

## Condiții generale de utilizare a serviciului Orange PrePay

### 1. Dispoziții generale

1.1 Relațiile contractuale între Orange Moldova și Client ce țin de utilizarea Serviciului Orange PrePay sunt reglementate de prezentele Condiții Generale și Lista de prețuri Orange PrePay și, dacă este cazul, condițiile ofertei promoționale aplicabile, publicate pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md). Prin achiziționarea Cartelei SIM, Clientul acceptă prezentele Condiții Generale, Lista de prețuri Orange PrePay și, dacă este cazul, condițiile ofertei promoționale specifice aplicabile. Anumite Servicii pot fi reglementate suplimentar de Condiții Speciale, care se aprobă de Orange Moldova și de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării activării acestora.

1.2 Prezentele Condiții Generale sunt aplicabile Serviciului Orange PrePay, nu și Serviciilor terților, inclusiv Serviciilor de conținut, sau echipamentelor. Serviciul Orange PrePay este conceput independent de telefonul mobil folosit. Este responsabilitatea Clientului de a folosi un telefon mobil compatibil și în stare de funcționare perfectă.

1.3 În scopul prevenirii Fraudei Clientului, Orange Moldova își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze identitatea Clientului și completarea și semnarea unui formular de înregistrare a utilizatorului Orange PrePay, precum și de a refuza vânzarea Cartelei SIM către Client sau Activarea Serviciului în cazul în care Clientul refuză asemenea solicitare. 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, precum și originalul sau copia (la discreția sa) documentului care probează împuternicirea de reprezentare.

1.4 Clientul are obligația de a anunța imediat Orange Moldova despre orice modificare în datele sale, intervenită pe parcursul termenului de valabilitate a Cartelei Orange PrePay în legătură cu documentele și informațiile menționate în formularul de înregistrare a utilizatorului PrePay sau comunicate ulterior.

1.5 Datele furnizate de Client sau reprezentantul împuternicit al acestuia la procurarea Cartelei Orange PrePay 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).

1.6 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. Definiții

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

- **Activarea:** data de la care Clientul are acces la Serviciu.
- **Aplicația “contul meu”:** serviciul prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația contului de client Orange și prin care se pot efectua modificări în cel mai scurt timp. Prin Aplicația “contul meu”, Clientul poate solicita activări de opțiuni, poate reîncărca contul său de client Orange și efectua alte acțiuni de administrare a acestuia. Accesul la acest serviciu se poate face doar prin intermediul paginii <https://my.orange.md>, folosind

Cartela sa Orange PrePay. Clientul își asuma întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Cartelei sale Orange PrePay.

- **Aria de acoperire a Serviciului:** teritoriul geografic unde Clientul poate accesa Serviciul.
- **Bonus:** valoarea acordată de către Orange Moldova Clientului conform ofertei comerciale, în baza Creditului PrePay achiziționat de Client.
- **Cartela SIM sau Cartela Orange PrePay:** suport fizic care, introdus într-un echipament omologat, permite identificarea Clientului în Rețea și, după Activare, asigură accesul Clientului la Serviciu. În prezentele Condiții Generale, Cartela SIM include atât Cartela SIM, cât și Cartela USIM.
- **Cartela eSIM (*embedded SIM*):** este o cartelă SIM digitală integrată în echipamentul terminal, care permite conectarea la rețeaua furnizorului, fără utilizarea cartelei fizice (mini, micro sau nano-SIM). În textul prezentelor Condiții Generale, orice referință la Cartela SIM include, totodată, Cartela eSIM, dacă din context nu rezultă altfel.
- **Client:** posesorul legal al cartelei Orange PrePay și în același timp utilizatorul final al serviciilor oferite prin intermediul acestei Cartele, adică folosește Serviciile furnizate de Orange Moldova pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți.
- **Contul Orange PrePay:** cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului și ale Cartelei SIM pe care o utilizează, Creditul PrePay disponibil și utilizat de Client, precum și perioada activă și inactivă a Creditului PrePay.
- **Creditul PrePay:** valoarea în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciu și care include fără a se limita la Creditul PrePay inițial, precum și orice alt Credit PrePay obținut ca urmare a reîncărcării sau prin alte metode indicate de Orange Moldova.
- **Creditul PrePay inițial:** Creditul PrePay obținut de Client cu ocazia activării Cartelei SIM.
- **Deranjament al Serviciului:** o întrerupere a Serviciului, neimputabilă Clientului, cauzată de nefuncționarea unei stații de bază adiacente.
- **Echipament Mobil:** înseamnă echipament fără fir (telefon) care poate fi conectat la Rețea și care este conceput sau adaptat pentru a putea fi utilizat când utilizatorul este în mișcare.
- **Frauda Clientului:** orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, 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 avantaj.
- **Materiale informative:** materiale tipărite care oferă informații despre Serviciu, publicate de Orange Moldova și actualizate la anumite intervale de timp, distribuite în orice magazin Orange Moldova. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md).
- **Minut internațional:** minut care se poate utiliza pentru a efectua apeluri către destinații fixe sau mobile aparținând altor țări (cu excepția Republicii Moldova) sau către rețele fixe sau mobile de pe teritoriul Republicii Moldova care sunt interconectate cu Rețeaua Orange Moldova prin intermediul rețelelor fixe sau mobile aparținând altor țări, cu excepția apelurilor efectuate în roaming. Apel internațional și SMS/MMS internațional se definesc analogic.
- **Minut în afara rețelei (Minut spre alte rețele din Moldova):** minut care se poate utiliza în cadrul apelurilor inițiate din Rețeaua Orange Moldova și terminate în rețelele altor furnizori de comunicații electronice fixe sau mobile din Republica Moldova sau în rețeaua de telefonie fixă a Orange Moldova, cu excepția apelurilor către Numere cu tarif special, apelurilor efectuate în roaming și a apelurilor către rețele fixe sau mobile de pe teritoriul Republicii Moldova care sunt interconectate cu Rețeaua Orange Moldova prin intermediul rețelelor fixe sau mobile aparținând altor țări (de ex. rețelele care nu sunt autorizate în conformitate cu legislația Republicii Moldova). Apel în afara rețelei (spre alte rețele din Moldova) și SMS/MMS în afara rețelei (spre alte rețele din Moldova) se definesc analogic.
- **Minut în rețea (Minut spre numere Orange):** minut care se poate utiliza în cadrul apelurilor către alte destinații mobile din interiorul Rețelei Orange Moldova, cu excepția apelurilor către Numere cu tarif special și a apelurilor efectuate în roaming. Apel în rețea și SMS/MMS în rețea se definesc analogic.

- **Minut național:** poate include atât un Minut în Rețea, cât și un Minut în afara Rețelei. Apel național și SMS/MMS național se definesc analogic.
- **Număr cu tarif special:** număr nongeografic (inclusiv număr scurt) care asigură accesul la Servicii de conținut, la tarife mai mari decât cele stabilite pentru apeluri naționale.
- **Număr de telefon mobil (MSISDN):** număr al cărui folosință este oferită Clientului fie de către Orange Moldova, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice (în cazul portării în Rețeaua Orange Moldova), cu scopul utilizării de către Client a Serviciilor furnizate de Orange Moldova.
- **Opțiune:** convenție prin care, în schimbul unei sume (prețul Opțiunii), Clientul obține dreptul de a folosi Serviciile de bază, în limitele volumului care variază în funcție de Valoarea Opțiunii (Traficul din Opțiune).
- **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.
- **Perioadă activă:** perioada în care Clientul beneficiază de Serviciu și care constă în perioada activă a Creditului PrePay inițial și/sau în termenul de valabilitate aferent Creditului PrePay obținut cu prilejul unei Reîncărcări sau prin orice alt metodă indicată de Orange Moldova; se încheie la data limită stabilită de Orange Moldova prin ofertele comerciale.
- **Perioadă activă a creditului inițial:** termenul de valabilitate a Creditului PrePay inițial în cadrul căruia Clientul beneficiază de Serviciu și care începe de la data activării Cartelei SIM.
- **Perioada de grație:** perioadă care începe în ziua următoare expirării Perioadei inactive și pe parcursul căreia Clientul poate prelungi perioada de valabilitate a Cartelei Orange PrePay, prin Reîncărcarea Contului Orange PrePay asociat cartelei.
- **Perioadă inactivă:** perioada care începe în ziua următoare expirării Perioadei active și se încheie conform ofertei comerciale Orange.
- **Reîncărcare:** realimentarea Creditului PrePay prin oricare dintre metodele comunicate de Orange Moldova prin oferta comercială și care presupun plata în avans a valorii în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciu.
- **Rețea sau Rețea Orange Moldova:** oricare din rețelele de comunicații electronice terestre celulare mobile, bazate pe standardele tehnologiilor GPRS/EDGE, IMT-2000 cu interfața radio UMTS (W-CDMA), inclusiv LTE, sau IMT-Advanced, operate de Orange Moldova, prin intermediul căreia se furnizează Serviciul oferit de Orange Moldova.
- **Serviciu sau Serviciu Orange PrePay:** serviciul de comunicații electronice terestre celulare mobile, oferit de Orange Moldova Clientului prin intermediul Rețelei, care presupune plata în avans a valorii în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciu, de care Clientul beneficiază prin plata Tarifului PrePay, pe întreaga durată a Perioadei active, prin intermediul cartelei SIM și a Echipamentului Mobil, incluzând, după caz, Serviciile de bază, Serviciile incluse, Serviciile suplimentare.
- **Servicii de bază:** Serviciul de telefonie mobilă și Serviciul de transmisiuni de date mobile oferite de Orange Moldova, la care Clientul are acces automat prin Activarea Cartelei SIM, fără a fi necesară activarea prealabilă a acestor Servicii (inclusiv Apeluri/SMS/MMS naționale, Apeluri/SMS/MMS internaționale, Internet Mobil, TV și radio în direct, Apeluri IP, InfoCurier, mesagerie vocală, prezentarea numărului de identificare a abonatului apelant (CLIP), Serviciul USSD, apeluri la numerele de urgență). Accesul la Serviciul de transmisiuni de date mobile al Orange Moldova poate fi realizat doar utilizând un Echipament Mobil compatibil cu tipul de rețea (sau tehnologia) respectiv și cu configurarea (setarea) prealabilă a parametrilor corespunzători pe telefon (parametrii pot fi setați prin apel la numărul scurt 130 sau prin intermediul Serviciului USSD formând \*130# de pe Numărul de telefon mobil atribuit Cartelei SIM, introduse în Echipamentul Mobil).
- **Servicii de conținut:** servicii care constau din furnizarea de conținuturi (informații, imagini, fișiere audio, fișiere video, jocuri, aplicații, servicii de programe audiovizuale) prin intermediul rețelelor și serviciilor de comunicații electronice (navigare Internet, streaming, descărcare).

- **Servicii de telefonie mobilă (Serviciu de voce):** Serviciul de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului posibilitatea inițierii și primirii de apeluri naționale și internaționale, prin utilizarea unui Număr de telefon mobil atribuit Cartelei SIM, și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei Orange Moldova până la un alt Client conectat la Rețeaua Orange Moldova sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.
- **Servicii de transmisiuni de date mobile (Serviciu de date):** serviciul prin care Orange Moldova asigură Clientului posibilitatea transmiterii și primirii de date (incluzând accesul la Internet) utilizând anumite protocoale și tehnologii.
- **Servicii incluse:** serviciile activate automat împreună cu Serviciul de bază și furnizate de Orange Moldova Clientului, în scopul sporirii confortului și satisfacției Clientului în ceea ce privește Serviciile.
- **Servicii suplimentare:** servicii oferite de Orange Moldova pe lângă Serviciul de bază, activate la solicitarea Clientului (de ex. Serviciul Roaming), 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, 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.
- **Serviciul “contul meu”:** serviciul online prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația Contului Orange PrePay al Clientului și se pot efectua modificări asupra acestui cont, în conformitate cu termenii și condițiile de utilizare a serviciului „contul meu”. Accesul la acest serviciu se poate face doar prin intermediul paginii <https://my.orange.md>, printr-un nume de utilizator și o Parolă.
- **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.
- **Serviciu Roaming:** serviciul suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de Serviciul de voce sau/și date, prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Orange Moldova și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Orange Moldova.
- **Serviciu USSD (Unstructured Supplementary Service Data):** serviciu suplimentar pentru date nestructurate): serviciu de mesagerie gratuit care permite comunicarea în timp real între telefonul mobil și rețeaua furnizorului de servicii de comunicații electronice.
- **Tarif PrePay:** suma percepută de Orange Moldova Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de Serviciu. Tarifele sunt indicate în Lista de prețuri Orange PrePay, distribuită împreună cu Cartela SIM și / sau publicată pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md), și în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale. Suplimentar acestor surse de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clientului sau în orice magazin Orange Moldova.
- **Tarife administrative:** tarife percepute de către Orange Moldova pentru prestarea unor servicii, altele decât Serviciul (de ex. tariful pentru schimbare SIM; etc.).
- **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 Opțiune:** volumul de Servicii de telefonie mobilă, exprimat în minute, sau volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile, exprimat în MB (Megabytes), sau volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile, exprimat în unități de SMS ori MMS, acordat Clientului la data activării unei Opțiuni, în limitele căruia Clientul poate beneficia de Serviciile respective, în decursul termenului de valabilitate a Opțiunii respective. Traficul din Opțiune se adaugă la Creditul PrePay și se consumă înainte de consumarea acestuia.

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

### 3. Cartela Orange PrePay

3.1 Datele de identificare tehnică a Cartelei SIM, sistemul de operare a acesteia, precum și aplicațiile Orange Moldova utilizate în vederea furnizării Serviciilor sunt proprietatea Orange Moldova, iar orice tentativă de copiere a acestora de către Client este interzisă și se sancționează conform legii. Informațiile introduse de Client și stocate pe Cartela SIM sunt proprietatea acestuia.

3.2 Pe durata prestării Serviciului, din motive de securitate sau pentru îmbunătățirea Serviciului, Orange Moldova poate solicita Clientului restituirea Cartelei SIM, procedând la înlocuirea acesteia.

3.3 În cazul în care Clientul solicită înlocuirea unei Cartele SIM deoarece prezintă defecte de fabricație, aceasta va fi înlocuită gratuit. Înlocuirile Cartelelor SIM efectuate în orice alte condiții pot fi taxate cu un tarif administrativ.

3.4 În caz de furt sau pierdere a cartelei SIM, Clientul informează imediat Serviciul Clienti al Orange Moldova prin telefon. În termen maxim de 1 oră de la notificare, Orange Moldova va suspenda accesul la Rețea pentru Cartela SIM furată sau pierdută. În baza unei cereri scrise, se va elibera o altă cartelă.

3.5 Clientul suportă integral riscul dobândirii ilicite a Cartelei SIM, folosirii (consumului) neautorizate a Serviciilor de către terți prin intermediul cartelei SIM până la momentul suspendării Serviciilor în conformitate cu pct. 3.4, fiind responsabil pentru achitarea Serviciilor astfel folosite (consumate). Pe durata suspendării Serviciilor în conformitate cu pct. 3.4, Perioada activă, Perioada inactivă și Termenul de valabilitate a Cartelei SIM nu se suspendă. De asemenea, Orange Moldova nu răspunde pentru înlocuirea Cartelei SIM pe baza unei declarații a solicitantului, care se dovedește ulterior a fi falsă. În toate aceste cazuri, persoana prejudiciată are dreptul de a sesiza autoritățile abilitate pentru aplicarea prevederilor legale.

### 4. Activarea Serviciului

4.1 Activarea Serviciului are loc după introducerea Cartelei SIM în Echipamentul Mobil, în momentul primului apel de ieșire sau primei sesiuni de date efectuate. Modul de activare a cartelei este descris în Materialele informative, distribuite împreună cu Cartela SIM și publicate pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md). Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clienti sau în orice magazin Orange Moldova. Activarea Serviciului se efectuează până la data limită indicată pe ambalaj. În cazul în care Activarea Serviciului nu se efectuează până la data respectivă, Cartela SIM se anulează, fără restituirea contravalorii achitate pentru cartelă și/sau a Creditului PrePay inițial, iar Numărul de telefon mobil (MSISDN) atribuit cartelei se retrage, cu posibilitatea de a fi reatribuit unei alte cartele puse în circulație.

4.2 Fiecărei Cartele SIM i se atribuie un Număr de telefon mobil (MSISDN) (sau două asemenea numere, în cazul Cartelei Dual SIM), prin intermediul căruia sunt furnizate Serviciile și care se va comunica Clientului cu pachetul Orange PrePay. Numărul de telefon mobil 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 nu impune stabilirea unui alt termen. Modificarea Numărului de telefon mobil în condițiile prevăzute în prezentul punct nu atrage răspunderea Orange Moldova.

4.3 Numărul de telefon mobil este alocat către Orange Moldova prin licența emisă de autoritatea de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice. Numărul de telefon mobil este dat în folosință Clientului pe perioada de valabilitate a cartelei, 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 Clientul nu dobândește și nu poate dobândi proprietatea asupra Numărului de telefon mobil. Scoaterea la vânzare, de către Client, a numărului mobil 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.

4.5 Cartela SIM este protejată de Parole: codul PIN (Personal Identification Number – Număr de Identificare Personal) și codul PUK (Personal Unlock Code – Cod de Deblocare Personal). Codul PIN setat standard este comunicat Clientului cu Cartela SIM. Se recomandă Clientului înlocuirea codului PIN standard cu un alt cod propriu, imediat după activarea cartelei SIM, folosind instrucțiunile din ghidul de folosire a Echipamentului Mobil. Clientul este singurul răspunzător pentru neînlocuirea codului PIN standard sau dezvăluirea codurilor PIN și PUK unor terțe persoane.

## 5. Principii de utilizare a Cartelei Orange PrePay

5.1 Cartela Orange PrePay se vinde cu un Credit PrePay inițial, indicat pe pachetul Orange PrePay și în lista de prețuri Orange PrePay.

5.2 Creditul PrePay poate fi folosit pentru a beneficia de Serviciu doar pe parcursul Perioadei active a Cartelei SIM.

5.3 Perioada activă a Creditului PrePay inițial se calculează din data efectuării primului apel de ieșire sau primei sesiuni de date efectuate și până la împlinirea oricăruia dintre următoarele termene: (i) data epuizării Creditului PrePay inițial; sau (ii) 124 de zile din data Activării cartelei.

5.4 Perioada inactivă se calculează din data încetării perioadei active și încetează la 248 de zile din această dată.

5.5 În Perioada activă, Clientul are posibilitatea de a apela și de a primi apeluri, de a expedia și primi SMS și MMS, de a naviga pe Internet și de a utiliza și alte servicii, în limitele Creditului PrePay. În Perioada inactivă, Cartela Orange PrePay permite doar primirea de apeluri, SMS și MMS, cu excepția cazului în care Clientul se află în roaming.

5.6 Oricând pe durata Perioadei active, precum și pe durata Perioadei inactive, Clientul poate realiza o reîncărcare, beneficiind astfel de o nouă Perioadă activă, care are o valoare maximă indicată pe cartela de reîncărcare și în lista oficială de prețuri Orange PrePay. Perioada activă / inactivă oferită la reîncărcare începe să curgă din data reîncărcării, durata acesteia depinde de suma cu care a fost reîncărcat contul și este indicată în lista de prețuri Orange PrePay și pe cartela de reîncărcare (în cazul în care contul a fost reîncărcat prin cartelă de reîncărcare). Dacă la data Reîncărcării există o Perioadă activă neepuizată care expiră mai târziu decât noua Perioadă activă, noua Perioada activă a Creditului PrePay va fi Perioada activă neepuizată.

5.7 În Perioada inactivă, Credit PrePay neutilizat în Perioada activă a acestuia rămâne blocat în contul Orange PrePay al Clientului.

5.8 În cazul în care Clientul reîncarcă contul său în Perioada inactivă, Credit PrePay neutilizat în Perioada activă va fi cumulat cu Creditul PrePay obținut ca urmare a reîncărcării și va putea fi folosit pe parcursul noii Perioade active. În cazul în care Clientul nu-și reîncarcă contul până la expirarea Perioadei inactive, Credit PrePay neutilizat se anulează și nu mai poate fi utilizat.

5.9 Reîncărcarea contului Orange PrePay poate fi efectuată în orice moment pe parcursul perioadei de valabilitate a Cartelei Orange PrePay sau în termen de 31 zile de la expirarea acesteia.

5.10 Reîncărcarea Contului Orange PrePay (achitarea contravalorii Creditului PrePay) poate fi făcută în numerar, prin intermediul cardului bancar în magazinele Orange Moldova sau online (cu limitările stabilite în sau în conformitate cu condițiile speciale aplicabile achitărilor online respective), prin intermediul cartelelor de reîncărcare, prin terminale de plată sau prin alte metode indicate de Orange Moldova. Orange Moldova nu percepe tarife diferite în funcție de modalitatea de plată.

5.11 Orice sumă plătită în contul Clientului cu titlul de contravaloare Credit PrePay nu va face obiectul rambursării de către Orange Moldova.

5.12 Pentru a afla informația privind Creditul PrePay rămas, perioada activă și inactivă a acestuia, Bonusul disponibil, Opțiunile activate și Traficul din Opțiuni disponibil, Clientul poate forma gratuit \*133# de pe mobil, sau accesa Aplicația „contul meu” pe pagina <https://my.orange.md>, sau contacta Serviciul Clienți al Orange Moldova, sau în orice magazin propriu (direct) al Orange Moldova.

## 6. Tarife și opțiuni disponibile

6.1 Clientul achită Serviciul în avans, în conformitate cu lista de prețuri Orange PrePay și materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale aplicabile.

6.2 Serviciul poate fi folosit doar în limita Creditului PrePay obținut cu Cartela Orange PrePay sau ca urmare a reîncărcării. În cazul epuizării Creditului PrePay, Serviciul nu poate fi utilizat. În acest caz, pentru a beneficia în continuare de Serviciu, contul Orange PrePay al Clientului trebuie reîncărcat.

6.3 Când Creditul PrePay scade la mai puțin de 5 lei, Clientul este notificat despre aceasta printr-un mesaj SMS după fiecare apel de ieșire. Când Creditul PrePay ajunge la 1 min. sau 30 sec. sau 10 sec., un semnal sonor va înștiința Clientul despre faptul că apelul va fi în curând întrerupt.

6.4 Dacă, ca urmare a procurării creditului de rezervă sau din motive tehnice, s-a permis utilizarea Serviciului după epuizarea Creditului PrePay (adică Clientul a cheltuit mai mult decât creditul disponibil în cont), Clientul va rămâne răspunzător pentru această datorie către Orange Moldova.

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

6.6 Clientul poate beneficia de Bonusuri acordate de către Orange Moldova conform ofertei comerciale. De asemenea, începând cu data Activării, Clientul poate activa Servicii suplimentare și Opțiuni, conform listei de prețuri Orange PrePay. Servicii suplimentare și Opțiunile pot fi activate și dezactivate prin intermediul Serviciului USSD formând \*100# (dacă Lista de prețuri Orange Moldova sau oferta comercială nu prevede altfel).

6.7 Clientul este de acord că orice modificare cu privire la relația comercială, transmisă pe cale electronică (SMS, USSD, IVR) de Client către Orange Moldova în conformitate cu prezentele Condiții generale, Lista de prețuri Orange PrePay sau materialele informative dedicate ofertelor comerciale ale Orange Moldova, după caz, îndeplinește toate cerințele legale privind încheierea actelor juridice în scris.

6.8 Lista de prețuri Orange PrePay conține informații privind Creditul PrePay, Perioada activă și Perioada inactivă oferite la Reîncărcare, tarifele aplicabile pentru Serviciu, unitatea de taxare, opțiunile disponibile, traficul inclus și prețul lor, Serviciile suplimentare disponibile și tarifele aferente, Tarifele administrative și alte informații. Tarifele Serviciilor terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți.

6.9 Lista de prețuri Orange PrePay actualizată și ofertele comerciale curente ale Orange Moldova sunt publicate pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md). Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Orange Moldova.

6.10 Orange Moldova anunță Clientul prin SMS despre consumarea integrală a Traficului din Opțiunile Internet Mobil. Datorită limitărilor tehnice, această notificare poate fi transmisă cu întârziere, dar nu mai mult de o zi.

6.11 Mesageria vocală Orange permite Clientului să primească automat mesaje vocale dacă nu poate sau nu dorește să răspundă la apel. Este în responsabilitatea Clientului consultarea mesajelor primite în limitele duratei păstrării acestora (7 zile pentru mesaje neascultate și 4 zile pentru mesaje ascultate).

## 7. Perioada de valabilitate a cartelei Orange PrePay

7.1 Cartela Orange PrePay are o perioadă inițială de valabilitate de 372 de zile din momentul activării acesteia. Perioada de valabilitate a cartelei poate fi prelungită prin Reîncărcarea Contului Orange PrePay în perioada de valabilitate a Cartelei sau în decurs de 31 de zile după expirarea acesteia (Perioada de grație).

7.2 În cazul în care perioada de valabilitate expiră și Clientul nu reîncarcă Contul său Orange PrePay în termen de 31 de zile după expirarea acesteia, Cartela Orange PrePay se anulează în mod automat, cu retragerea irevocabilă de la Client a numărului de telefon asociat Cartelei Orange PrePay respective.

## 8. Caracteristicile Serviciului și limitarea răspunderii

### 8.1 Acoperirea și disponibilitatea

8.1.1 Accesul la Servicii se asigură doar în cadrul Ariei de acoperire a Rețelelor Orange Moldova corespunzătoare, în conformitate cu definirea acoperirii dată în licențele respective ale Orange Moldova. Detalii actualizate privind Aria de acoperire sunt disponibile pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md). Accesul la Servicii în afara hotarelor Republicii Moldova (Serviciul Roaming) se asigură în conformitate cu art. 12 mai jos.

8.1.2 Sub rezerva pct. 7.2, Serviciile Orange Moldova vor fi furnizate în Rețeaua 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.

8.1.3 Serviciul funcționează prin transmiterea semnalelor radioelectrice. Disponibilitatea sau calitatea Serviciilor pot fi afectate de factori aflați în afara controlului Orange Moldova, de ex. obstacole fizice (denivelări accentuate ale solului, clădiri, pereți, subsol, tunele, etc.), condiții meteo nefavorabile, surse radioelectrice externe, întreruperi ale livrării energiei electrice, deteriorări ale rețelelor de comunicații electronice de către terți sau alte acțiuni ale terților, lipsa sau calitatea nesatisfăcătoare a conectivității externe la Internet, indisponibilitatea sau capacitatea limitată a serverului terțelor persoane pe care este stocat Conținutul, etc. Accesul la unele Servicii poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a Rețelei. 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.

8.1.4 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 de timp extrem de scurt, 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.

8.1.5 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.

## 8.2 Lucrările planificate și remedierea deranjamentelor

8.2.1 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).

8.2.2 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.

8.2.3 Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului este de 8 ore consecutive din programul de lucru al Orange Moldova pentru incidente minore (când este afectat un număr de telefon mobil sau o stație de bază pentru telefonie celulară mobilă), 24 ore consecutive pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe numere de telefon mobile sau stații de bază pentru telefonie celulară mobilă) și 72 ore consecutive pentru incidente critice (când sunt afectate cel puțin 50% din numerele de telefon mobile sau stații de bază pentru telefonie celulară mobilă, 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 echipamentele Orange Moldova etc.).

8.2.4 În cazul nerespectării parametrilor menționați la pct. 8.2.3 de mai sus, Orange Moldova va acorda compensații rezonabile (sub formă de Credit PrePay gratuit acordat Clientului și/sau extinderea Perioadei active) pentru Numerele de telefon mobil 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. Acordarea compensației se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către Client. Compensația poate fi solicitată într-un termen de maxim 30 de zile de la data apariției Deranjamentului Serviciului. Compensația va fi calculată ținând cont de perioada în care Serviciul a fost indisponibil sau degradat. În cazul depășirii Termenului stabilit pentru înlăturarea incidentelor critice, compensația se va acorda pentru Client, indiferent dacă a fost sau nu depusă cererea respectivă.

8.2.5 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, interconectate cu Rețeaua Orange Moldova, sau de deranjamentele în rețelele private de comunicații electronice ale Clientului.

8.2.6 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 care nu permite, din punct de vedere tehnic, accesul la Serviciu (sau la Serviciile terților), sau dacă echipamentul terminal utilizat de Client nu

este certificat și marcat în corespundere cu reglementările în vigoare, sau este într-o stare tehnică necorespunzătoare, sau este utilizat incorect, sau dacă Clientul conectează la Echipamentul Mobil echipamente sau accesorii suplimentare celor recomandate sau acreditate de Orange Moldova în vederea utilizării Serviciilor.

8.2.7 Accesul la Serviciu poate fi limitat din cauza defectării Cartelei SIM.

### 8.3 Nivelul minim de calitate

8.3.1 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 pe Rețea, trimestrial: (i) rata apelurilor întrerupte  $\leq 2\%$  din apeluri în rețea, măsurată conform cap. 6.4.2 al ETSI EG 202 057-3; (ii) rata de blocare a apelurilor  $\leq 2\%$  din apeluri în rețea, măsurată conform cap. 6.4.1 al ETSI EG 202 057-3; și (iii) MOS-LQO (Mean Opinion Score)  $\geq 3.0$  pentru cel puțin 90% de apeluri în rețea, măsurată potrivit ITU-T P.863. În cazul nerespectării acestor parametri, Orange Moldova oferă despăgubiri rezonabile (sub formă de Credit PrePay gratuit acordat Clientului și/sau extinderea Perioadei active) pentru Numerele de telefon mobil ale Clientului, pentru care Serviciile au fost degradate. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri.

8.3.2 Datorită limitărilor tehnice caracteristice Serviciului Internet Mobil, Orange Moldova nu garantează o viteză minimă pentru furnizarea acestui Serviciu, precum și o rată maximă a pierderii de pachete de date, o întârziere maximă de transfer a pachetelor de date sau o variație maximă a întârzierii de transfer a pachetelor de date. Viteza maximă disponibilă în Rețea (viteza nominală) este indicată pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md) și diferă în funcție de tipul Rețelei în care este înregistrată Cartela SIM a Clientului la momentul utilizării Serviciului. Accesul la anumite Rețea sau Servicii și viteza maximă de transfer a datelor depinde și de compatibilitatea și caracteristicile Echipamentului Mobil utilizat de Client (sau Utilizator). Clientul poate măsura viteza de transfer a datelor la încărcare și descărcare, prin intermediul paginii oficiale [www.orange.md](http://www.orange.md).

### 8.4 Limitele răspunderii Orange Moldova

8.4.1 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.

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

8.4.3 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.

8.4.4 Orange Moldova avertizează Clientul despre posibilitatea ca Serviciul să producă interferențe în funcționarea anumitor echipamente (de exemplu, echipamente medicale). Orange Moldova nu răspunde pentru eventualele daune cauzate Clientului în astfel de cazuri.

### 8.5 Conținutul comunicațiilor și serviciile terților

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

8.5.2 Orange Moldova răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu poartă răspundere pentru 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. Taxării se supune fiecare comandă de Conținut, inclusiv dacă se comandă unul și același Conținut. Conținutul nu poate fi schimbat sau returnat de către Client.

8.5.3 Orice Conținut care este descărcat pe Echipamentul Mobil poate fi pierdut dacă Clientul schimbă Echipamentul său Mobil sau produsul program (software) al acestuia. Volumul Conținutului care poate fi stocat pe Echipamentul Mobil la un moment dat poate fi limitat. Pentru mai multe informații referitor la această problemă, se recomandă de a consulta ghidul/instrucțiunea de utilizarea a Echipamentului Mobil.

8.5.4 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.

8.5.5 Orange Moldova își rezervă dreptul de a șterge orice informație pe care Clientul a introdus-o în sistemul său și care poate cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei. Orange Moldova va notifica Clientul în cel mai scurt termen posibil și îi va oferi explicațiile necesare în legătură cu exercitarea acestui drept.

## 9. Obligațiile Clientului (Utilizatorului)

9.1 Clientul (Utilizatorul) este obligat:

- a) să folosească Serviciul cu bună credință, în conformitate cu legislația în vigoare, prezentele Condițiile Generale și condițiile ofertelor comerciale aplicabile;
- b) să achite Serviciile în conformitate cu prezentele Condițiile Generale, Lista de prețuri Orange PrePay și condițiile ofertelor comerciale aplicabile;
- c) să nu utilizeze Serviciul în scopuri ce contravin intereselor statului sau ordinii publice;
- d) să nu utilizeze Serviciul, dacă asemenea utilizare 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;
- e) să utilizeze pentru accesarea Serviciului numai echipamente omologate conform legislației în vigoare;
- f) să nu utilizeze echipamente, accesorii sau piese adiționale care pot produce interferență cu Serviciul;
- g) să nu utilizeze Serviciile cu echipamente care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS/MMS/apeluri video;
- h) să utilizeze Serviciul numai pentru uzul propriu;
- i) să nu utilizeze Serviciul în scopul prestării, cu sau fără plată, de servicii către terți, inclusiv redirectionarea prin intermediul Rețelei Orange Moldova a traficului generat de terțe persoane;
- j) să nu utilizeze Serviciul în scop de Fraudă;
- k) să nu utilizeze Serviciul pentru a transmite sau afișa orice material care este ilegal;
- l) să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce prejudicii imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange Moldova;

m) să ia toate măsurile de precauție pentru a evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a propriei Cartele SIM sau a Serviciului;

n) să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea rețelei și a Serviciului, inclusiv, dar fără a se limita la: (a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului (Utilizatorului) sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Clientul (Utilizatorul) nu are permisiunea să îl acceseze, (b) 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, (c) 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, (d) contrafacerea oricărui “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 (Utilizatorul) nu are dreptul;

o) 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.

p) 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: (a) 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 dezvăluie informații personale ale vreunui terț, (b) continuarea efectuării de apeluri sau expedierii de mesaje sau faxuri către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje, (c) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP, (d) expedierea de mesaje răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”, (e) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (f) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (g) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, (h) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresa de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (i) efectuarea de apeluri, expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (j) 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.

9.2 Clientul (Utilizatorul) 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 propriei Cartele SIM, 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.

9.3 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.

9.4 Clientul (Utilizatorul) este singurul responsabil pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse de sine în sistemul Orange Moldova.

9.5 Clientul va utiliza Opțiunile cu bună credință. Clientul va folosi opțiunile numai pentru uzul propriu și nu le va folosi în scopul prestării, cu sau fără plată, de servicii către terți. Clientul va evita folosirea cu rea voință a opțiunii, inclusiv (1) în scopul de a genera trafic cu ajutorul unor sisteme automate, (2) în scopul de a promova, direct sau indirect, produsele, serviciile sau imaginea oricărei persoane care desfășoară o activitate economică, religioasă, caritabilă sau politică, (3) în scopul de a hărțui terțe persoane, (4) în scopul de a cauza prejudicii de orice natură Orange, sau (5) în alte scopuri ce contravin legislației în vigoare. Volumul de numere telefonice diferite la care clientul va expedia SMS incluse într-o opțiune nu va depăși 200. În cazul în care clientul încalcă oricare din prevederile prezentului punct, Orange Moldova are dreptul (1) să dezactiveze opțiunea(ile) înainte de expirarea termenului de valabilitate a acestora, fără nicio compensare, (2) să suspende Serviciul, total sau parțial, (3) să refuze activarea unor noi asemenea opțiuni, și/sau (4) să recupereze daunele cauzate de Client.

## 10. Modificarea Serviciului

10.1 Orange Moldova are dreptul de a modifica prezentele Condiții Generale, lista de prețuri Orange PrePay, inclusiv condițiile ofertei comerciale, prin orice mijloc prin care se poate considera în mod rezonabil că această comunicare ajunge la cunoștința publicului (de exemplu: prin mesaje scrise, prin poștă, prin fax, prin poșta 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 Orange PrePay și condițiile ofertelor comerciale de la Serviciul Clienti, pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md) sau în orice magazin Orange.

10.2 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 acestora către Client, inclusiv prin poștă, fax, poștă electronică și/sau SMS.

10.3 Punctul 10.2 nu se aplică în următoarele cazuri:

- a) se stabilesc condiții mai favorabile pentru Client;
- b) Clientul nu are activate tipul de planul tarifar, Serviciile suplimentare sau Opțiunile vizate de modificări;
- c) Clientul are activate Serviciile suplimentare sau Opțiunile vizate de modificări, însă modificările intră în vigoare după expirarea perioadei pentru care au fost contractate aceste Servicii suplimentare sau Opțiuni.

În cazurile prevăzute la lit. b) și c) de mai sus, Clientul poate opta pentru neprocurarea ulterioară a tipului de plan tarifar, Serviciilor suplimentare sau Opțiunilor vizate de asemenea modificări.

## 11. Suspendarea Serviciului și anularea Cartelei Orange PrePay

11.1 Orange Moldova poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Serviciu și/sau anula Cartela Orange PrePay, cu retragerea irevocabilă de la Client a numărului de telefon asociat Cartelei Orange PrePay respective, imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații:

- (i) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă a Clientului;
- (ii) în cazul în care Clientul folosește Serviciul pentru a furniza la rândul său servicii de comunicații electronice, constând în, dar fără a se limita la: transferarea în rețeaua Orange Moldova a apelurilor/mesajelor scrise generate în alte rețele; transferarea apelurilor/mesajelor scrise, indiferent de originea lor, către alte rețele; încheierea sau revânzarea Serviciilor Orange Moldova către terți; în cazul în care, în dauna Orange Moldova, Clientul generează trafic artificial în Rețeaua Orange Moldova sau către alte rețele; în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Orange

Moldova pentru testarea echipamentelor; sau în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Orange Moldova pentru comunicații altele decât între utilizatori finali;

(iii) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange Moldova;

(iv) Clientul întreprinde acțiuni ce afectează negativ interesele altor clienți Orange Moldova și împotriva sa Orange primește reclamații;

(v) în cazul încălcării de către Client a altor obligații prevăzute la art. 9 de mai sus sau în condițiile aplicabile Serviciului menționate în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale;

(vi) în cazul 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, sau în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange Moldova;

(vii) în cazul în care portarea numărului asociat cartelei Orange PrePay în Rețeaua Orange Moldova este anulată pe motivu că numărul a fost portat eronat, sau

(viii) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentele Condiții Generale sau în legislația sau reglementările în vigoare.

În toate aceste cazuri, Clientul va datora Orange Moldova despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat.

11.2 În cazul suspendării sau restricționării accesului Clientului la Serviciu (dacă aceasta nu a avut loc ca urmare a anulării Cartelei Orange PrePay), reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 1 (una) zi lucrătoare de la îndeplinirea următoarelor condiții cumulative: (i) remedierea completă a cauzelor care au condus la suspendarea Serviciilor; (ii) achitarea de către Client a Tarifului administrativ de reconectare (dacă este aplicabil); și (iii) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în legătură cu suspendarea/restricționarea.

11.3 De asemenea, Orange Moldova poate suspenda accesul Clientului la Serviciu și anula Cartela Orange PrePay ca urmare a portării Numărului de telefon mobil asociat acesteia, în conformitate cu reglementările în vigoare.

11.4 Orange Moldova are dreptul de a bloca și/sau retrage Creditul PrePay din Contul Orange PrePay a Clientului atunci când Creditul PrePay respectiv a fost alocat ca urmare a Fraudei Clientului sau a altei persoane, inclusiv (dar fără a se limita) din partea altui client care a încheiat un contract de abonament cu Orange Moldova.

## 12. Serviciul Roaming

12.1 Clientul poate cere activarea serviciului Roaming, inclusiv a Opțiunilor aferente acestuia, în modul descris în lista de prețuri Orange PrePay și/sau ofertele comerciale dedicate ale Orange Moldova și publicat pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md).

12.2 Apelurile primite în Roaming la care Clientul răspunde se taxează, inclusiv cele la care răspunde Mesageria vocală. Clientul poate dezactiva de pe telefon sau solicita Serviciului Clientului al Orange Moldova dezactivarea permanentă a Mesageriei vocale. Reactivarea Mesageriei vocale se face de Client de pe telefon său, la cererea Clientului, de către Serviciul Clientului al Orange Moldova.

12.3 Unele aplicații încorporate sau descărcate pe telefoane de tip smartphone au proprietatea de a se actualiza în mod automat, consumând trafic Internet mobil. Pentru evitarea consumului sporit și nedorit de trafic Internet mobil în Roaming, Clientul poate dezactiva de pe telefon sau solicita Serviciului Clientului al Orange Moldova dezactivarea permanentă a serviciului Internet mobil. Serviciul Internet mobil poate fi reactivat în orice moment de

Client de pe telefon sau, la cererea Clientului, de către Serviciul Clienți al Orange Moldova, și va rămâne activ (inclusiv în Roaming) până când Clientul nu va dezactiva sau solicita dezactivarea lui.

12.4 Posibilitatea de a utiliza Serviciile de Conținut în Roaming poate fi restricționată de Orange Moldova sau de operatorul rețelei în care se află Clientul.

12.5 Orange Moldova își rezervă dreptul de a modifica lista țărilor în care sunt disponibile serviciile Roaming și lista operatorilor de Roaming, fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări. Clientul poate obține informații actualizate privind țările și operatorii, serviciile Roaming disponibile, condițiile de utilizare, tarifele aplicabile, opțiunile Roaming, precum și privind operatorii cu tarife roaming speciale și tarifele speciale propriu-zise, consultând Serviciul Clienți al Orange Moldova sau accesând pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md) > acoperire și roaming > roaming. Clientului îi revine obligația de a se informa cu privire la aceste detalii înainte de folosirea acestui serviciu.

### **13. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal**

13.1 Orange Moldova asigură confidențialitatea comunicărilor Clientului realizate prin intermediul Serviciului, precum și a datelor cu caracter personal ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație.

13.2 Prin activarea și folosirea Serviciului, Clientul (Utilizatorul) este de acord ca datele sale cu caracter personal, inclusiv a categoriilor precum: nume, prenume, patronimic, data nașterii, adresa de domiciliu, adresa poștală, număr de telefon, codul personal, seria și numărul actului de identitate, 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 persoanele împuternicite de aceasta pentru executarea obligațiilor asumate de Orange Moldova prin prezentele Condiții Generale, 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 următoarelor categorii de date cu caracter personal: nume, prenume, patronimic, adresa de domiciliu, numărul de telefon mobil, telefon fix/fax, e-mail, datele de geolocalizare / trafic, 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 persoane împuternicite de aceasta pentru prevenirea Fraudei;

c) să fie transmise de Orange Moldova către persoane împuternicite de aceasta care asigură executarea obligațiilor asumate de Client prin Contract. Prelucrarea datelor cu caracter personal de către aceste persoane terțe împuternicite 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.

13.3 Orange Moldova informează Clientul că beneficiază de drepturile prevăzute de art. 12-18 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, respectiv dreptul la informare, dreptul la acces, dreptul la intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată Orange Moldova.

13.4 În cazul în care Clientul nu este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal în unul sau mai multe scopuri din cele precizate la pct. 13.2 de mai sus, el are dreptul de a-și manifesta dreptul de opoziție în scris. În acest caz, Cartela Orange PrePay a Clientului se va anula în condițiile prezentelor Condiții Generale, cu retragerea irevocabilă a Numărului de telefon mobil asociat acesteia, fără drept de despăgubiri.

13.5 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 asuma întreaga responsabilitate.

13.6 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 Clienți Orange Moldova și are posibilitatea de a refuza convorbirea.

13.7 Prin activarea Serviciului, Clientul 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 acesta, iar datele sale cu caracter personal să fie prelucrate în acest scop. Datele personale nu sunt transferate către terțe părți în scopuri de marketing, fără permisiunea Clientului.

13.8 Orange Moldova oferă Clientului (Utilizatorului) posibilitatea de a proteja accesul la datele sale cu caracter personal sau Serviciu, prin utilizarea Parolei, iar Clientul (Utilizatorul) este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Clientului (Utilizatorului).

13.9 În cazul în care Clientul își dă acordul prealabil exprimat în scris, datele sale cu caracter personal - numele/denumirea, adresa de domiciliu/sediului și Numărul/numerele de telefon mobil din Rețeaua 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.

13.10 Clientul poate obține o detaliere a Serviciilor furnizate, cu condiția că era personalizat 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. Pentru personalizare, Clientul completează și depune formularul de înregistrare a utilizatorului PrePay la orice magazin Orange.

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

13.12 Transmiterea facturii detaliate se efectuează prin poștă electronică, la adresa electronică indicată de Client în scris, 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 prin poștă electronică.

13.13 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.

#### **14. Serviciul de informații și de raportare a deranjamentelor**

14.1 Serviciul Clienți al Orange Moldova pentru clienții persoane fizice poate fi contactat 24/24 ore, 7/7 zile, la numărul 777 de pe un număr mobil Orange Moldova sau 022977777 (sau alt număr comunicat de Orange), sau prin <http://chat.orange.md/>, sau la [orange@orange.md](mailto:orange@orange.md).



14.2 Serviciul Clienți al Orange Moldova pentru clienții persoane juridice poate fi contactat la numărul 700 de pe un număr mobil Orange Moldova sau 022977700 (sau alt număr comunicat de Orange), sau prin <http://chat.orange.md/>, sau la [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md), în zilele lucrătoare, între orele 08:00-20:00, și în zilele de odihnă și de sărbători, între orele 09:00-18:00.

14.3 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 Clienți al Orange Moldova.

## 15. Reclamații și litigii

15.1 Reclamațiile legate de Serviciu vor fi depuse în formă scrisă personal, între orele 09:00-18:00, sau expediate prin poștă la adresa: Orange Moldova S.A., Serviciul Clienți, str. Alba Iulia, 75, MD-2071 Chișinău, indicând în mod obligatoriu obiectul și motivele reclamației, precum și adresa la care Orange Moldova va trimite Clientului răspunsul la reclamație.

15.2 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 cunoștința Clientului în scris sau, cu consimțământul acestuia, verbal.

15.3 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.

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

## 16. Transferul la Orange Abonament

16.1 Oricând pe parcursul perioadei de valabilitate a Cartelei Orange PrePay, Clientul poate solicita transferul gratuit la unul din Abonamentele Orange (păstrând numărul mobil atribuit Cartelei Orange PrePay), prin semnarea unui contract de furnizare servicii publice de comunicații electronice mobile celulare cu Orange Moldova.

16.2 La transfer, Creditul disponibil din Contul Orange PrePay se rotunjește până la 1 leu și se transferă la Contul Orange Abonament conform formulei: 1 leu din Creditul Orange PrePay = 1 Minut național (definit conform Condițiilor generale de utilizare a serviciului Orange Abonament), iar traficul din Opțiuni/Pachete și Bonusurile (indiferent în ce sunt exprimate: în lei, minute, mesaje sau MB) și Punctele PrePay neconsumate din Contul Orange PrePay nu se transferă în Contul Orange Abonament și se anulează irevocabil.

16.3 Minutele naționale menționate mai sus pot fi utilizate de asemenea pentru efectuarea de apeluri Internaționale și trimiterea de SMS și MMS, potrivit coeficienților postați pe pagina oficială <http://www.orange.md/> > produse și servicii > abonament. Minutele naționale menționate mai sus se consumă înaintea Creditului inclus în Abonament.

16.4 Minutele naționale menționate mai sus pot fi consumate timp de 3 perioade de facturare (luni) de la data transferului, după care se anulează. Dacă numărul mobil aferent Cartelei SIM Orange PrePay se adaugă la un Cont Orange Internet Acum sau Orange Abonament existent al Clientului, prima perioadă de facturare se va calcula de la data transferului până la următoarea zi de Abonament existent al Clientului, prima perioadă de facturare se va calcula de la data transferului până la următoarea zi de facturare a acestuia.

## 17. Dispoziții finale

17.1 Părțile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prevederile prezentelor Condiții Generale 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 relua executarea obligațiilor conform prezentelor Condiții Generale.

17.2 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 prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.

17.3 Ofertele comerciale Orange Moldova sunt parte integrantă a prezentelor Condiții Generale.

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