих предложений является или становится незаконным, недействительным или не имеющим законной силы, это не повлияет на законность, действительность или применимость любых других положений, которые, следовательно, останутся полностью законными, действительными и применимыми. В той степени, в которой это допускается законом, любое незаконное, недействительное или неисполнимое положение будет заменено действительным положением, которое будет способствовать реализовывать коммерческую и экономическую цель незаконного, недействительного или неисполнимого положения.

16.3 Коммерческие предложения Orange Moldova являются неотъемлемой частью данных Общих условий.

16.4 Orange, логотип Orange и любые другие наименования продуктов или услуг Orange являются товарными знаками Orange Brand Services Limited.