



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

# condiții generale

Condiții generale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice fixe Orange Moldova („Condiții Generale”)

## 1. definiții

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

**Abonament:** convenție prin care, în schimbul unei sume (Plată Lunară), Clientul beneficiază, pe o anumită perioadă (Perioada de facturare), de acces la Serviciile de bază, în limitele volumului (Traficul din abonament) corespunzător Plății Lunare.

**Activarea:** data de la care Clientul are acces la Serviciul contractat.

**Apel fix local:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua fixă Orange Moldova către un număr fix geografic situat în același raion sau municipiu și care aparține rețelei fixe a altui furnizor din Republica Moldova, cu excepția cazului în care această rețea este interconectată cu Rețeaua fixă Orange Moldova prin intermediul rețelilor fixe și/sau mobile aparținând altor țări.

**Apel fix național:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua fixă Orange Moldova către un număr fix geografic situat în alt raion sau municipiu sau către un număr fix independent de locație, care aparține rețelei fixe a altui furnizor din Republica Moldova, cu excepția cazului în care această rețea este interconectată cu Rețeaua fixă Orange Moldova prin intermediul rețelilor fixe și/sau mobile aparținând altor țări.

**Apel internațional:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua fixă Orange Moldova către un număr fix sau mobil care aparține (i) unei rețele din altă țară, sau (ii) unei rețele din Republica Moldova care este interconectată cu Rețeaua fixă Orange Moldova prin intermediul rețelilor fixe și/sau mobile aparținând altor țări.

**Apel local în rețeaua de telefonie fixă Orange:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua fixă Orange Moldova către un alt număr fix geografic situat în același raion sau municipiu și care aparține Rețelei fixe Orange Moldova.

**Apel mobil național:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua fixă Orange Moldova către un număr mobil din Republica Moldova, cu excepția cazului în care rețeaua mobilă este interconectată cu Rețeaua fixă Orange Moldova prin intermediul rețelilor fixe și/sau mobile aparținând altor țări.

**Apel național în rețeaua de telefonie fixă Orange:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua fixă Orange Moldova către un număr fix geografic situat în alt raion sau municipiu și care aparține Rețelei fixe Orange Moldova.

**Apel spre numere scurte:** apel inițiat de la un Număr de telefon fix din Rețeaua Orange Moldova către un număr național scurt din Republica Moldova, cu excepția cazului în care ultimul aparține unei rețele interconectate cu Rețeaua fixă Orange Moldova prin intermediul rețelilor fixe și/sau mobile aparținând altor țări.

**Client:** persoana fizică sau juridică, ale cărei date de identificare sunt menționate în Contract, în numele și pe contul căreia a fost încheiat Contractul și care folosește Serviciile pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți.

**Conectarea la Rețea:** instalarea liniei (legăturii) de comunicații electronice între punctul de prezență al Rețelei fixe Orange Moldova și Punctul terminal al Rețelei din locația Clientului.

**Contract:** Contractul de furnizare a serviciilor de comunicații electronice fixe, încheiat între Orange Moldova și Client.

**Data de facturare:** data alocată automat Clientului în momentul Activării Serviciilor de bază incluse în Abonament, în funcție de care se stabilește Perioada de facturare. În cazul în care Activarea are loc pe data de 29, 30 sau 31 a lunii, Data de facturare se consideră data de 1 a lunii. La conectarea unor Numere de telefon fix (ori linii Internet sau transport date) suplimentare în cadrul aceleiași Contract, Data de facturare aplicabilă acestora va fi cea stabilită pentru primul Număr (linie) activat(ă) în cadrul acestui Contract.

**Deranjament al Serviciului:** întrerupere a Serviciului, imputabilă Orange Moldova.

**Echipament Terminal:** echipament (telefon, fax, modem, router, comutator, centrală telefonică, etc.) ce se conectează la punctul terminal al Rețelei și care este necesar Clientului pentru a putea utiliza Serviciile.

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

**Internet:** rețea de servere eterogene legate între ele și aflate la diferite adrese geografice din lume.

**Internet Protocol (IP):** protocol Internet care permite comunicarea într-un mediu eterogen.

**Limita de credit:** suma maximă stabilită de Orange Moldova pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de Orange Moldova sau de Serviciile terților prin intermediul Orange Moldova după consumarea integrală a Traficului din Abonament (dacă este cazul) și a soldului bănesc disponibil din Contul Orange al Clientului.

**Magazin Orange:** magazinele administrate direct de Orange Moldova, lista adresele și programul de funcționare ale cărora sunt disponibile pe [www.orange.md](http://www.orange.md) > ajutor > lista magazinelor.

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

**Număr cu tarif special:** număr non-geografic care asigură accesul la Servicii de conținut la tarife mai mari decât cele stabilite pentru Apeluri fixe naționale sau

mobile naționale, după caz.

**Număr de telefon fix:** număr fix al cărui folosință este oferită Clientului fie de către Orange Moldova, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice fixe (în cazul portării în Rețeaua Orange Moldova), cu scopul utilizării de către Client a Serviciilor.

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

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

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

**Perioada minimă contractuală:** perioada minimă pentru care Contractul este valabil, menționată (i) fie în Contract (sau anexa la Contract și/sau acordul adițional la Contract) și care este calculată cu începere de la Data Activării. Pentru fiecare Număr (linie) conectat(ă) la Rețea, Perioada minimă contractuală se calculează separat din data Activării acestuia(eia).

**Plata Lunară (Valoarea Abonamentului):** suma fixă în lei moldovenești, datorată lunar de Client către Orange Moldova, în schimbul căreia Clientul beneficiază, pe o anumită perioadă (Perioada de facturare), de acces la Serviciile de bază, în limitele volumului (Traficului din Abonament) corespunzător Plății Lunare.

**Punct terminal al Rețelei:** punct de acces fizic al Rețelei instalate de Orange Moldova în locația Clientului, materializat, după caz, printr-un dispozitiv de terminție interior, o rigletă sau un capăt de cablu sau, în lipsa acestora, prin prima priză telefonică sau de rețea.

**Rețeaua fixă Orange Moldova (Rețea):** rețeaua de comunicații electronice fixe, operată de Orange Moldova, prin intermediul căreia se furnizează Serviciile oferite de Orange Moldova.

**Servicii (Serviciu):** serviciile de comunicații electronice la puncte fixe, oferite de Orange Moldova Clientului prin intermediul Rețelei, în baza Contractului, indiferent că sunt prestate în cadrul sau în afara Abonamentului, incluzând, după caz, Serviciile de bază, Serviciile incluse, Serviciile suplimentare.

**Servicii de bază:** (1) Serviciul de telefonie fixă; (2) Serviciul de acces la Internet fix; și/sau (3) Serviciul transport date fixe, oferite de Orange Moldova, la care Clientul are acces automat prin alegerea Abonamentului corespunzător, fără o solicitare suplimentară.

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

**Servicii de telefonie fixă (Serviciu de voce):** Serviciul de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului (i) accesul la Rețeaua fixă Orange Moldova care îi permite Clientului inițierea și primirea de Apeluri, prin utilizarea unui Număr de telefon fix atribuit liniei telefonice sau grupului de linii telefonice ale Clientului, și (ii) transportul direct și în timp real al voci (datelor) prin intermediul Rețelei fixe Orange Moldova până la un alt client conectat la Rețeaua fixă Orange Moldova sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice și vice versa.

**Servicii de acces la Internet fix (Serviciu internet):** Serviciul de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului (i) accesul la Rețeaua fixă Orange Moldova care îi permite acestuia conectarea la rețeaua Internet, prin utilizarea unei adrese IP atribuite liniei de acces corespunzătoare a Clientului, și (ii) transmisiunea și recepționarea de date prin intermediul Rețelei fixe Orange Moldova până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice și vice versa.

**Servicii de transport date fixe (Serviciu transport date):** Serviciul de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului (i) accesul la Rețeaua fixă Orange Moldova care îi permite acestuia transmisiunea și recepționarea de date între două Puncte terminale ale Rețelei fixe Orange Moldova, și (ii) transmisiunea și primirea de date prin intermediul Rețelei Orange Moldova între aceste două Puncte terminale.

**Servicii incluse:** serviciile activate automat împreună cu Serviciul de bază și furnizate de Orange Moldova Clientului, în cadrul Abonamentului, în scopul sporirii confortului și satisfacției Clientului în ceea ce privește Serviciile și, în general, derularea Contractului.

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

**Serviciile terților:** servicii oferite de terți în raport cu prezentul Contract, de care Clientul poate beneficia la alegerea sa prin intermediul Orange Moldova, dar asupra cărora Orange Moldova nu deține controlul și nici nu este răspunzătoare față de Client.

**Serviciu de informații privind abonații și Registrul abonaților:** serviciul de informații privind abonații sau de agendă telefonică pus la dispoziția abonaților de către furnizorii autorizați în acest scop de către autoritatea competentă.

**Serviciu IVR (Interactive Voice Response Service – Serviciu de răspuns vocal interactiv):** serviciu care oferă utilizatorului posibilitatea de a obține informații sau comanda servicii de la operator, urmând instrucțiunile oferite prin intermediul unui sistem de mesaje vocale în prealabil înregistrate al acestuia, care asigură rutarea apelurilor folosind informația introdusă de utilizator cu ajutorul tastaturii telefonului.

**Tarif:** suma percepută de Orange Moldova Clientului pentru furnizarea unui anumit

tip de Serviciu.

**Tarife administrative:** tarife percepute de către Orange Moldova pentru prestarea unor servicii conexe, altele decât Serviciile.

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

**Traficul din Abonament (Traficul inclus în Abonament):** (i) volumul de servicii de telefonie fixă, exprimat în minute pentru Apeluri de ieșire, acordat Clientului lunar în Data de facturare, în limitele căruia Clientul poate beneficia de Serviciul de telefonie fixă în decursul Perioadei de facturare care începe cu Data de facturare respectivă, sau (ii) volumul de servicii de date, exprimat în GB (Gigabytes), acordat Clientului lunar în Data de facturare, în limitele căruia Clientul poate beneficia de Serviciul Internet în decursul Perioadei de facturare care începe cu Data de facturare respectivă, la viteza nominală maximă de transfer a datelor stabilită pentru tipul de Abonament respectiv.

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

**Zona de funcționare a Rețelei:** zonele geografice din Republica Moldova în care Orange Moldova oferă conectarea la Rețeaua fixă Orange Moldova în condiții standard de conectare. Zona de funcționare a Rețelei cuprinde locațiile situate la o distanță de la punctul de prezență al Rețelei fixe Orange Moldova ce nu depășește distanța maximă stipulată în oferta comercială.

## 2. dispoziții generale

### 2.1 documentele contractuale aplicabile

Relațiile contractuale între Orange Moldova și Client ce țin de furnizarea Serviciilor sunt reglementate de Contract, anexele la Contract, acordurile adiționale la Contract, prezentele Condiții Generale și Lista de prețuri pentru serviciile de comunicații fixe Orange, care sunt parte integrantă a Contractului. Unele Servicii adiționale pot fi reglementate, de asemenea, de Condiții Speciale, de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării Activării acestora.

### 2.2 activarea serviciului

2.2.1 Înainte de semnarea Contractului sau a anexei la Contract privind o nouă locație, Orange Moldova estimează, pe baza datelor despre adresa locației comunicate de Client, dacă locația pentru care se solicită conectarea se află în Zona de funcționare a Rețelei fixe Orange Moldova.

2.2.2 În cazul în care locația nu se află în Zona de funcționare a Rețelei fixe Orange Moldova, Orange Moldova, la alegerea sa, va refuza conectarea locației sau va propune Clientului conectarea în condiții non-standard, inclusiv termenul și taxa estimative de conectare.

2.2.3 Orange Moldova își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze identitatea și sediul (adresa poștală) solicitantului, precum și dreptul de proprietate al solicitantului asupra locației pentru care se solicită conectarea. În cazul în care solicitantul nu este proprietarul locației, Orange Moldova își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze dreptul de proprietate al proprietarului asupra locației, dreptul de folosință al solicitantului asupra locației și acordul proprietarului pentru Conectarea la Rețea a locației. Orice persoană împuternicită a Clientului are obligația, la cererea Orange Moldova, să facă dovada identității sale și a împuternicirii de reprezentare. Orange Moldova are dreptul să rețină o copie de pe documentele prezentate care probează identitatea, sediul (adresa poștală), dreptul de proprietate, dreptul de folosință, precum și originalul sau copia (la discreția sa) documentului care probează acordul proprietarului și împuternicirea de reprezentare.

2.2.4 Clientul are obligația de a anunța imediat Orange Moldova despre orice modificare în datele sale, intervenită pe parcursul derulării Contractului în legătură cu documentele și informațiile menționate în Contract (sau anexele la Contract) sau comunicate ulterior.

2.2.5 Datele furnizate de Client sau reprezentantul împuternicit al acestuia la încheierea Contractului sau ulterior vor fi considerate de Orange Moldova ca fiind corecte până la momentul în care Clientul sau reprezentantul împuternicit al acestuia vor prezenta în scris Orange Moldova modificările documentelor sau informațiilor comunicate anterior, cu excepția cazului în care Orange Moldova va constata de sine stătător survenirea unor asemenea modificări (ceea ce nu înseamnă că Orange Moldova ar avea obligația de a verifica periodic valabilitatea datelor Clientului comunicate anterior).

2.2.6 Dacă există o neconcordanță în ceea ce privește numirea sau revocarea unei persoane împuternicite din partea Clientului pentru gestionarea relației cu Orange Moldova sau alte informații contradictorii, Orange Moldova va avea dreptul să nu respecte cererile venite din partea Clientului până nu va primi informațiile utile despre rezolvarea acestei neconcordanțe. Orange Moldova își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciului până la soluționarea acestei situații, reconectarea putând fi făcută numai în baza unei dovezi concludente primite de către Orange Moldova în acest sens. Clientul va fi responsabil pentru fapte și prejudicii de orice natură create în cazul nerespectării obligației menționate mai sus.

2.2.7 Orange Moldova își rezervă dreptul de a refuza o cerere de abonare din motivele ce urmează: a) Clientul a omis furnizarea integrală a informațiilor solicitate conform pct. 2.2.3 sau 2.2.4; b) Clientul este în proces de insolvență sau de lichidare; c) Clientul are datorii scadente neachitate față de Orange Moldova; sau d) Clientul a deținut anterior un contract similar cu Orange Moldova, care a fost reziliat pentru Fraudă sau tentativă de Fraudă.

## 3. perioada minimă contractuală

3.1 Perioada minimă contractuală este de 6 luni de la data Activării, dacă oferta comercială de care beneficiază Clientul nu prevede un termen mai mare. În cazul în care Clientul beneficiază de scutire de taxa de conectare, Perioada minimă contractuală este de 12, 18, 24 sau 36 luni de la data Activării, în funcție de oferta comercială.

3.2 La expirarea Perioadei minime contractuale, în cazul în care nici una dintre părți nu comunică celeilalte părți intenția sa de încetare a Contractului, Contractul se prelungește tacit pentru o perioadă nedeterminată, nefiind necesară nici o altă formalitate.

3.3 Contractul prelungit pentru o perioadă nedeterminată poate fi reziliat de Client prin notificare scrisă transmisă către Orange Moldova cu cel puțin 15 zile înainte de Data de facturare. O astfel de reziliere are efect de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări.

3.4 În cazul nerespectării de către Client a Perioadei minime contractuale (de ex. Clientul reziliază Contractul pentru Abonamentul, inclusiv prin portare, ori Orange Moldova reziliază Contractul pentru Abonamentul respectiv din motive imputabile Clientului), Orange Moldova are dreptul, la alegerea sa, de a încasa de la Client despăgubiri egale cu (i) taxa de conectare; sau (ii) Valoarea Abonamentului înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale. Orange Moldova are dreptul de a reține aceste despăgubiri din sumele plătite în avans de către Client.

## 4. conectarea la rețea și punerea în funcțiune a serviciului

### 4.1 conectarea la rețea

4.1.1 După semnarea Contractului sau a anexei la Contract privind o nouă locație, Orange Moldova efectuează un studiu de fezabilitate pentru a stabili (i) dacă locația pentru care se solicită conectarea se află în Zona de funcționare a Rețelei fixe Orange Moldova, (ii) dacă Conectarea la Rețea este posibilă din punct de vedere tehnic și juridic, și (iii) tehnologia și metoda optimă de Conectare la Rețea.

4.1.2 În cazul în care locația nu se află în Zona de funcționare a Rețelei fixe Orange Moldova, Orange Moldova va stabili, de asemenea, termenul și taxa efective de conectare. Înainte de demararea lucrărilor de conectare, Orange Moldova va notifica Clientul în scris privind tehnologia (fibră optică, Ethernet, radio, etc.) și metoda (aeriană, subterană) propusă pentru Conectarea la Rețea și termenul și taxa efective de conectare, iar Clientul va trebui să confirme în scris acordul său cu acestea. În cazul în care Clientul refuză darea acordului sau nu răspunde în termen de 7 zile din data notificării, Orange Moldova își rezervă dreptul de a rezilia Contractul pentru locația respectivă, prin aviz scris trimis Clientului, fără ca Clientul să fie obligat să achite taxa de conectare pentru locația în cauză.

4.1.3 În cazul în care, în procesul de efectuare a conectării, se constată obstacole tehnice care împiedică realizarea efectivă a Conectării la Rețea și care nu au putut fi prevăzute la momentul efectuării studiului de fezabilitate, Orange Moldova va informa Clientul în scris, moment din care Contractul pentru locația respectivă va fi reziliat, fără ca Clientul să fie obligat să achite taxa de conectare pentru locația în cauză.

4.1.4 În cazul în care (i) locația este situată într-un imobil proprietate comună, sau (ii) conectarea locației necesită instalarea infrastructurii pe, sub sau deasupra terenurilor aparținând terțelor persoane, Orange Moldova va solicita acordul coproprietarilor (organizației de gestiune) imobilului sau proprietarilor terenurilor pentru efectuarea lucrărilor de conectare. În cazul în care Orange Moldova nu primește asemenea acord în termen de 30 zile de la data solicitării sau dacă aceștia condiționează darea acordului prin achitarea unor plăți, Orange Moldova va notifica Clientul în scris, moment din care Contractul pentru locația respectivă va fi reziliat, fără ca Clientul să fie obligat să achite taxa de conectare pentru locația în cauză.

4.1.5 Pentru efectuarea lucrărilor de conectare, Clientul este obligat să permită tehnicienilor împuterniciți în scris de Orange Moldova accesul la locația respectivă. Dacă Părțile nu convin altfel, lucrările de conectare vor fi efectuate în zile de lucru, în timpul orelor de program. În cazul în care Clientul refuză asemenea acces la locație, Orange Moldova își rezervă dreptul de a rezilia Contractul pentru locația respectivă, prin aviz scris trimis Clientului, și de a percepe de la Client taxa de conectare pentru locația în cauză.

4.1.6 Dacă Părțile nu convin altfel, termenul maxim de conectare este 15 zile lucrătoare din data semnării Contractului sau a anexei la Contract privind locația respectivă și achitării Plății Lunare pentru prima Perioadă de Facturare pentru locația în cauză. Termenul dat nu include (i) perioada în care efectuarea lucrărilor nu este posibilă din cauza condițiilor climatice nefavorabile (de exemplu, temperaturi sub -5°C, precipitații abundente), (ii) perioadele necesare pentru obținerea acordurilor menționate la pct. 4.1.2, 4.1.4 și 4.1.5, și (iii) în cazul conectării prin tehnologia xDSL, termenul de efectuare a lucrărilor de recomutare a liniei telefonice de către furnizorul căruia îi aparține linia respectivă.

### 4.2 echipamente terminale

4.2.1 Accesul la Serviciu poate fi realizat doar folosind un Echipament Terminal (i) compatibil cu Serviciul respectiv și cu tehnologia utilizată și (ii) configurat (setat) corespunzător.

4.2.2 Pentru accesul la Serviciu, Clientul poate utiliza propriul Echipament Terminal sau Echipamentul Terminal transmis de Orange Moldova Clientului în comoditate, în baza actului de punere în funcțiune prevăzut la pct. 4.3.2.

4.2.3 Dacă Părțile nu convin altfel, configurarea Echipamentului Terminal utilizat pentru accesul la Serviciu se va efectua, în cazul utilizării propriului Echipament Terminal, de către Client, iar în cazul utilizării Echipamentului Terminal transmis de Orange Moldova, de către Orange Moldova.



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

4.2.4 Clientul este obligat să asigure siguranța și integritatea Echipamentului Terminal primit de la Orange Moldova în comoditate, inclusiv suportă riscul pieririi sau deteriorării fortuite a acestuia. În termen de 20 zile de la data încetării Contractului pentru linia de comunicații fixe la care este instalat Echipamentul Terminal, Clientul este obligat să restituie Echipamentul Terminal către Orange Moldova, în baza unui act de predare-primire, semnat de ambele Părți, în aceeași stare în care l-a primit, cu excepția uzurii normale.

4.2.5 În cazul în care Clientul nu-și respectă obligația prevăzută la pct. 4.2.4, Clientul este obligat să achite Orange Moldova prețul Echipamentului Terminal, prevăzută în actul de punere în funcțiune, în termen de 20 zile de la primirea facturii respective.

#### 4.3 punerea în funcțiune (darea în exploatare)

4.3.1 După încheierea lucrărilor de conectare și configurarea Echipamentului Terminal, Părțile vor testa funcționalitatea accesului la Servicii.

4.3.2 În cazul rezultatului pozitiv al testării, Orange Moldova va prezenta Clientului și Părțile vor semna actul de punere în funcțiune pentru locația respectivă, în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

4.3.3 În cazul rezultatului negativ al testării, Părțile vor identifica în comun cauza nefuncționării accesului, inclusiv prin substituirea propriului Echipament Terminal al Clientului cu Echipamentul Terminal pus la dispoziție de Orange Moldova.

4.3.4 În cazul în care nefuncționarea accesului se datorează lucrărilor necalitative de recomutare a liniei telefonice de către furnizorul căruia îi aparține linia respectivă sau defecțiunii acestei linii, Orange Moldova va solicita acestui furnizor remedierea defecțiunii. În cazul în care defecțiunea nu va fi remediată de către acest furnizor în termenul stabilit în conformitate cu prevederile legale și contractuale, Orange Moldova își rezervă dreptul de a rezilia Contractul pentru locația respectivă, prin avis scris trimis Clientului, fără ca Clientul să fie obligat să achite taxa de conectare pentru linia în cauză.

4.3.5 În cazul în care Clientul refuză nemotivat semnarea actului de punere în funcțiune în termen de 5 zile de la data testării, Orange Moldova își rezervă dreptul de a rezilia Contractul pentru locația respectivă, prin avis scris trimis Clientului, și de a percepe de la Client taxa de conectare pentru locația în cauză.

4.3.6 Activarea Serviciilor contractate de Client are loc în termen maxim de 48 ore lucrătoare de la primirea de către Orange Moldova a actului de punere în funcțiune pentru locația respectivă, semnat de către Client în modul corespunzător. Clientul poate solicita Activarea Serviciilor la o dată mai târzie, dar care nu poate depăși 30 zile de la data primirii de către Orange Moldova a unui asemenea act.

4.3.7 Activarea Serviciilor de telefonie fixă presupune oferirea accesului la Rețeaua fixă Orange Moldova ce permite inițierea și primirea de Apeluri locale în rețeaua de telefonie fixă Orange, naționale în rețeaua de telefonie fixă Orange, fixe locale, fixe naționale, mobile naționale, spre Numere scurte, spre Numere cu tarif special și internaționale, cu excepția cazului în care Clientul a stabilit altfel în anexa la Contract referitoare la Numărul de telefon fix respectiv.

4.3.8 Plata Lunară pentru o locație se calculează din data Activării Serviciilor pentru locația respectivă.

4.3.9 În cazul nerespectării termenelor prevăzute la pct. 4.1.6 sau 4.3.6, Orange Moldova oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Plății Lunare și a tarifului pentru Serviciile adiționale (contractate de Client) pentru o Perioadă de facturare proporțională numărului de zile în care Serviciul era indisponibil, dar nu mai mult decât contravaloarea unei Plăți Lunare și a tarifului pentru Serviciile adiționale respective pentru o Perioadă de facturare. Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă perioadei de facturare următoare. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri. În cazul în care Orange Moldova întârzie executarea obligațiilor sale prevăzute la pct. 4.1.6 sau 4.3.6 cu peste 30 zile, Clientul are dreptul de a rezilia Contractul pentru locația respectivă, prin avis scris trimis Orange Moldova. În ultimul caz, Orange Moldova va fi obligat să restituie Clientului Plata Lunară achitată la semnarea Contractului sau a anexei la Contract pentru linia respectivă.

#### 4.4 numărul de telefon

4.4.1 Fiecărei linii telefonice sau grup de linii telefonice i se atribuie un Număr de telefon fix, care se comunică Clientului în anexele la Contract.

4.4.2 Numărul atribuit Clientului poate fi schimbat de către Orange Moldova din rațiuni impuse de autoritățile competente sau din considerente tehnice, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea sau reglementările în vigoare nu impun stabilirea unui alt termen. Modificarea numărului în condițiile prevăzute în prezentul punct nu constituie motiv de reziliere a Contractului de către Client și nu dă dreptul Clientului la despăgubiri.

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

4.4.4 Clientul nu dobândește și nu poate dobândi proprietatea asupra Numărului de telefon fix. Scoaterea la vânzare, de către Client, a numărului fix ce i-a fost alocat de către Orange Moldova este interzisă, Orange Moldova fiind îndreptățit să ia, după caz, o serie de măsuri precum: sistarea oricărei modificări solicitate, suspendarea furnizării Serviciului, rezilierea Contractului, returnarea numărului lui de către Client, etc.

4.4.5 Clientul suportă integral riscul folosirii (consumului) neautorizate de către terți a

Serviciilor prin intermediul Numărului său de telefon fix (sau liniei sale Internet) până la momentul suspendării Serviciilor în conformitate cu pct. 10, fiind responsabil pentru achitarea Serviciilor astfel folosite (consumate). Persoana prejudiciată are dreptul de a sesiza autoritățile abilitate pentru aplicarea prevederilor legale.

#### 4.5 transferul la o altă locație

4.5.1 Prevederile prezentelor Condiții generale privind Conectarea la Rețea se aplică și în cazul în care Clientul solicită transferul liniei sale de comunicații fixe la o altă locație (adresă).

4.5.2 Transferul liniei telefonice fixe a Clientului în alt raion sau municipiu implică schimbarea Numărului de telefon fix atribuit liniei.

### 5. condițiile comerciale

#### 5.1 traficul din abonament și tarife

5.1.1 Tipul Abonamentului ales de Client pentru linia de comunicații fixe este prevăzută în anexa la Contract.

5.1.2 Abonamentele la Serviciul de telefonie fixă și Serviciul Internet se oferă cu sau fără Trafic inclus în Abonament, în funcție de tipul Abonamentului. Dacă oferta comercială nu prevede altfel, Traficul din Abonament neutilizat în Perioada de facturare pentru care a fost acordat se anulează și nu mai poate fi utilizat.

Abonamentele la Serviciul transport date includ Trafic nelimitat.

5.1.3 Plata Lunară, Traficul inclus în Abonament (dacă este cazul) și viteza nominală de transfer a datelor sunt prevăzute în anexa la Contract (ori acordul adițional la Contract) sau în Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange.

5.1.4 Taxa de conectare, tarifele pentru Serviciile de bază furnizate în afara Abonamentului (Traficul inclus în Abonament), unitatea de taxare, Serviciile adiționale disponibile și tarifele aferente, Tarifele administrative sunt prevăzute în Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange, pusă la dispoziția Clientului la semnarea Contractului, ori în anexa la Contract (sau în acordurile adiționale la Contract), care fac parte integrantă din Contract. Clientul poate obține informații actualizate privind Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange și ofertele comerciale curente ale Orange Moldova, consultând pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md) ori prin solicitare de informații Serviciului Clienti, sau Reprezentantului Vânzări Corporative Orange, sau în orice magazin Orange Moldova.

5.1.5 În cazul Abonamentelor la Serviciul Internet cu Trafic inclus în Abonament, după consumarea întregului Trafic din Abonament, (i) viteza nominală maximă de transfer a datelor se reduce până la valoarea prevăzută în anexa la Contract (ori acordul adițional la Contract) sau în Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange, iar Serviciul furnizat astfel nu se taxează; sau (ii) viteza nominală maximă de transfer a datelor nu se reduce, iar Serviciile de bază furnizate în afara Abonamentului (Traficul inclus în Abonament) se taxează conform tarifelor corespunzătoare. Viteza nominală maximă de transfer a datelor și modul de taxare aplicabile după consumarea Traficului din Abonament sunt prevăzute în anexa la Contract (ori acordul adițional la Contract).

5.1.6 Traficul de serviciu se ia în calcul la măsurarea vitezei de transfer a datelor, în scopul determinării nivelului de calitate a Serviciilor, și la măsurarea consumului de Servicii Internet (traficului) de către Client, în scopul facturării Clientului, acest trafic fiind parte indispensabilă a fiecărui pachet IP de date transmis prin intermediul protocolului TCP/IP (a se vedea RFC791 - <http://tools.ietf.org/html/rfc791>, RFC793 - <http://tools.ietf.org/html/rfc793>, RFC1180 - <http://tools.ietf.org/html/rfc1180>).

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

5.1.8 Clientul poate afla informația privind tipul de Abonament utilizat, Serviciile adiționale activate, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, Traficul din Abonament disponibil, viteza nominală maximă de transfer a datelor și modul de taxare aplicabile după consumarea Traficului din Abonament, Limita de Credit stabilită, contactând Serviciul Clienti al Orange Moldova sau în orice magazin propriu (direct) al Orange Moldova.

5.1.9 Dacă Plata Lunară pentru un Număr de telefon fix este egală 0 și contravaloarea Serviciilor de telefonie fixă utilizate de Client la acest Număr este mai mică de 360 lei în decursul oricărui 12 Perioade de facturare consecutive, Orange Moldova are dreptul să perceapă de la Client diferența dintre contravaloarea Serviciilor respective utilizate de Client în această perioadă și suma de 360 lei.

#### 5.2 servicii adiționale

5.2.1 Clientul poate activa Servicii adiționale, conform Listei de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange.

5.2.2 Pentru activarea sau dezactivarea Serviciilor adiționale ulterior semnării Contractului, Clientul va depune cerere, conform modelului pus la dispoziția Clientilor de Orange Moldova.

#### 5.3 modificarea condițiilor comerciale

5.3.1 Clientul este de acord că orice modificare cu privire la relația comercială, transmisă pe cale electronică (fax sau poșta electronică) de Client către Orange Moldova în conformitate cu prezentele Condiții generale, îndeplinește toate cerințele legale privind încheierea actelor juridice în scris.

5.3.2 Clientul are dreptul să-și schimbe tipul de Abonament (planul tarifar) de care beneficiază. Pentru trecerea la un alt plan tarifar, Clientul depune cerere cu cel puțin 15 zile înainte de Data de facturare, conform modelului pus la dispoziția Clientilor de Orange Moldova. O astfel de modificare produce efect de la Data de facturare ulterioară unei asemenea cereri. Transferul la un alt plan tarifar se efectuează gratis sau contra plată, conform Listei de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange. Dacă Părțile nu convin altfel, Clientul care a beneficiat de scutire de taxa de



conectare pentru oricare linie poate, în cursul Perioadei minime contractuale aplicabile acestei linii, schimba planul tarifor aplicabil acestei linii pe unul cu o Plată Lunară mai mică doar după achitarea taxei de conectare de care a fost scutit.

5.3.3 Clientul are dreptul de a modifica, prin notificare scrisă transmisă către Orange Moldova, Serviciile adiționale solicitate. O astfel de modificare are efect de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări.

## 6. facturarea și termenele de plată

### 6.1 facturarea

6.1.1 La semnarea Contractului, Clientul achită (i) Plata Lunară pentru Perioada de facturare aferentă fiecărui Număr de telefon fix (ori linie Internet sau transport date) contractat(e), care începe la data Activării acestuia, (ii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor adiționale activate de către Client la acest Număr (linie) pentru Perioada de facturare respectivă.

6.1.2 Ulterior, la fiecare Data de facturare, Orange Moldova facturează Clientul cu următoarele sume: (i) Plata Lunară aferentă fiecărui Număr (linii) activat(e), pentru Perioada de facturare care începe la Data de facturare respectivă, (ii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor adiționale activate de către Client, pentru aceeași Perioadă de facturare, (iii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor utilizate în afara Abonamentului în Perioada de facturare anterioară acestei Date de facturare; (iv) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor terților utilizate, prin intermediul Orange Moldova, în Perioada de facturare anterioară acestei Date de facturare; și (v) dacă este cazul, tarifele administrative pentru serviciile procurate de Client.

6.1.3 La semnarea anexei la Contract pentru fiecare Număr de telefon fix (ori linie Internet sau transport date) suplimentar(ă), Clientul achită (i) Plata Lunară pentru o Perioadă întreagă de facturare aferentă acestui Număr (linii), (ii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor adiționale activate de către Client la acest Număr (linie), pentru o Perioadă întreagă de facturare. La următoarea Dată de facturare, Orange Moldova va factura Clientul cu Plata Lunară (pentru Perioada de facturare care începe la acea Dată de facturare) proporțional numărului de zile cuprinse între Data Activării Numărului (liniei) și Data de facturare respectivă.

6.1.4 Orange Moldova poate emite facturi intermediare de regularizare, pentru corectarea unor eventuale erori apărute în facturile anterioare emise și transmise Clientului. Plata facturilor intermediare se face în conformitate cu punctele de mai jos.

6.1.5 Transmiterea facturii către Client se va face în baza solicitării scrise a Clientului, prin trimiterea acesteia prin poștă (simplă sau expres) sau în format electronic, la adresa poștală, respectiv electronică, menționată de Client în Contract sau la altă adresă poștală sau electronică indicată de Client în conformitate cu pct. 2.2.4 de mai sus.

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

6.1.7 Dacă factura este transmisă electronic, Clientul nu va primi factura pe suport de hârtie, cu excepția cazului în care Clientul solicită în scris să primească factura în ambele forme.

6.1.8 Clientul poate renunța la factura electronică și poate solicita oricând revenirea la factura pe hârtie, Orange Moldova având posibilitatea percepției unui tarif administrativ pentru oferirea acestui serviciu. Clientul poate solicita transmiterea facturii pe suport de hârtie, prin înaintarea unei cereri exprese scrise către Serviciul Clienti. În baza unei asemenea cereri, factura pe hârtie se va expedia la adresa sa poștală a Clientului indicată în Contract sau comunicată ulterior de acesta către Orange Moldova în conformitate cu pct. 2.2.4 de mai sus.

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

### 6.2 Limita de credit

6.2.1 Serviciile se achită în credit, cu excepția Plății Lunare și a tarifului pentru Serviciile adiționale. În cazul în care Clientul beneficiază de Abonament fără Trafic inclus în Abonament sau a utilizat întreg Traficul inclus în Abonament, Clientul poate utiliza Serviciile în afara Abonamentului, în mod automat, fără a fi necesară vreo formalitate suplimentară, și, de regulă, fără vreo Limită de credit.

6.2.2 Orange Moldova poate, din oficiu sau la cererea scrisă a Clientului, stabili (sau micșora) Clientului o Limită de credit, inclusiv zero (0), în funcție de statutul (rezident sau nerezident) al Clientului, de bonitatea Clientului, de tipul și numărul abonamentelor și Serviciilor adiționale solicitate, de istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale, de consumul facturat și nefacturat înregistrat și de înscrierile din bazele de date cu debitorii care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricărui plăți. Orange Moldova va notifica în scris Clientul privind stabilirea Limitei de credit.

6.2.3 Limita de Credit se aplică per Cont Orange, dar nu per Număr de telefon fix (ori linie Internet sau transport date) al Clientului.

6.2.4 În cazul atingerii Limitei de credit, Orange Moldova poate suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate. Totuși, reflectarea datelor despre consum în Contul Orange al Clientului și, respectiv, suspendarea Serviciilor

la atingerea Limitei de credit poate avea loc cu o anumită întârziere, datorită faptului că taxarea Clientului are loc aproape în timp real și doar după încheierea apelului sau sesiunii de Internet. Totodată, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit nu poate fi garantată absolut, datorită limitărilor tehnice. De aceea, se recomandă consultarea periodică a Contului Orange al Clientului, în conformitate cu pct. 6.1.9 de mai sus. În cazul depășirii Limitei de Credit, Clientul rămâne răspunzător pentru toată datoria creată. Serviciile rămân suspendate până la momentul în care Clientul își suplonește Contul Orange astfel încât soldul bănesc din cont să devină egal sau mai mare ca 0 (zero). La discreția sa, Orange Moldova poate reconecta Serviciile suspendate și în cazul suplínirii Contului Orange al Clientului cu o sumă mai mică.

6.2.5 Orange Moldova poate majora Limita de credit stabilită anterior Clientului, la cererea scrisă a Clientului sau cu acordul scris al acestuia, în funcție de criteriile menționate la pct. 6.2.2 mai sus, notificând despre aceasta Clientul în scris.

### 6.3 achitarea facturii

6.3.1 Plata facturii (sumei facturate) trebuie efectuată în maxim 20 (douăzeci) zile calendaristice de la data emiterii facturii (facturării). În cazul în care contravaloarea Serviciilor utilizate în afara Abonamentului în cursul Perioadei de facturare curente depășește cu cel puțin 25% contravaloarea unor astfel de Servicii utilizate în Perioada de facturare precedentă, Orange Moldova are dreptul să emită facturi intermediare pentru Serviciile utilizate în afara Abonamentului în cursul Perioadei de facturare curente, iar Clientul va fi obligat să achite asemenea facturi în maxim 5 (cinci) zile calendaristice de la data emiterii acestora.

6.3.2 Achitarea contravalorii facturii poate fi făcută în numerar în magazinele Orange, prin terminale de plată sau prin virament bancar, în conformitate cu prevederile legale.

6.3.3 Orange Moldova nu percepe tarife diferite în funcție de modalitatea de plată. Totuși, efectuarea plății de către Client prin virament bancar ar putea implica plata de comisioane specifice, care vor fi întotdeauna în sarcina Clientului.

6.3.4 Plata prin virament se efectuează în contul bancar al Orange Moldova indicat pe factură, cu indicarea în ordinul de plată a denumirii plătorului, IDNO (cod fiscal) și nr. Contului Orange al Clientului (Cont ID).

6.3.5 În cazul plății unei sume prin virament bancar, alocarea acesteia în Contul Orange al Clientului se efectuează în termen maxim de 72 ore de la data achitării plății, cu condiția că în ordinul de plată Clientul a indicat corect toate informațiile necesare. În conformitate cu restricțiile legale, Orange Moldova își rezervă dreptul de a refuza alocarea în Contul Orange al Clientului a sumelor achitate prin virament de către terțe persoane. Riscul efectuării plăților eronate de către Client (de ex. Clientul a indicat greșit Numărul de telefon fix) se suportă de Client.

6.3.6 Sub rezerva pct. 6.4.2 de mai jos, orice sumă plătită în Contul Orange al Clientului cu titlul de contravaloare a Plății Lunare, Serviciilor adiționale nu va face obiectul rambursării de către Orange Moldova. Clientul nu poate pretinde rambursarea soldului bănesc disponibil în Contul Orange al Clientului decât în cazurile rezilierii Contractului, în conformitate cu prevederile legale și prezentele Condiții Generale.

### 6.4 contestarea facturii

6.4.1 Clientul poate contesta valoarea facturii prin formularea unei reclamații scrise, în termen de 20 (douăzeci) de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau Serviciile facturate astfel contestate. Orange Moldova va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data primirii reclamației, iar în cazurile în care reclamația necesită o examinare mai detaliată - 30 (treizeci) zile calendaristice de la data primirii reclamației.

6.4.2 Reclamația nu exonerează Clientul de la plata facturii contestate. Cu toate acestea, în cazul în care reclamația se dovedește întemeiată și în cazul în care Orange Moldova trebuie să restituie Clientului anumite sume incluse într-o factură contestată, aceste sume se vor compensa cu sume care ar trebui datorate conform facturii ulterioare soluționării reclamației, iar în cazul rezilierii Contractului - se vor restitui în conformitate cu pct. 10 de mai jos.

### 6.5 răspunderea în cazul neachitării facturii

6.5.1 În caz de neplată a facturii până la expirarea termenului stabilit pentru plata facturii conform pct. 6.3.1 de mai sus, Clientul este de drept în întârziere, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, iar Orange Moldova va avea dreptul să perceapă de la Client o penalitate de întârziere de 0,1% pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, calculate asupra valorii restante a facturii, până la data achitării integrale a sumelor datorate către Orange Moldova. Efectuarea de către Client a unor plăți parțiale în contul facturilor Orange Moldova nu va fi interpretată în nicio circumstanță drept o renunțare din partea Orange Moldova la obligația Clientului de a plăti integral și la termen sumele cuprinse în factură.

6.5.2 La expirarea termenului de plată stabilit conform pct. 6.3.1 de mai sus, pe lângă măsurile luate conform pct. 6.5.1 de mai sus, Orange Moldova poate suspenda și/sau restricționa accesul Clientului la Servicii, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, până la plata integrală a facturii (sumei facturate). Pentru reconectare, Clientul va fi obligat să achite contravaloarea facturii și, dacă este aplicabil, tariful de reconectare.

6.5.3 În cazul în care Clientul nu a plătit integral sumele datorate nici în termenul stabilit în somația scrisă expediată de Orange Moldova către Client, pe lângă măsurile luate conform pct. 6.5.1 și 6.5.2 de mai sus, Orange Moldova este îndreptățită să rezilieze prezentul Contract conform pct. 10 de mai jos.

### 6.6 factura detaliată

6.6.1 Orange Moldova emite facturi nedetaliate.

6.6.2 Clientul poate obține o detaliere a Serviciilor furnizate, în conformitate cu reglementările în vigoare, cu condiția că Clientul era titularul Numărului (liniei) în perioada pentru care solicită detalierea. Factura detaliată se oferă lunar sau maxim pentru ultimele 3 Perioade de facturare complete dinainte de data primirii cererii respective.

6.6.3 Emiterea facturilor detaliate se efectuează numai în baza cererii scrise exprese a Clientului, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări.

6.6.4 Transmiterea facturii detaliate se efectuează în conformitate cu pct. 6.1.5 sau la magazinele proprii (directe) ale Orange Moldova indicate pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md) (a nu se confunda cu magazinele operate de agenții autorizați). Factura detaliată expediată Clientului în format electronic se protejează cu Parolă. Orange Moldova nu răspunde pentru accesul neautorizat al terțelor persoane la factura detaliată expediată Clientului în conformitate cu pct. 6.1.5 de mai sus.

## 7. descrierea Serviciului și limitele răspunderii Orange Moldova

### 7.1 disponibilitatea

7.1.1 Sub rezerva pct. 7.2, Serviciile Orange Moldova vor fi furnizate în Rețeaua fixă Orange Moldova 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, în limitele și condițiile de calitate și securitate menționate în prezentele Condiții Generale.

7.1.2 În cadrul Contractului, Orange Moldova este responsabil pentru asigurarea disponibilității și calității Serviciilor exclusiv în Rețeaua fixă Orange Moldova, adică între Puncte terminale ale Rețelei fixe Orange Moldova sau între Punctul terminal al Rețelei fixe Orange Moldova și punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

7.1.3 Fiecare domeniu de tehnologie implicat în livrarea unui serviciu către clienții finali are implementată propria politică de gestionare a resurselor disponibile și de prioritizare a unor categorii de trafic, în raport cu cerințele specifice impuse de categoria de aplicații care o utilizează. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se face luând în calcul capacitatea maximă necesară susținerii unui profil de trafic normal, evaluat pe baza unui interval de observație de un an pentru eliminarea efectului sezonier, la care se adaugă o margine de capacitate de rezervă, disponibilă pentru utilizare în cazul unor evenimente speciale (creșteri neprevizionate ale traficului peste o anumită valoare într-un interval extrem de scurt de timp, apariția unor defecțiuni ce au condus la redirectionarea traficului și la suplimentarea capacității necesare pe un anumit segment). Orange Moldova asigură suplimentarea resurselor și redimensionarea de capacitate în caz de necesitate, astfel încât impactul la nivelul serviciilor oferite clienților finali să nu fie sesizabil. Orange Moldova monitorizează permanent gradul de încărcare a Rețelei, în scopul livrării unei experiențe optime de utilizare a serviciilor oferite către clienții finali. În cadrul procesului de dimensionare a capacității tehnice și a nivelului calitativ oferite de Rețea, Orange Moldova respectă metodologia implementată privitoare la regulile de dimensionare specifice tehnologiilor impactate, standardele existente în industrie, precum și analiza rezultatelor obținute de către clienții finali în planurile de îmbunătățire și de evoluție a arhitecturii rețelei. Ca urmare a necesităților legate de exploatarea sau de organizarea Serviciului, Orange Moldova își rezervă dreptul de a modifica conținutul sau unele caracteristici ale Serviciului oferit, în așa fel încât drepturile Clientului să fie cât mai puțin afectate.

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

7.1.5 Disponibilitatea sau calitatea Serviciilor pot fi afectate de factori aflați în afara controlului Orange Moldova, de ex. condiții meteo nefavorabile, întreruperi ale livrării energiei electrice, deteriorări ale rețelelor de comunicații electronice de către terți sau alte acțiuni ale terților, surse radioelectrice externe, obstacole fizice, lipsa sau calitatea nesatisfăcătoare a conectivității externe, indisponibilitatea sau capacitatea limitată a serverelor terțelor persoane pe care este stocat Conținutul, calitatea soft-ului instalat pe serverul sau computerele Clientului, etc. Orange Moldova depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura disponibilitatea și calitatea optimă a Serviciilor furnizate, fără însă a oferi garanția calității Serviciilor și transmisiei perfecte, oriunde și la orice oră. Orange Moldova nu răspunde de prejudiciul sau pierderile, de orice natură, cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare cauzate de factori în afara controlului Orange Moldova. Orange Moldova oferă și Clientul acceptă Serviciul în aceste condiții.

### 7.2 lucrările planificate și remedierea deranjamentelor

7.2.1 Accesul la anumite Servicii poate fi suspendat temporar în scopul efectuării de lucrări de întreținere, de consolidare, de modificare sau extindere a Rețelei. Asemenea lucrări vor fi efectuate, cu preponderență, în timpul orelor de noapte (00:00-06:00).

7.2.2 Clientul poate depune reclamație privind un Deranjament al Serviciului: (i) la orice oră, prin apel la Serviciul Clienți al Orange Moldova la numărul 700, apelabil gratuit din rețeaua mobilă Orange Moldova, sau la numerele 022 977770, apelabile din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifor al apelantului; ori (2) în scris: (i) prin poștă, către Orange Moldova S.A., Serviciul Clienți, str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chișinău, (ii) la sediul Orange Moldova din str. Alba Iulia 75, Chișinău, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare, (iii) în magazinele Orange, (iv) prin fax, la numărul 0 22 97 77 01, sau (v) prin e-mail, la adresa [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md). Reclamația primită de Orange Moldova prin fax sau e-mail

într-o zi nelucrătoare sau în afara orelor de program (adică în afara orelor 09:00-18:00) dintr-o zi lucrătoare se consideră primită în următoarea zi lucrătoare, la ora 09:00.

7.2.3 Dacă Părțile nu convin altfel, Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului este de 8 ore consecutive din programul de lucru (09:00-18:00) al Orange Moldova pentru incidente minore (când este afectat un Punct terminal al Rețelei sau Număr de telefon fix ori o linie Internet sau transport date), 24 ore consecutive din programul de lucru al Orange Moldova pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe Puncte terminale ale Rețelei sau Numere de telefon fix ori linii Internet sau transport date) și 72 ore consecutive din programul de lucru al Orange Moldova pentru incidente critice (când sunt afectate cel puțin 50% din Puncte terminale ale Rețelei sau Numere de telefon fix ori linii Internet sau transport date, ori în cazul Deranjamentelor Serviciului provocate de deteriorarea sau sustragerea de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea), cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange Moldova (de exemplu, condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la Rețeaua sau echipamentele Orange Moldova etc.).

7.2.4 Clientul este obligat să permită tehnicienilor împuterniciți în scris de Orange Moldova accesul la locația sa, în care este instalată linia de comunicații fixe sau Echipamentul Terminal transmis de Orange Moldova Clientului în comoditate, pentru efectuarea lucrărilor (i) de întreținere, de consolidare, de modificare sau de înlocuire a Rețelei fixe Orange Moldova sau Echipamentului Terminal (lucrări planificate), sau (ii) de remediere a Deranjamentelor Serviciului. Dacă Părțile nu convin altfel, lucrările planificate la locația Clientului vor fi efectuate în zilele de lucru, în timpul orelor de program, Orange Moldova având obligația de a notifica în scris Clientul privind data și ora preconizată pentru efectuarea lucrărilor.

7.2.5 În cazul în care Clientul nu permite accesul la locația sa pentru efectuarea unor asemenea lucrări, Orange Moldova va fi exonerată de răspundere pentru eventualele Deranjamente ale Serviciului (întreruperea sau degradarea Serviciului) sau nerespectarea Termenului de remediere a Deranjamentelor Serviciului, fără ca Clientul să fie absolvit de obligația de achitare a Plății Lunare și a tarifelor pentru Serviciile utilizate în afara Abonamentului și Serviciile adiționale activate pentru întreaga perioadă a Deranjamentului.

7.2.6 Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia determinate de Deranjamente ale Serviciului, remediate în termenii prevăzuți de legislația în vigoare și condițiile contractuale aplicabile.

7.2.7 În cazul nerespectării parametrilor menționați la pct. 7.2.3 de mai sus, Orange Moldova va efectua recalcularea Plății Lunare sau va acorda compensații echivalente sumei recalculate pentru Numerele de telefon fix (liniile Internet sau transport date) ale Clientului, pentru care Serviciile au fost întrerupte sau degradate, în cazul în care Orange Moldova a depășit Termenul de remediere a Deranjamentului prevăzut de prezentul punct. Recalcularea sau acordarea compensației se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către Client. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data apariției Deranjamentului Serviciului. Plata Lunară va fi recalculată sau, după caz, compensația va fi calculată proporțional perioadei în care Serviciul a fost indisponibil sau degradat. În cazul depășirii Termenului stabilit pentru înlăturarea incidentelor critice, recalcularea și/sau compensația se va efectua pentru Client, indiferent dacă a fost sau nu depusă cererea respectivă.

7.2.8 De asemenea, accesul la Serviciu și calitatea acestuia depind de starea calitativă a echipamentelor folosite de Client. Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu (sau la Serviciile terților) și calitatea Serviciului (sau a Serviciilor terților) dacă Clientul utilizează Echipament Terminal propriu care nu permite, din punct de vedere tehnic, accesul la Serviciu (sau la Serviciile terților), sau dacă Echipamentul Terminal propriu utilizat de Client nu este certificat și marcat în corespundere cu reglementările în vigoare, sau este într-o stare tehnică necorespunzătoare, sau dacă Echipamentul Terminal este utilizat incorect, sau dacă Clientul conectează la Echipamentul Terminal alte echipamente sau accesorii suplimentare celor recomandate sau acreditate de Orange Moldova în vederea utilizării Serviciilor.

7.2.9 Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia provocate de deranjamente ale Serviciului pentru a căror remediere este necesară intervenția în rețelele de comunicații electronice ale altor furnizori sau de deranjamente în Echipamentul Terminal altul decât cel transmis de Orange Moldova Clientului în comoditate ori în rețelele private de comunicații electronice ale Clientului.

7.2.10 În cazul în care Clientul depune o reclamație privind un Deranjament al Serviciului care necesită intervenția tehnicienilor Orange Moldova la locația Clientului și, în urma acestei intervenții, se constată că nu există un Deranjament al Serviciului sau că acesta este provocat de cauze neimputabile Orange Moldova, Orange Moldova are dreptul să perceapă de la Client un tarif fixecare asemenea intervenție, conform Listei de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange.

### 7.3 nivelul minim de calitate

7.3.1 În condițiile unui semnal neafectat de factori ce sunt în afara controlului său, Orange Moldova garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale de voce, măsurați per Număr de telefon fix: (i) rata de răspuns (relația dintre numărul de încercări finalizate într-un semnal de răspuns și numărul total de încercări), pe parcursul unei luni, la nivel local  $\geq 92\%$  și la nivel național  $\geq 90\%$ ; (ii) timpul mediu de stabilire a conexiunii (intervalul dintre momentul în care informațiile de adresă cerute pentru stabilirea conexiunii au fost recepționate de rețea și momentul în care partea apelantă recepționează ton de ocupat, ton de apel sau semnal de răspuns de la



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

partea apelată), pe parcursul unei luni, pentru convorbiri locale - 4 sec. și naționale - 6 sec.

7.3.2 Pentru evitarea unui potențial consum mare și nedorit al Serviciilor de telefonie fixă, orice apel inițiat de Client se întrerupe la expirarea a două ore de la inițiere.

7.3.3 Dacă Părțile nu convin altfel, în condițiile unui semnal neafectat de factori ce sunt în afara controlului său și ținând cont de prevederile pct. 7.1.2 și 7.5.3, Orange Moldova garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale de Internet sau transport date, măsurată per linie: (i) disponibilitatea serviciului, pe parcursul unei luni, - 98%; (ii) viteza minimă de transfer a datelor corespunzătoare tipului de Abonament respectiv, prevăzută în anexa la Contract (ori acordul adițional la Contract) sau în Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange. Viteza de transfer a datelor poate fi limitată de caracteristicile Echipamentului Terminal utilizat de Client. Clientul poate măsura viteza de transfer a datelor la încărcare și descărcare, prin intermediul paginii oficiale [www.orange.md](http://www.orange.md).

7.3.4 În cazul nerespectării acestor parametri, Orange Moldova oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Serviciului neprestat sau prestat necorespunzător (adică părții Plății Lunare și a tarifului pentru Serviciile adiționale utilizate de Client proporționale numărului de zile în care Serviciul era indisponibil sau degradat în decursul Perioadei de facturare respective). Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă perioadei de facturare următoare. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri.

#### 7.4 limitele răspunderii Orange Moldova

7.4.1 Orange Moldova nu răspunde pentru nici un prejudiciu indirect suferit de Client, oricare ar fi situația, incluzând, dar fără a se limita la, oportunități de afaceri ratate, pierderi de venit, beneficii nerealizate, economii ratate, deteriorarea sau pierderea de date sau informații, pierderea clienților, suspendarea activității.

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

7.4.3 Orange Moldova nu răspunde pentru utilizarea necorespunzătoare a Serviciilor de către clienții săi sau de către oricare altă persoană, inclusiv pentru încălcarea reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor.

#### 7.5 conținutul comunicațiilor și Serviciile terților

7.5.1 Orange Moldova nu răspunde pentru Conținutul transmis, primit, accesat, stocat, găzduit, descărcat sau încărcat prin intermediul Serviciilor Orange Moldova, cu condiția că Orange Moldova nu este furnizorul acestuia.

7.5.2 Orange Moldova răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde serviciile (Conținutul) oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale (de exemplu: furnizorii de Servicii de Conținut) și pentru prejudiciul și pierderile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu asemenea servicii. În cazul în care în calitate de furnizor al Serviciilor de Conținut este identificat un terț, furnizarea acestor Servicii de Conținut poate fi supusă unui acord (condiții) suplimentar cu acest furnizor.

7.5.3 Disponibilitatea sau calitatea accesului la resursele informaționale găzduite în rețelele de comunicații electronice ale furnizorilor terți poate fi afectată (limitată) de configurările (setările) efectuate de către acești furnizori sau de către proprietarii resurselor informaționale respective, Orange Moldova neavând nicio răspundere în acest sens.

7.5.4 Orange Moldova are dreptul (nu și obligația) să stopeze accesul către anumite site-uri, servicii sau Conținut furnizate de terți, inclusiv dacă acestea nu corespund normelor legale aplicabile sau în cazul încetării relațiilor contractuale cu furnizorii acestui Conținut. Orange Moldova nu răspunde pentru blocarea accesului clienților săi la anumite adrese IP în cazul în care are obligația legală de a o face.

7.5.5 Orange Moldova își rezervă dreptul de a șterge orice date sau informații găzduite de Client pe serverele Orange Moldova, care pot cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei fixe Orange Moldova sau nu corespund normelor legale aplicabile. Orange Moldova va notifica Clientul în cel mai scurt termen posibil și îi va oferi explicațiile necesare în legătură cu exercitarea acestui drept.

## 8. obligațiile Clientului

8.1 Clientul este obligat:

- să utilizeze Serviciul cu bună credință, în conformitate cu legislația în vigoare, Contractul, anexele la Contract, acordurile adiționale la Contract și prezentele Condițiile Generale;
- să achite Serviciile în conformitate cu Contractul, anexele la Contract, acordurile adiționale la Contract, prezentele Condițiile Generale și Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange;
- să nu utilizeze Serviciul în scopuri ce contravin intereselor statului sau ordinii publice;
- să utilizeze pentru accesarea Serviciului numai echipamente omologate conform legislației în vigoare;
- să nu utilizeze echipamente, accesorii sau piese adiționale care pot produce interferență cu Serviciul;
- să nu utilizeze Serviciile cu echipamente care permit generarea automată de apeluri sau mesaje;
- să nu utilizeze Serviciul într-un mod ce cauzează sau poate cauza perturbarea, integrală sau parțială, a Rețelei sau alte daune pentru Orange Moldova, alți

operatori, clienți (utilizatori) ai Orange Moldova sau ai altor operatori;

h) să utilizeze Serviciul numai pentru uzul propriu;

i) să utilizeze Serviciile de telefonie fixă exclusiv pentru inițierea sau recepționarea apelurilor, să nu utilizeze și să nu admită utilizarea Serviciilor de telefonie fixă pentru (1) pentru tranzitarea prin intermediul Rețelei fixe Orange Moldova a traficului telefonic (vocal, VoIP sau de altă natură) inițiat de terțe persoane, cu destinația în Rețeaua fixă Orange Moldova și/sau în alte rețele aparținând Orange Moldova și/sau terților; (2) pentru prestarea, cu sau fără plată, a serviciilor de comunicații electronice către terți; (3) pentru furnizarea serviciilor cu valoare adăugată (Serviciilor de conținut) terților;

j) să nu revândă Serviciul către terțe persoane;

k) să nu utilizeze Serviciul în scop de Fraudă;

l) să nu utilizeze Serviciul pentru a transmite sau afișa orice material care este ilegal;

m) să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange Moldova;

n) să ia toate măsurile de precauție pentru a evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a Serviciului prin intermediul Numărului său de telefon fix (ori liniei sale Internet sau transport date);

o) să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea rețelei și a Serviciului, inclusiv, dar fără a se limita la: (1) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Clientul nu are permisiunea să îl acceseze, (2) încercarea de a scana sau proba vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător, (3) încercarea de a interfera cu, de a întrerupe sau a face inutilizabil Serviciul unui alt utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, fără a se limita la, mijloace de supraîncărcare, „flooding”, „mailbombing” sau „spamming”, adică trimiterea de cantități mari de e-mailuri sau altfel de informații către o adresă de e-mail individuală sau către un alt utilizator al Serviciului, (4) contrafacerea oricărei „header” TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în aceasta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet sau declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care Clientul nu are dreptul;

p) să nu admită utilizarea Serviciului pentru efectuarea de apeluri și/sau expedierea de mesaje, manual sau cu ajutorul unor sisteme automate, fără acordul prealabil al destinatarilor și care au ca scop promovarea, directă sau indirectă, a produselor, serviciilor și/sau imaginii proprii sau a oricărei persoane care desfășoară o activitate de producție, comercială, religioasă, caritabilă sau politică, inclusiv prezentarea serviciilor sau produselor, activitatea de cercetare de piață, anunțurile de informații (denumite în continuare „Spam”), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea unor astfel de mesaje sau efectuarea unor astfel de apeluri.

q) să nu admită utilizarea Rețelei și Serviciului într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange Moldova sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni precum următoarele: (1) efectuarea de apeluri, expedierea de mesaje sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți clienți (utilizatori) prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvaluie informații personale ale vreunui terț, (2) continuarea efectuării de apeluri sau expedierii de mesaje sau faxuri către un adresant care a indicat că un dorește să mai primească asemenea mesaje, (3) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP, (4) expedierea de mesaje răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”, (5) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (6) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (7) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin virusi și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, (8) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresă de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (9) efectuarea de apeluri, expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (10) expedierea sau afișarea de mesaje, texte, imagini, date, informații, grafice, sunete, muzică, materiale video, care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială Orange Moldova, a unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi ai Republicii Moldova sau străine aplicabile etc.;

r) să nu reconfigureze (modifice setările) Echipamentul Terminal primit de la Orange Moldova în comoditate;

s) să conecteze Echipamentul Terminal, utilizat pentru accesarea Serviciilor, la sursa de alimentare neîntreruptă și protejată pentru întreaga perioadă de utilizare a Serviciilor;

t) să nu modifice, substituie sau elimine Numărul de telefon fix atribuit liniei în cadrul Contractului la inițierea oricărei apel;

u) să nu utilizeze și să nu admită utilizarea Numerelor de telefon fixe, alocate Clientului în cadrul Contractului, în afara ariei (zonei) sau localității pentru care acestea sunt atribuite conform Planului Național de Numerotare al Republicii Moldova în vigoare, adică să nu utilizeze și să nu admită utilizarea numerelor geografice respective cu echipament terminal amplasat fizic în afara ariei (zonei) sau localității pentru care acestea sunt atribuite.

8.2 Clientul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări și condiții referitoare la modul de accesare și utilizare a Serviciilor prin intermediul Numărului său de telefon fix (ori liniei sale Internet sau transport date), scopul utilizării acestora, serviciile a căror accesare nu este permisă tuturor categoriilor de clienți sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor, inclusiv de către orice persoană autorizată de către Client.





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

8.3 În cazul acționării în justiție a Orange Moldova de către un terț în legătură cu încălcarea de către Client a obligațiilor menționate la acest articol, Clientul este obligat să compenseze daunele suportate de Orange Moldova.

8.4 Clientul este singurul responsabil pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse de sine în sistemul său.

8.5 Orange Moldova are să perceapă de la Client următoarele penalități:

- pentru încălcarea obligației sale prevăzute la pct. 8.1 lit. (i) subpct. (1) – echivalentul în lei moldovenești a 0,16 dolari S.U.A. per minut de apel, calculat la rata de schimb a Băncii Naționale a Moldovei din data emiterii facturii;
- pentru încălcarea obligației sale prevăzute la pct. 8.1 lit. (j) și (u) subpct. (2) – suma egală cu Plata Lunară pentru Serviciile revândute, calculată pentru fiecare Perioadă de facturare pe care s-au revândut Serviciile, pentru fiecare terț căruia Clientul i-a revândut Serviciile;
- pentru încălcarea obligației sale prevăzute la pct. 8.1 lit. (i) subpct. (3) – 85% din valoarea serviciilor cu valoare adăugată, dar nu mai puțin de echivalentul în lei moldovenești a 0,16 dolari S.U.A. per minut de apel, calculat la rata de schimb a Băncii Naționale a Moldovei din data emiterii facturii;
- pentru încălcarea obligației sale prevăzute la pct. 8.1 lit. (p) – echivalentul în lei moldovenești a 0,16 dolari S.U.A. per minut de apel, calculat la rate de schimb a Băncii Naționale a Moldovei din data emiterii facturii;
- pentru încălcarea obligației sale prevăzute la pct. 8.1 lit. (t) și/sau (u) – echivalentul în lei moldovenești a 0,16 dolari S.U.A. per minut de apel, calculat la rata de schimb a Băncii Naționale a Moldovei din data emiterii facturii.

8.6 În cazul încălcării oricărei din obligațiile sale prevăzute la pct. 8.1 lit. (i), (p), (t) și/sau (u), Clientul, suplimentar penalităților menționate la pct. 8.5, va recupera Orange Moldova daunele suportate de aceasta ca urmare a admiterii acțiunilor terțelor persoane depuse în instanța de judecată în legătură cu aceste încălcări.

## 9. modificarea Serviciului

9.1 Orange Moldova are dreptul de a modifica prezentele Condiții Generale, Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange și condițiile ofertelor comerciale, prin orice mijloc prin care se poate considera în mod rezonabil că această comunicare ajunge la cunoștința publicului (de exemplu: prin poștă, prin fax, prin poștă electronică, prin anunțuri radio și TV și/sau prin postarea modificărilor pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md)). Clientul poate obține în orice moment informații actualizate privind Condițiile Generale, Lista de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange și condițiile ofertelor comerciale de la Serviciul Client, pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md) sau în orice magazin Orange.

9.2 Orange Moldova va informa în scris Clientul despre modificarea prezentelor Condiții Generale, tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a Serviciilor contractate de Client cu cel puțin 30 zile înainte de intrarea în vigoare a acestora. În cazul în care modificările stabilesc condiții mai favorabile pentru Client, asemenea modificări pot fi aplicate imediat. Informarea se va realiza prin oricare din mijloacele de comunicare care asigură transmiterea acesteia către Client, inclusiv prin poștă, fax, poștă electronică și/sau prin informație publicată pe factură (inclusiv pe verso).

9.3 Cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru Client sau a modificării condițiilor aplicabile Serviciilor adiționale, dacă Clientul nu acceptă modificările survenite în conformitate cu pct. 9.2, Clientul poate rezilia Contractul, fără a fi penalizat, prin acordarea unui preaviz scris Orange Moldova până la expirarea perioadei menționate la pct. 9.2, în caz contrar considerându-se că Clientul a acceptat modificările propuse.

9.4 În cazul modificării condițiilor aplicabile Serviciilor adiționale, Clientul poate opta pentru neprocurarea de Servicii adiționale.

## 10. suspendarea Serviciului și încetarea Contractului

### 10.1 suspendarea Serviciului de către Client

10.1.1 Sub rezerva pct. 10.1.2, Clientul poate solicita suspendarea Serviciului pentru oricare linie pentru o perioadă de până la 3 luni calendaristice, o dată pe an, oricare ar fi motivul, prin transmiterea unei cereri exprese scrise (i) prin poștă, la adresa: Orange Moldova S.A., Serviciul Client, str. Alba Iulia, 75, MD-2071 Chișinău, (ii) personal, Reprezentantului Vânzării Corporative Orange, (iii) în orice magazin Orange, (iv) prin fax, la numărul 0 22 97 77 01, sau (v) prin e-mail, la adresa [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md). Costurile de deconectare vor fi facturate Clientului, conform Listei de prețuri pentru servicii de comunicații fixe Orange.

10.1.2 Suspendarea Serviciului pentru un anumit Număr de telefon fix (ori linie internet sau transport date) poate fi făcută cel devreme după 3 luni de la Activarea acesteia.

10.1.3 În cazul primirii de către Orange Moldova a unei cereri de suspendare în conformitate cu pct. 10.1.1, suspendarea Serviciului se efectuează din următoarea Dată de facturare, cu condiția că cererea a fost depusă cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de data solicitării pentru suspendare.

10.1.4 Pe perioada suspendării Serviciului în conformitate cu pct. 10.1.1, Plata Lunară și tarifele pentru Serviciile adiționale contractate pentru linia suspendată nu se percep, cu excepția cazului în care Clientul este conectat la Rețeaua fixă Orange Moldova prin tehnologia xDSL, prin intermediul unei linii telefonice recomutate care aparține unui furnizor terț.

10.1.5 La expirarea perioadei de suspendare, Serviciul se reactivează automat, fără vre-o notificare.

10.1.6 În cazul suspendării Serviciului de către Client, Perioada minimă contractuală aplicabilă liniei suspendate se prelungește cu perioada de suspendare respectivă.

### 10.2 suspendarea Serviciului de către Orange Moldova

10.2.1 Orange Moldova are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciului dacă

Clientul întreprinde acțiuni ce afectează negativ interesele altor clienți Orange Moldova și Orange Moldova primește reclamații împotriva sa. Suspendarea se va face pe toată perioada investigației. În cazul în care reclamațiile împotriva Clientului se dovedesc a fi fondate, Orange Moldova are dreptul de a rezilia Contractul cu Clientul, în conformitate cu pct. 10.3.

10.2.2 Orange Moldova poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Serviciu imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Clientul nu a achitat integral Serviciile la termen, potrivit pct. 6 de mai sus; (ii) Clientul a încălcat prevederile specificate în anexele la Contract, acordurile adiționale la Contract sau prezentele Condiții Generale; (iii) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă a Clientului; (iv) în cazul atingerii Limitei de credit; (v) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange Moldova; (vi) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentele Condiții Generale sau în legislația sau reglementările în vigoare.

10.2.3 Reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 1 (una) zi lucrătoare de la îndeplinirea următoarelor condiții cumulative: (i) data primirii de către Orange Moldova a dovezii efectuării plății de către Client a Tarifului administrativ de reconectare (dacă este aplicabil) și a tuturor sumelor scadente, datorate către Orange Moldova în cadrul Contractului, precum și a remediilor complete a oricăror altor cauze care au condus la suspendarea Serviciilor menționate la pct.

10.2.1-10.2.2; și (ii) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în legătură cu suspendarea/restricționarea, în celelalte cazuri.

10.2.4 Suspendarea furnizării Serviciilor, survenită ca efect al oricăreia dintre situațiile descrise la pct. 10.2.1-10.2.2, nu suspendă obligația Clientului privind achitarea Plății Lunare și a tarifelor pentru Serviciile adiționale, dar nu mai mult decât pentru o Perioadă completă de facturare.

10.2.5 Suspendarea furnizării Serviciilor, survenită ca efect al oricăreia dintre situațiile descrise la pct. 10.2.1-10.2.2, atrage suspendarea curgerii Perioadei minime contractuale, precum și prelungirea acesteia cu durata corespunzătoare în care Serviciile au fost suspendate.

### 10.3 încetarea Contractului

10.3.1 Contractul poate fi reziliat unilateral de către Orange Moldova, fără punere în întârziere, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități, la o dată decisă de către Orange Moldova, menționată în notificarea scrisă de reziliere trimisă de către Orange Moldova, în următoarele situații: (i) în cazul Fraudei sau tentativei de Fraudă a Clientului; (ii) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange Moldova; (iii) în condițiile pct. 6.5.3 de mai sus; (iv) în cazul în care Orange Moldova constată că la data încheierii Contractului sau semnării anexei la Contract pentru o linie suplimentară, Clientul a oferit o informație falsă sau incompletă, cerută în conformitate cu pct. 2.2.3; (v) dacă Clientul nu a notificat modificările survenite asupra informațiilor despre Client indicate în Contract sau în documentele anterior furnizate către Orange Moldova; (vi) în cazul încălcării de către Client a obligațiilor prevăzute la pct. 8 de mai sus, dacă, în termen de 30 (treizeci) zile calendaristice de la data suspendării, Clientul nu îndeplinește toate condițiile pentru reluarea furnizării Serviciilor conform pct. 10.2.3; (vii) în care în care Clientul efectuează orice fel de acțiuni care afectează funcționalitatea la capacitate optimă a Rețelei, putând periclita în acest mod calitatea Serviciilor oferite de Orange Moldova; (ix) în cazul în care portarea numărului care face obiectul Contractului în Rețeaua fixă Orange Moldova este anulat pe motivul ca numărul a fost portat eronat; (x) în alte cazuri imputabile Clientului prevăzute prin prezentele Condiții Generale. În toate aceste cazuri, Clientul va datora Orange Moldova despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat.

10.3.2 În cazul în care rezilierea are loc înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Clientul va fi obligat, pe lângă eventualele despăgubiri potrivit prevederilor de mai sus, la plata unor despăgubiri egale, la alegerea Orange Moldova, cu (i) taxa de conectare, sau (ii) Plata Lunară (ori 30 lei pe lună, dacă Plata Lunară este egală 0 (zero)) înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale. Orange Moldova are dreptul de a reține aceste despăgubiri din sumele plătite în avans de către Client.

10.3.3 De asemenea, Contractul poate înceta după cum urmează:

- prin acordul părților;
- în cursul Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă de Client către Orange Moldova cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data la care se dorește ca denunțarea să devină efectivă (care trebuie să fie o Dată de facturare) și cu plata de unei sume reprezentând (i) taxa de conectare, sau (ii) Plata Lunară (ori 30 lei pe lună, dacă Plata Lunară este egală 0 (zero)) înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale. Nerespectarea termenului de preaviz conduce la considerarea ca neconformă a solicitării de denunțare a contractului;
- ulterior Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă de Client către Orange Moldova cu cel puțin 15 zile înainte de Data de facturare și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Orange Moldova. Rezilierea produce efecte de la Data de facturare ulterioară rezilierii anunțate conform prezentului punct;
- la data primirii notificării, fără intervenția instanței de judecată și fără alte formalități, în cazul în care Clientul persoană juridică își încetează activitatea, devine insolubil, este inițiată o procedură de lichidare a acestuia sau în caz de deces al Clientului persoană fizică;
- printr-o notificare scrisă trimisă de Orange Moldova către Client, fără a fi obligată la plata vreunei despăgubiri către Client, în cazul în care furnizarea Serviciului devine imposibilă din punct de vedere tehnic, din cauza unor restricții sau modificări



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

impuse de autoritățile competente, din cauza modificărilor intervenite asupra drepturilor Orange Moldova stabilite prin declarația informativă-tip de furnizor de rețele și servicii de comunicații electronice;  
f) printr-o notificare scrisă trimisă de Orange Moldova către Client, fără a fi obligată la plata vreunei despăgubiri către Client, dacă Plata Lunară la Numărul respectiv de telefon fix este egală 0 (zero) și contravaloarea Serviciilor utilizate de Client la acest număr este mai mică de 360 lei în decursul oricărui 12 Perioade de facturare consecutive;  
g) în condițiile pct. 9.3 de mai sus;  
h) în orice alte cazuri prevăzute în Contract sau legislația aplicabilă.  
10.3.4 Încetarea Contractului nu exonerează părțile de răspundere pentru obligațiile rezultând din Contract până la data încetării sau ca urmare a încetării acestuia, inclusiv cea prevăzută la pct. 4.2.4 sau 4.2.5.

## 11. confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal

11.1 Orange Moldova asigură confidențialitatea comunicărilor Clientului realizate prin intermediul Serviciului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație.  
11.2 Prin semnarea Contractului sau utilizarea Serviciilor, Clientul este de acord ca datele furnizate de Client către Orange Moldova sau intrate în posesia Orange Moldova în legătură cu furnizarea Serviciilor:  
a) să fie prelucrate de Orange Moldova sau terți autorizați de aceasta pentru executarea obligațiilor asumate de Orange Moldova prin Contract, inclusiv pentru a asigura funcționarea corespunzătoare a Serviciului, pentru a diagnostica erorile de apeluri/mesaje/sesiuni și de a ajuta la rezolvarea problemelor de calitate a Serviciului, cu posibilitatea transmiterii transfrontaliere a acestor date în același scop, respectând prevederile legale în vigoare, precum și pentru realizarea unui interes legitim al Orange Moldova în cadrul relației dintre Orange Moldova și autoritățile competente și/sau cu alți operatori de comunicații electronice;  
b) să fie prelucrate de Orange Moldova sau terți autorizați de aceasta pentru prevenirea Fraudei;  
c) să fie transmise de Orange Moldova către terți autorizați de aceasta care asigură executarea obligațiilor asumate de Client prin Contract. Prelucrarea datelor de către acești terți se face în scopul efectuării tuturor demersurilor necesare în vederea recuperării creanțelor Orange Moldova înregistrate împotriva debitorilor săi, împreună cu penalitățile aferente și eventualele despăgubiri stabilite conform Contractului.

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

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

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

11.6 Clientul este obligat să obțină consimțământul Utilizatorilor pentru prelucrările de date menționate în prezentul articol și își asumă întreaga responsabilitate în legătură cu aceasta.

11.7 Orange Moldova oferă Clientului (Utilizatorului) posibilitatea de a proteja accesul la datele sale, prin utilizarea Parolei, iar Clientului (Utilizatorului) este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Clientului (Utilizatorului).

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

## 12. serviciul de informații

12.1 Serviciul Client Orange Moldova poate fi contactat, la orice oră, prin apel la numărul 700, apelabil din rețeaua mobilă Orange Moldova gratuit, sau la numărul 022 977770, apelabil din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifar al apelantului.

12.2 În cazul efectuării apelurilor abuzive de către Client, Orange Moldova are dreptul de a suspenda, temporar sau permanent, accesul Clientului la numerele de telefon ale Serviciului Client Orange Moldova.

## 13. reclamații și litigii

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

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

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

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

## 14. cesiunea

14.1 Clientul poate să transfere drepturile și obligațiile sale din Contract numai cu acordul scris al Orange Moldova și numai prin semnarea de către Client și cesionar a cererii de schimb de titular, conform formularului pus la dispoziția Clientului de Orange Moldova, și achitarea de către Client a tuturor datoriilor sale față de Orange Moldova acumulate în baza Contractului. Cesiunea produce efecte atât între părți, cât și față de Orange Moldova numai după exprimarea în scris de către Orange Moldova a acordului asupra cesiunii.

14.2 Acordul Orange Moldova în ceea ce privește cesiunea contractului este dat sub condiția rezolutorie constând în apariția unor date noi față de data acordului, referitoare la identitatea Părților sau a calității reprezentanților acestora. În cazul îndeplinirii condiției rezolutorii, atât acordul Orange Moldova cu privire la cesiune cât și cesiunea vor fi lipsite de efecte, retroactiv. În consecință, Contractul cu Orange Moldova va continua cu cedentul.

14.3 Cesionarul este obligat să respecte Perioada minimă contractuală aplicabilă Numărului de telefon fix (ori liniei Internet sau transport date) cesionat până la cesionare, inclusiv cea aplicabilă ca rezultat al scutirii de taxa de conectare.

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

## 15. forța majoră

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

## 16. dispoziții finale

16.1 Orice notificare sau comunicare către Client efectuată în cadrul Contractului va fi făcută în scris și va fi considerată ca fiind transmisă în modul corespunzător, dacă este transmisă (i) prin scrisoare recomandată, cu aviz de primire, la adresa poștală a Clientului indicată în Contract sau altă adresă comunicată de Client în modul stabilit la pct. 2.2.4 anterior expedierii scrisorii, sau (ii) prin fax, cu raport de confirmare a transmisiei reușite, la numărul Clientului indicat în Contract sau alt număr comunicat de de Client în modul stabilit la pct. 2.2.4 anterior expedierii faxului, sau (iii) prin e-mail, cu raport de confirmare a transmisiei reușite, la adresa e-mail a Clientului indicată în Contract sau altă adresă comunicată de de Client în modul stabilit la pct. 2.2.4 anterior expedierii mesajului.

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

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