



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Mariusz Gatza
Operator de DCP nr. 0000013
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.

Специальные условия

Особые условия предоставления услуг фиксированной электронной связи Orange Moldova (применимые к абонементам Internet и TV Acasă, Internet и TV Oficiu и Public)

1. определения

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

Основной Абонемент: базовый Абонемент на Интернет и/или телевидение, в отношении которого с Клиентом заключен договор для определенного Местоположения.

Вторичный Абонемент: Абонемент на телевидение, в отношении которого с Клиентом заключен договор для определенного Местоположения, являющийся дополнительным к Основному Абонементу, и поставка которого обеспечивается за счет расширения проводки Основного Абонемента.

Подключение к сети: установка линии (связи) электронных коммуникаций между точкой присутствия Фиксированной сети Orange Moldova и Конечной точкой сети в Местоположении Клиента. Стандартное подключение заключается в операциях по установке услуг ТВ и/или Интернет до Активации этих Услуг, предоставляемых Orange Moldova, посредством собственного персонала и/или уполномоченных Orange Moldova (например, техников), на основе тарифа (стоимость подключения), и включает в себя: i) проводку от ближайшего Сетевого оборудования до Местоположения Клиента с помощью коаксиального и/или оптоволоконного кабеля; ii) прокладку коаксиального кабеля и/или оптоволоконной, разъемов и розеток в помещении; iii) подключение до 2 телевизоров с установкой до 2 Устройств DVB-C; и (или) iv) подключение терминального оборудования оптической сети (optical network terminal) или Wi-Fi модема (маршрутизатора), в зависимости от Услуги, в отношении которой был заключен контракт, v) настройке усилителя для Услуг ТВ, в зависимости от обстоятельств, и vi) настройке Терминального оборудования, используемого для доступа к Услугам.

DVB-C: технология, с помощью которой кабельное телевидение и радиопрограммы ретранслируются в цифровой системе.

Оборудование DVB-C: означает любое устройство или оборудование, необходимое Клиенту для получения Услуг ТВ по технологии DVB-C, предоставленной Клиенту компанией Orange Moldova путем предоставления права на использование в соответствии с данными Специальными Условиями и актом сдачи в эксплуатацию, подписанным сторонами. Оборудование DVB-C состоит из Приемника (Set Top Box - STB) или модуля CI +, в зависимости от обстоятельств, и телевизионной карты (карты условного доступа к аудиовизуальному медиа контенту).

Местоположение: в случае Услуг, предполагающих процесс установки (Услуга Фиксированное телевидение, Услуга Фиксированный Интернет и т.д.) означает адрес, указанный Клиентом в день приобретения Абонемента, в качестве адреса, по которому он желает воспользоваться Услугами Orange, по которому устанавливается оборудование и который может быть изменен только в соответствии с условиями настоящего Соглашения и коммерческой политикой Orange Moldova.

Модуль CI +: цифровое устройство, которое подключено к телевизору Клиента и позволяет декодировать сигнал зашифрованного аудиовизуального медиа контента.

Опция: соглашение, в соответствии с которым в обмен на определенную сумму (стоимость Опции) Клиент получает в течение срока действия опции (как правило, Расчетного периода) возможность воспользоваться доступом к определенным Телеканалам.

Приемник или декодер цифрового сигнала (Set Top Box - STB): цифровой приемник, который позволяет принимать аудиовизуальный сигнал и который подключен к источнику питания и к телевизору Клиента.

Стационарная (фиксированная) сеть Orange Moldova (Сеть): фиксированная сеть электронной связи, управляемая Orange Moldova, посредством которой предоставляются Услуги фиксированной связи, предлагаемые Orange Moldova.

Услуги (Услуга): услуги электронной связи с фиксированной точкой, предоставляемые Orange Moldova Клиенту через Стационарную сеть в рамках Договора, независимо от того, предоставляются ли они в рамках Абонемента или вне его, включая, в зависимости от обстоятельств, Базовые услуги, включенные Услуги, Дополнительные услуги.

Основные услуги: (1) Услуга доступа к стационарному Интернету; и/или (2) услуга стационарного телевидения, предлагаемые Orange Moldova, к которым Клиент имеет автоматический доступ, выбрав соответствующий Абонемент, без дальнейшего запроса.

Услуга доступа к стационарному (фиксированному) Интернету (Услуга Интернет): Основная услуга, с помощью которой Orange Moldova предоставляет Клиенту (i) доступ к Стационарной сети Orange Moldova, которая позволяет ему подключаться к сети Интернет с использованием IP-адреса, присвоенного соответствующей линии доступа Клиента, и (ii) передачу и прием данных посредством Стационарной сети Orange Moldova до точки соединения с другой сетью электронных коммуникаций и наоборот.

Услуги Фиксированного Телевидения (Услуга ТВ): Основная услуга, с помощью которой Orange Moldova предоставляет Клиенту (i) доступ к Фиксированной сети Orange Moldova, что позволяет ему получать доступ к услугам линейного аудиовизуального медиа-контента, предоставляемым технологиями DVB-C, и (ii) услуги линейного аудиовизуального медиа контента, предоставляемые Клиенту через Фиксированную сеть Orange Moldova посредством технологии DVB-C.

Включенные услуги: Услуги, автоматически активируемые вместе с

Основной Услугой и предоставляемые Orange Moldova Клиенту в рамках Абонемента, чтобы повысить комфорт и удовлетворенность Клиента в отношении Услуг и, в целом, выполнения Контракта.

Дополнительные услуги: услуги, предлагаемые Orange Moldova в дополнение к Основным Услугам, активируемые по запросу Клиента, использование которых может повлечь за собой дополнительные расходы, отображаемые на информационных носителях Orange Moldova и о которых Клиент узнает при запросе их активации.

ТВ-карта: карта условного доступа, предоставляемая Orange Moldova, которая предоставляет Клиенту доступ к Услуге ТВ по технологии DVB-C, позволяя декодировать сигнал зашифрованного аудиовизуального медиа контента. Клиент будет использовать ТВ-карту только вместе с приемником или связанным модулем CI +.

Зона действия Сети: географические районы Республики Молдова, в которых Orange Moldova предлагает подключение к Фиксированной сети Orange Moldova.

2. общие положения

2.1 Применимые договорные документы

2.1.1 Договорные отношения между Orange Moldova и Клиентом в отношении предоставления Услуг регулируются (i) Контрактом и (ii) приложениями к Контракту, подписанными Клиентом, (iii) а также Общими условиями предоставления услуг в сфере электронных коммуникаций, (iv) настоящими Специальными условиями и (v) прецедентами на услуги фиксированной связи Orange, которые опубликованы на официальном сайте www.orange.md, и (vi) рекламными материалами, относящимися к конкретным коммерческим предложениям, изготовленными Orange Moldova, а так же все вышеперечисленное является неотъемлемой частью Контракта. Клиент может получить копию документов, опубликованных на официальном сайте www.orange.md, на бумажном носителе, запросив их в любом магазине Orange Moldova. Данные Специальные условия являются приоритетными по отношению к Общим условиям. Некоторые Услуги могут дополнительно регулироваться Специальными условиями, которые должны быть одобрены Orange Moldova и о которых Клиент оповещают, когда он запрашивает их активацию.

2.1.2 Подписание Клиентом Контракта означает принятие Общих условий предоставления услуг в сфере электронных коммуникаций, доступных клиентам Orange Moldova, данных Специальных условий, прецедента на услуги фиксированной связи от Orange и рекламных материалов, относящихся к конкретным коммерческим предложениям, изготовленным Orange Moldova и предоставляет Клиенту право запрашивать активацию Услуг в отношении которых был заключен контракт, и обязательство Orange Moldova обеспечить Клиенту доступ к Услугам, на которые заключен контракт, на условиях, изложенных в Контракте, включая приложения к Контракту и данные Специальные условия.

2.2 Заключение контракта

2.2.1 Услуги, предоставляемые в соответствии с данными Специальными условиями, могут быть заключены только физическими лицами-потребителями для нужд, не связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью, если только в конкретных коммерческих предложениях Orange Moldova не предусмотрено иное.

2.2.2 До подписания Контракта, приложения к Контракту, или заявления на перенос в связи со сменой Местоположения, Orange Moldova, основываясь на данных об адресе помещения, предоставленных клиентом, оценивает если местоположение, для которого запрашивается подключение, находится в Зоне действия Фиксированной сети Orange Moldova.

2.2.3 Если местоположение находится вне зоны действия Фиксированной сети Orange Moldova, то Orange Moldova, по своему усмотрению, может отклонить запрос на подключение или предложить Клиенту подключение на нестандартных условиях, в том числе срок и предполагаемую стоимость подключения.

3. подключение к сети и ввод услуги в эксплуатацию

3.1 подключение к сети

3.1.1 Подключение к Сети в условленном Местоположении будет осуществлено в течение максимум 15 рабочих дней с даты заключения контракта на Абонемент и только при условии выполнения других обязательств, возложенных на Клиента. В зависимости от условий доступа к Местоположению и других факторов, которые могут повлиять на установку, Orange Moldova и Клиент могут договориться о более длительном сроке установки. Данный срок не включает (i) период, в течение которого работы невозможны из-за неблагоприятных климатических условий, (ii) период задержки, определяемый недоступностью Клиента согласно пункту 3.1.2 или отсутствием доступа к Местоположению согласно пункту 3.1.3, или отсутствием необходимых условий в соответствии с пунктом 3.1.4, и (iii) периоды, необходимые для получения соглашений, упомянутых в пункте 3.1.5. В случае, если Orange Moldova не установит Оборудование в течение максимального срока, указанного выше, или в любой другой срок, согласованный с Клиентом, Договор на соответствующий Абонемент будет считаться расторгнутым, и Orange Moldova возместит Клиенту любые суммы, уплаченные в качестве аванса за предоставление услуги.

3.1.2 Подключение к сети будет производиться в указанном Местоположении командой технических специалистов, делегированных Orange Moldova. Orange Moldova попросит техников связаться с Клиентом, чтобы определить

подробности установки (дата, время), в зависимости от графика Клиента, в свою очередь Клиент согласно данному Контракту дает Orange Moldova согласие на передачу для этой цели своих данных или данных своих представителей (имя, адрес, телефон и т. д.) техническим специалистам. Если стороны не договорились об ином, работа по подключению будет выполняться в рабочие дни, в рабочие часы согласно графику. Orange Moldova никоим образом не несет ответственности за собой в предоставлении Услуг, если установка или любые другие вмешательства в работу Терминала были выполнены третьими лицами, не одобренными Orange Moldova в этом отношении.

3.1.3 Подписывая Контракт (приложение к Контракту, запрос на перевод) для нового Местоположения, Клиент выражает свое безотзывное согласие на выполнение всех необходимых работ для Подключения к сети соответствующего Местоположения. В дату и время, оговоренные с техническими специалистами для Подключения к сети, Клиент или уполномоченное им лицо должны присутствовать в Местоположении. Для выполнения работ по подключению Клиент обязан предоставить техническим специалистам, назначенным Orange Moldova, доступ к соответствующему Местоположению, а также к не арендуемым площадям общего пользования в здании, которые принадлежат Клиенту по праву общей собственности. Задержка процесса подключения из-за отсутствия в соответствующем Местоположении Клиента или уполномоченного лица, или отказ в доступе к Местонахождению для техников, назначенных Orange Moldova, не может быть вменена Orange Moldova. Orange Moldova оставляет за собой право взимать плату за неудачное посещение техников (в соответствии с Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange) и/или расторгнуть Договор в отношении соответствующего Местоположения, отправив письменное уведомление Заказчику.

3.1.4 Клиент понимает и соглашается с тем, что он обязан заранее предоставить расположение и все необходимые условия для Подключения к сети Местоположения (включая условия, указанные в пункте 3.2.10 ниже), в соответствии с техническими спецификациями Orange Moldova (включая назначенных технических специалистов), обладая правом отказаться от установки в определенном Местоположении, если эти условия не выполняются.

3.1.5 Клиент должен получить все соглашения/разрешения, необходимые для Подключения к сети (например, соглашения владельца, если он не владеет данной собственностью, совладельцев, ассоциации жильцов, управляющей организации и/или компетентных органов или учреждений, в зависимости от обстоятельств). Orange Moldova (включая делегированных технических специалистов) имеет право отказать в установке в определенном Местоположении, если Клиент не предоставит необходимые соглашения / разрешения, а Orange Moldova (или делегированные технические специалисты) не несет никакой ответственности за ситуации, в которых Подключение к сети сделано в отсутствие этих соглашений/разрешений. В случае, если Orange Moldova не получит такое соглашение в течение 30 дней с даты запроса или если предоставление соглашения обусловлено выплатой платежей или другими льготами, Orange Moldova имеет право расторгнуть Контракт для соответствующего Местоположения путем письменного уведомления, направленного Клиенту. Клиент несет единичную ответственность перед любыми третьими лицами и обязуется защищать Orange Moldova в случае каких-либо замечаний, жалоб, запросов на выплату компенсации или любых других действий против Orange Moldova в результате Подключения к сети Местоположения. Во избежание каких-либо изменений, любое аннулирование или утрата каким-либо образом соглашений/разрешений, относящихся к данному разделу, не дают Клиенту права расторгнуть настоящий Контракт без выплаты компенсации за расторжение, если он находится в пределах Минимального договорного периода.

3.1.6 Orange Moldova гарантирует, посредством делегированных технических специалистов, стандартное Подключение к сети Местоположения.

3.1.7 Если в процессе подключения будет установлено, что эффективное подключение Местоположения к Сети невозможно по объективным техническим причинам, которые не могут быть вменены Клиенту (например: отсутствие сигнала, невозможность установки Терминала по техническим причинам и т. д.), и которые не могли быть предусмотрены во время подписания Контракта, приложения к Контракту или запроса на перевод в новое Местонахождение, Orange Moldova уведомит Клиента в письменном виде и с данного момента Контракт для соответствующего Местоположения будет расторгнут.

3.1.8 Клиент обязан запросить у техника, который выполнял установку, подготовку и подписание протокола (акта) установки и сдачи в эксплуатацию, для любого типа установки.

3.1.9 Клиент не имеет права осуществлять Подключение к сети иначе, как посредством технических специалистов, делегированных Orange Moldova. Также Клиент не имеет права использовать соединение, установленное Orange Moldova в Местоположении, для подключения к Сети оборудования, расположенного за пределами Местоположения. В случае нарушения вышеуказанных положений, Клиент обязан возместить Orange Moldova нанесенный ущерб, в том числе стоимость несанкционированных Услуг.

3.2 Терминал

3.2.1 Доступ к Услугам может быть достигнут только с использованием Терминала (i) совместимого с соответствующей Услугой и используемой технологией и (ii) правильно настроенного.

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.

3.2.2 Для доступа к Услугам Клиент может использовать только Терминал со всеми его компонентами, переданный Orange Moldova Клиенту для пользования при установке Услуг и зафиксированное в акте приема-передачи и сдачи в эксплуатацию, указанных в пункте 3.3.2, составленный техником от имени и по поручению Orange Moldova и подписанный Клиентом. Клиент не имеет права устанавливать какое-либо другое оборудование для декодирования с целью получения Услуг или пользования Услугами, отличными от тех, в отношении которых заключен контракт. Использование Клиентом другого оборудования или его компонентов считается существенным нарушением Контракта и дает Orange Moldova право расторгнуть Контракт в соответствии с положениями пункта 10 Общих условий.

3.2.3 Конфигурация Терминала, используемого для доступа к Услуге, будет осуществляться только Orange Moldova посредством делегированных технических специалистов.

3.2.4 Права собственности на Терминал не передаются Клиенту, а Терминал предоставляется Клиенту исключительно с целью использования Услуг Orange Moldova, и Клиент несет за него ответственность как депозитарий. Заказчик обязуется, что в течение всего срока действия Контракта он не будет совершать какие-либо действия по утилизации, аренде или передаче использования Терминала или любых его компонентов.

3.2.5 Клиент обязуется, среди прочего: (i) получить Терминал; (ii) использовать Терминал исключительно для получения и использования Услуг Orange Moldova в соответствии с Контрактом; (iii) соблюдать любые инструкции, рекомендации, руководства, разъяснения и указания, представленные представителями Orange Moldova в отношении Терминала; (iv) использовать Терминал любой его компонент в качестве «хорошего владельца», чтобы поддерживать его в хорошем рабочем состоянии в соответствии с любыми инструкциями, рекомендациями, указаниями, разъяснениями и указаниями, представленными представителями Orange Moldova, а также в соответствии с техническими спецификациями поставщика/производителя, не использовать его ненадлежащим образом, не повредить его, не утилизировать, не разбирать и не воздействовать на его внутреннее устройство, на поставленные печати, а так же не добавлять, изменять или перерабатывать Оборудование каким-либо образом; (v) не перемещать Терминал или любые его компоненты из Местоположения, за исключением случаев, когда Orange Moldova запрашивает и заверяет перемещение услуги в другое Местоположение.

3.2.6 Клиент обязуется нести любой риск, в том числе в случае форс-мажора или случайности, в результате разрушения, кражи, потери Терминала или любого из его компонентов, будучи обязанным возместить Orange Moldova ущерб в размере стоимости, указанной в акте сдачи в эксплуатацию или прейскуранте Orange на услуги фиксированной связи. В случае кражи, утери или полного или частичного повреждения Терминала или любого из его компонентов, Клиент обязан немедленно уведомить об этом Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova. Замена Терминала и выполнение новой установки, если это необходимо, будет произведена за дополнительную плату и не освобождает Клиента от оплаты Стоимости Абонемента или стоимости активированной дополнительной Опции за период, в течение которого он не пользовался Услугами.

3.2.7 Клиент обязуется вернуть Терминал со всеми его компонентами в том состоянии, в котором он был передан, за исключением естественной амортизации, на основании акта приема-передачи, подписанного обеими сторонами, в любом из магазинов Orange Moldova в течение 30 дней с даты расторжения Контракта на Абонемент или Услугу, для которого было использован Терминал, независимо от причины расторжения, при условии уплаты в противном случае штрафа, равного стоимости Терминала или отсутствующим/не соответствующим требованиям компонентам, предусмотренным в акте сдачи в эксплуатацию. Выплата такого штрафа извлекает Клиента от обязательства вернуть Терминал или отсутствующие/не соответствующие требованиям компоненты, которые, в зависимости от обстоятельств, становятся собственностью Клиента.

3.2.8 Ремонт неисправностей Терминала и любых его компонентов будет выполняться за счет Orange Moldova в течение всего срока использования Услуг, если неисправности вызваны производственными дефектами и при использовании Терминала в строгом соответствии с Общими условиями, данными Специальными условиями и инструкцией по применению, полученной Клиентом при установке Терминала.

3.2.9 Если неисправности вызваны ненадлежащим использованием Терминала, форс-мажорными обстоятельствами или случайностью, Клиент оплатит полную стоимость ремонта или стоимость замененного оборудования, включая плату, взимаемую Orange Moldova за выезд на Местоположение, согласно прейскуранту на услуги фиксированной связи Orange.

3.2.10 Другое оборудование, необходимое для доступа к Услугам, такое как телевизор или радиоприемник, компьютер, ноутбук и т. д., приобретает Клиентом за свой счет и оно должно быть совместимым с соответствующей Услугой и используемой технологией, при этом Orange Moldova не имеет никаких обязательств и не несет ответственность за его сохранность или функциональность.

3.2.11 Orange Moldova может изменить конфигурацию программного обеспечения оборудования, указанного в пункте 3.2.10 выше, например, для настройки подключения к интернету. Orange Moldova не несет ответственности за законность покупки или качество программного обеспечения, используемого Клиентом.

3.2.12 Заказчик обязан за свой счет обеспечить бесперебойное подключение Терминала и электропитание напряжением 220 V, 50 Hz в течение всего срока

3.3 сдача в эксплуатацию

- 3.3.1 После завершения работ по подключению и конфигурации Терминала, Orange Moldova выполнит Активацию Услуг, в отношении которых заключен контракт с Клиентом, для соответствующего Местоположения и Стороны проверят функциональность доступа к Услугам.
- 3.3.2 В случае положительного результата теста Orange Moldova проведет стримуитирует их Клиенту, а Стороны подпишут документ о сдаче в эксплуатацию для соответствующего местоположения, в 2 экземплярах, по одному для каждой из сторон.
- 3.3.3 В случае отрицательного результата теста Стороны совместно определяют причину отказа в доступе.
- 3.3.4 В случае, если Клиент немотивированно отказывается подписать акт сдачи в эксплуатацию, Orange Moldova оставляет за собой право расторгнуть Контракт для соответствующего Местоположения, направив Клиенту письменное уведомление, а так же право взыскать с Клиента плату за подключение соответствующего Местоположения.
- 3.3.5 Ежемесячный платеж за одно Местонахождение рассчитывается с даты подписания акта сдачи в эксплуатацию для соответствующего Местоположения.
- 3.3.6 В случае несоблюдения условий, указанных в пункте 3.1.1, Orange Moldova предлагает компенсацию, равную сумме Ежемесячного платежа, пропорциональной количеству дней, в течение которых услуга была недоступна, но не превышающую сумму Ежемесячного платежа за Расчетный период. Компенсация предоставляется путем кредитования Клиента на счет следующего расчетного периода. Они предоставляются в результате жалобы Клиента и после предварительного анализа всех существующих обстоятельств, аргументирующих предоставление компенсации. Если Orange Moldova задержит выполнение своих обязательств, изложенных в пункте 3.1.1, на срок более 30 дней, Клиент имеет право расторгнуть Контракт для соответствующего Местоположения, направив письменное уведомление Orange Moldova. В последнем случае Orange Moldova будет обязана возместить Клиенту Ежемесячный платеж, уплаченный при подписании Контракта или приложения к Контракту в отношении соответствующего Абонемента, если это применимо.

3.4 перенос в другое место (изменение адреса установки)

- 3.4.1 После подписания Контракта (Приложения к Контракту) Клиент может запросить изменение адреса установки (Местоположения) путем письменного запроса, направленного в Orange Moldova, в соответствии с моделью, предоставленной Клиентам Orange Moldova, при условии, что новое Местонахождение находится в Зоне покрытия той же фиксированной сети Orange Moldova (т.е. основанной на той же технологии). Orange Moldova может отклонить такой запрос, если у Клиента есть задолженность перед Orange Moldova. За изменение адреса установки взимается сбор за административные услуги, предусмотренный Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange. Клиент освобождается от уплаты этого тарифа в обмен на обязательство соблюдать минимальный период действия контракта в 24 месяца с даты внесения изменений. Если это обязательство будет нарушено, то Клиент будет обязан по запросу оплатить Orange Moldova штраф в размере стоимости льготы, которой он воспользовался. В любом случае обязательство Клиента относительно соблюдения минимального периода действия контракта, которое Клиент взял на себя при подключении предыдущего Местоположения, остается в силе и продолжает применяться в отношении нового Местоположения, включая ответственность Клиента за невыполнение этого обязательства.
- 3.4.2 Положения разделов 2.2.2, 2.2.3, 3.1 - 3.3, 4.1 .1, 4.1.3 и 5.1-5.3 данных Специальных условий, относящиеся к Подключению к сети Местоположения и применяются, даже если Клиент запросил перенос Абонемента в другое место (адрес).
- 3.4.3 В случае переноса Основного абонемента на другой адрес установки, Вторичные абонемента, связанные с перенесенным Основным абонементам, одновременно переносятся на тот же адрес.
- 3.4.4 Если новое Местонахождение находится в Зоне действия другой фиксированной сети Orange Moldova (т.е. основанной на другой технологии), Клиент может запросить расторжение Контракта для предыдущего Местоположения без штрафа и заключение нового Контракта для нового Местоположения в общих условиях. В этом случае при подключении нового Местоположения Клиент обязан возматить представителю Orange Moldova в соответствии с пунктом 3.2.7 Терминал, ранее предоставленный для Услуги Интернет, которое будет заменено Терминалом, совместимым с новой технологией.
- 3.4.5 Если новое Местонахождение не находится в Зоне действия какой-либо Фиксированной сети Orange Moldova (т.е. основанной на какой-либо технологии), Клиент не может запросить изменение адреса установки (Местоположения), он может расторгнуть Контракт только для предыдущего Местоположения, с оплатой штрафа (если применимо).
- 3.4.6 Чтобы изменить место установки в том же Местоположении, взимается административный сбор, предусмотренный в Прейскуранте на услуги фиксированной связи от Orange.

4. коммерческие условия

4.1 абонемента, плата за подключение, источники информации, структура телевизионных каналов

- 4.1.3 За Клиент оплачивает Подключение к сети в соответствии с Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange. Плата за подключение взимается отдельно за каждый Абонемент и Услугу, в отношении которых

- заключен Контракт, независимо от их типа. Клиенту может быть предоставлена скидка на плату за подключение, полностью или частично, при условии, что Клиент соблюдает Минимальный контрактный период, применимый к соответствующей Услуге или Абонемента (и, если применимо, минимальную Стоимость абонемента), которая применяется с даты его активации. В случае несоблюдения Минимального контрактного периода (или, если применимо, минимальной Стоимости абонемента) по причинам, связанным с Клиентом (расторжение контракта Клиентом по причинам, не относящимся к Orange Moldova, или по инициативе Orange Moldova по причинам, зависящим от Клиента; отказ от одной из Услуг, в отношении которой заключен контракт; Замена Услуги, в отношении которой заключен контракт, на другую; изменение Абонемента на абонемент с меньшим Ежемесячным платежом), Orange Moldova имеет право получить от Клиента компенсацию в размере скидки на плату за подключение, которую Клиент получил при подключении данного абонемента или услуги. Подключение к Вторичному абонементам, предлагаемому бесплатно, осуществляется за отдельную плату в соответствии с Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange, если только оно не происходит одновременно с подключением к Основному абонемента.
- 4.1.4 Плата за соединение, Тип Абонемента и Ежемесячный платеж, тип и стоимость Опций, номинальная скорость передачи данных для Услуги Интернет в рамках Абонемента, минимальное количество и тип (SD, HD) телеканалов, включенных в Абонемент, тарифы на административные услуги указаны в Прейскуранте на услуги фиксированной связи Orange
- 4.1.5 Трафик услуги учитывается при измерении скорости передачи данных для того, чтобы определить уровень качества Услуги, причем этот трафик является неотъемлемой частью каждого IP-пакета данных, передаваемого по протоколу TCP / IP (см. RFC791. - <http://tools.ietf.org/html/rfc791>, RFC793 - <http://tools.ietf.org/html/rfc793>, RFC1180 - <http://tools.ietf.org/html/rfc1180>).
- 4.1.6 Структура (список) телеканалов и радиостанций, доступных Клиенту в рамках Услуги ТВ, представлена на веб-сайте www.orange.md и в рекламных материалах, посвященных конкретным коммерческим предложениям, выпущенным Orange Moldova, и Клиент заявляет, что он ознакомился с ними до тех пор, пока не будет заключен контракт в отношении Абонемента, который включает Услугу ТВ.
- 4.1.7 Orange Moldova имеет право изменять структуру Телеканалов, доступных Клиенту в рамках Услуги ТВ (в том числе путем включения/исключения некоторых каналов в сетку вещания), в зависимости от рыночного предложения аудиовизуальных программ, переговоров с поставщиками аудиовизуального контента, аудитории ретранслируемых программ, а также в соответствии с любыми другими факторами, которые могут повлиять на структуру предложения Услуги ТВ. Изменения будут отображены на веб-сайте www.orange.md или будут донесены до сведения Клиента с помощью любых средств связи. Orange Moldova сохранит минимальное количество каналов определенного типа, предусмотренных Абонементам, приобретенным Клиентом.
- 4.1.8 Клиент может найти информацию о типе используемого Абонемента, дополнительных активированных Опциях, предыдущей и следующей Дате выставления счета, состоянии счета клиента Orange, включая текущий баланс, номинальную скорость передачи данных для Услуги Интернет, связанной с Абонементам, количеством и типе (SD, HD) телеканалов, включенных в Абонемент, связавшись со службой поддержки Orange Moldova или в любом магазине Orange.
- 4.1.9 Orange Moldova не несет ответственности за изменения сетки вещания ретранслируемых телеканалов.
- 4.1.10 Тарифами на Услуги третьих лиц являются тарифы, которые указаны в материалах, выпущенных третьими лицами.
- 4.1.11 Клиент соглашается с тем, что любое изменение, касающееся коммерческих отношений, передаваемых Клиентом в Orange Moldova в электронном виде (приложение «My Orange», факс или электронная почта) в соответствии с настоящими Специальными условиями, соответствует всем юридическим требованиям относительно заключения юридических документов в письменном виде.

4.2 изменение коммерческих условий

- 4.2.1 Клиент обладает правом изменить Абонемент (тарифный план), которым он пользуется. Для перехода на другой тарифный план Клиент подает заявку в соответствии с моделью, предоставленной Клиентам Orange Moldova. Изменение Абонемента на другой с большим Ежемесячным платежом производится с даты, запрошенной Клиентом, а изменение Абонемента на другой с более низкой ежемесячной платой производится с Даты выставления счета, следующей после такого запроса, если только нет необходимости заменить Терминал или установить дополнительный Терминал. Замена Терминала необходима в случае (i) замены Абонемента, который включает один тип услуг (фиксированный Интернет или ТВ), на другой, который включает другой тип услуги (Телевидение или фиксированный Интернет), или (ii) изменение Абонемента, который включает в себя фиксированную Услугу Интернет на другой тип Абонемента, который включает в себя эту услугу, но предлагает другую скорость передачи данных (большую или меньшую), или (iii) замены Вторичного абонемента, предоставляемого бесплатно, на платный абонемент. Установка дополнительного Терминала необходима в случае изменения типа абонемента, который включает в себя только одну услугу (фиксированный Интернет или ТВ), на другой, который включает обе услуги (фиксированный Интернет и ТВ). В таких случаях изменение производится соответственно с даты замены и/или установки оборудования, необходимого для доступа к услугам, и Ежемесячный платеж пересчитывается пропорци



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Mariusz Gatza
Operator de DCP nr. 0000013
www.orange.md

онально количеству дней, оставшихся в текущем Расчетном периоде.

4.2.2 В случае изменения Абонеента на абонемент с большим Ежемесячным платежом, если дата изменения не совпадает с Датой выставления счета, на момент внесения изменений Клиенту будет выставлен счет а оплату разницы между Ежемесячным платежом для нового Абонеента и Ежемесячным платежом для предыдущего Абонеента, пропорциональным количеству дней, оставшихся в текущем Расчетном периоде.

4.2.3 Переход на другой тарифный план осуществляется бесплатно или за отдельную плату, в соответствии с Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange. Замена Терминала в случае изменения Абонеента, который включает в себя эту Услугу Интернет, на другой тип абонеента, который включает в себя эту услугу, но предлагает другую скорость передачи данных, производится за отдельную плату в соответствии с Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange, за исключением замены на абонемент с большим Ежемесячным платежом.

4.2.4 Положения пунктов 3.1, 3.2, 3.3 и 4.1 данных Специальных условий, касающиеся Подключения к сети Местоположения, применяются, даже если Клиент запрашивает (i) изменение Абонеента, который включает одну из Услуг (фиксированный Интернет или ТВ) фиксированный) на абонемент, который включает обе услуги, или (ii) изменение Абонеента, который включает одну из Услуг (фиксированный Интернет или ТВ), на абонемент, который включает другую Услугу (фиксированный ТВ или Интернет), или (iii) изменение Абонеента, который включает в себя фиксированную Услугу Интернет на другой тип Абонеента, который включает в себя эту услугу, но предлагает другую скорость передачи данных (большую или меньшую), В последнем случае применяются положения раздела 3.2.7 данных Специальных условий.

4.2.5 Положения раздела 3.2.7 и 4.1 3 данных Специальных условий также применяются, если Клиент запрашивает (i) изменение основного Абонеента, который включает в себя обе Услуги (Фиксированный Интернет и Фиксированный ТВ) на абонемент, который включает только одну из Услуг (Фиксированный Интернет или Фиксированный ТВ) или (ii) изменение Первичного абонеента, который включает в себя одну из Услуг (фиксированный Интернет или ТВ), на абонемент, который включает в себя другую Услугу (ТВ или фиксированный Интернет). Положения раздела 3.2.7 данных Специальных условий применимы и в случае замены вторичного абонеента, предоставляемого бесплатно, на платный абонемент.

4.2.6 Если у Клиента есть 2 Вторичных абонеента, относящиеся к Основному абонементу, и он, подав письменный запрос, просит расторгнуть Контракт только в отношении одного из них, Orange Moldova через своих представителей позвонит Клиенту по указанному контактному номеру чтобы узнать серийный номер карты, вставленной в Терминал, используемый со Вторичным абонементом, прекращение предоставления которого запрашивается Клиентом. В случае, если Клиент не отвечает на звонок или не предоставляет подобную информацию, Orange Moldova оставляет за собой право не выполнять запрос на прекращение Вторичного абонеента.

4.3 дополнительные опции

4.3.1 Клиент имеет право активировать или отменить дополнительные Опции согласно Прейскуранту на услуги фиксированной связи Orange, подав письменный запрос в адрес Orange Moldova, согласно модели, предоставленной Клиентам Orange Moldova, или позвонив в Службу Заботы о Клиентах Orange.

4.3.2 Опции активируются для каждого Абонеента отдельно, независимо от его типа.

4.3.3 Если дата активации ежемесячной опции не совпадает с Датой выставления счета Клиента, в момент активации Клиенту будет выставлен счет с Ежемесячным платежом за использование опции пропорционально количеству дней, оставшихся в текущем Расчетном периоде.

4.3.4 Отмена Опции вступает в силу с Даты выставления счета, следующей после этого запроса.

5. биллинг

5.1 При подписании приложения к Контракту в отношении нового Абонеента Orange Moldova взимает с Клиента следующие суммы: (i) Стоимость Абонеента и стоимость приобретенных Клиентом Опций за первый Расчетный период, и (ii) если применимо, плату за подключение, если только Orange Moldova не разрешит оплатить её после активации Услуги для нового Абонеента.

5.2 Orange Moldova может отказаться от Активации Абонеента до полной оплаты сумм, взимаемых при подписании Приложения к Контракту для соответствующего Абонеента, если Orange Moldova не разрешает оплатить их после Активации Услуги для нового Абонеента. В первом случае, если эти суммы не выплачиваются в полном объеме в течение 27 дней с момента подписания приложения к Контракту, Контракт в отношении данного Абонеента будет расторгнут по закону, без отсрочки, без официального уведомления, без установления льготного периода и без вмешательства суда и выполнения каких-либо других формальностей.

5.3 Далее каждую Дату выставления счета Orange Moldova выставляет Клиенту счета на следующие суммы: (i) Стоимость Абонеента за данный Расчетный период, который начинается с соответствующей Даты выставления счета, (ii) если применимо, стоимость Опций, приобретенных Клиентом за тот же Расчетный период, (iii) если применимо, стоимость Дополнительных услуг, предоставленных в предыдущем Расчетном периоде, если они не были оплачены на момент предоставления Услуги, и (iv) если применимо, плату за

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.

административные услуги, приобретенные Клиентом.

6. минимальный уровень качества и устранение неполадок

6.1 Если Стороны не договорились об ином, в условиях сигнала, на который не оказывают влияние неподконтрольные факторы, и с учетом положений разделов 7.1 и 7.2 Общих условий, Orange Moldova гарантирует следующие показатели качества своих Услуг Интернет, измеренные на каждой отдельной линии: максимальная скорость передачи данных при скачивании (download) и, соответственно, при загрузке (upload), соответствующие типу Фиксированной сети Orange Moldova (технология, на которой она основана) и типу Абонеента, указанным в прейскуранте на услугу фиксированной связи Orange.

Скорость передачи данных может быть ограничена характеристиками Терминала, используемого Клиентом. Клиент может измерить скорость передачи данных для загрузки и скачивания на официальном сайте www.orange.md. Orange Moldova не гарантирует минимальную скорость для предоставления Услуги Интернет, а так же максимальную скорость потери пакетов данных, максимальную задержку передачи пакетов данных или изменение максимальной задержки передачи пакетов данных.

6.2 В случае несоблюдения параметров, указанных в пункте 6.1 выше, Orange Moldova предлагает компенсацию, равную стоимости Услуги, которая не была оказана или оказана ненадлежащим образом (то есть часть Ежемесячного платежа и стоимости Дополнительных опций, используемых Клиентом, пропорциональную количеству дней, в течение которых Услуга была недоступна или предоставлена ненадлежащим образом в течение соответствующего Расчетного периода). Компенсация предоставляется путем кредитования Клиента в счет следующего Расчетного периода. Компенсация предоставляется в результате жалобы Клиента и после предварительного анализа всех существующих обстоятельств, аргументирующих предоставление компенсации.

6.3 Срок устранения неисправностей при обслуживании, который требует доступа к Местоположению, изложен в пункте 7.2 Общих условий, при условии, что персонал Orange Moldova или уполномоченные технические специалисты могут получить доступ к Местоположению своевременно и бесперебойно.

6.4 Устранение неисправностей будет осуществляться за счет средств Orange Moldova на весь период использования Услуги, при условии использования Услуги и Терминала в строгом соответствии с Общими условиями, данных Специальных условий и инструкций по эксплуатации, полученных Клиентом при установке Терминала.

6.5 Если Неполадки вызваны ненадлежащим использованием Услуги или Терминала, Клиент оплатит полную стоимость ремонта или стоимость замененного оборудования, включая плату, взимаемую Orange Moldova за работы в Местоположении, в соответствии с Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange.

7. приостановление Услуги со стороны Клиента

7.1 Вторичные абонементы не могут оставаться активными, пока Основной абонемент заморожен.

7.2 За заморозку Услуги взимается административный сбор, предусмотренный Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange. Плата взимается ежемесячно, за каждый замороженный Абонемент, независимо от его типа. Если Клиент запрашивает повторную активацию Услуги с даты, которая не совпадает с Датой выставления счета, административный сбор за заморозку Услуги на текущий Расчетный период оплачивается в полном объеме.

8. переуступка

8.1 В случае передачи прав Клиента и обязательств, связанных с Основным абонементом, Вторичные абонементы, связанные с Основным абонементом, одновременно переходят цессионарию.

8.2 В случае переуступки Клиентом своих прав и обязанностей по Договору (Абонементу) цессионарий перенимает от cedenta ответственность за Терминал, установленный в Местоположении, на основании акта приема-передачи оборудования, подписанного cedentом и цессионарием с Orange Moldova.

8.3 Вместе с уступкой цессионарий может запросить перевод в другое Местоположение в соответствии с условиями раздела 3.4 выше.