



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

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

Специальные условия

Специальные условия предоставления фиксированных услуг электронных коммуникаций Orange Moldova (применимо к абонентам Fiber Pro и Интернет Pro) („Специальные Условия“)

1. Определения

Термины, написанные с заглавной буквы, будут иметь присвоенное им ниже значение:

Подключение к сети: установка линии (связи) электронных коммуникаций между точкой присутствия Фиксированной сети Orange Moldova и Конечной точкой сети в Местоположении Клиента. Стандартное подключение состоит из операций по установке Интернет-услуги, предшествующей Активации этой Услуги, предоставляемой Orange Moldova посредством собственного персонала и/или уполномоченных Orange Moldova (например, техников), на основе тарифа (стоимость подключения), и включающее i. проводку от новейшего оборудования Сети и до Местоположения Клиента с помощью оптоволоконного кабеля или кабеля Ethernet; ii. прокладку оптоволоконного кабеля или кабеля Ethernet в помещении; iii. подключение медиаконвертера, Wi-Fi-роутера и/или терминального оборудования оптической сети (optical network terminal) к установленному соединению, в зависимости от типа подключения, также и iv. конфигурация роутера и/или оконечного оборудования, используемого для доступа к Услуге.

Оконечное Оборудование: оборудование (медиа конвертер, optical network terminal, роутер, и т.д.), предоставляемое Orange Moldova Клиенту в пользование (folosință), которое подключается к конечной точке Сети, расположенной в Помещении Клиента и необходимое Клиенту для возможности пользования Услугами.

FTTB (Fiber To The Building, оптоволоконно-до-здания): технология доступа, которая предусматривает подключение по оптоволоконному кабелю в общем пространстве здания, в котором располагается жилище, для которого запрашивается подключение, финальное подключение в жилище осуществляется альтернативным способом.

Internet Protocol (IP): Интернет-протокол, который обеспечивает связь в гетерогенной среде.

Местоположение: адрес, указанный Клиентом в день приобретения Абонемента в качестве адреса, по которому он желает воспользоваться Услугами Orange и который может быть изменен только при соблюдении условий настоящих Специальных Условий и соответствующего Прайс-листа.

Опция: соглашение, согласно которому в обмен на определенную сумму (стоимость Опции), Клиент получает на период действия опции (как правило, Расчетный период), возможность пользоваться доступом к определенным дополнительным услугам.

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

Услуги (Услуга): услуги электронной связи в фиксированной точке, предоставляемые Orange Moldova Клиенту через Сеть, на основе Договора, независимо от того предоставляются ли они в рамках Абонемента или вне его, включая, в зависимости от обстоятельств, Основные услуги, Включенные услуги, Дополнительные услуги.

Основные услуги: услуга доступа к фиксированному интернету, предоставляемая Orange Moldova, доступ к которой Клиент получает автоматически при выборе соответствующего Абонемента, без дополнительного запроса.

Услуги доступа к фиксированному интернету (Интернет-услуги): основанная услуга, посредством которой Orange Moldova предоставляет Клиенту (i) доступ к Фиксированной сети Orange Moldova, что позволяет ему подключаться к Интернету, используя один или несколько IP адресов, присвоенных соответствующей линии доступа Клиента, и (ii) передачу и прием данных посредством Фиксированной сети Orange Moldova точки соединения с другой линией электронной связи и наоборот.

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

Обычно доступная скорость передачи данных (согласно пункту 5.2.3 букве с) стандарта SM ETSI EG 202 057-4): скорость передачи данных в направлении загрузки (download) и, соответственно, в направлении отдачи файлов (upload), которую конечный пользователь может испытывать большую часть времени доступа к услуге в определенный период времени. Обычно доступная

скорость передачи данных, которую может достичь конечный пользователь, не должна быть меньше минимальной скорости передачи данных, за исключением случаев прерывания обслуживания.

Максимальная скорость передачи данных (согласно пункту 5.2.3 букве а) стандарта SM ETSI EG 202 057-4): самая высокая скорость передачи данных для загрузки (download) и, соответственно, для отдачи файлов (upload), которую конечный пользователь может испытывать хотя бы в определенный временной период.

Минимальная скорость передачи данных (согласно пункту 5.2.3 букве b) стандарта SM ETSI EG 202 057-4): самая низкая скорость передачи данных для загрузки (download) и, соответственно, для отдачи файлов (upload), с которой конечный пользователь может получить доступ к услуге, в соответствии с положениями контракта или общими условиями, в соответствующих случаях. Как правило, фактическая скорость, с которой сталкивается конечный пользователь не должна быть меньше минимальной скорости передачи данных, за исключением случаев прерывания обслуживания.

Рекламируемая скорость передачи данных: скорость передачи данных для загрузки (download) и, соответственно, для отдачи файлов (upload), которую провайдер использует в информации в коммерческих целях, для продвижения коммерческих предложений. Рекламируемая скорость передачи данных равна максимальной скорости передачи данных.

Зона действия Сети: географические области Республики Молдова, в которых Orange Moldova предлагает подключение к Фиксированной сети Orange Moldova на стандартных условиях подключения.

2. Общие положения

2.1 применяемые договорные документы

Договорные отношения между Orange Moldova и Клиентом, связанные с оказанием Услуг, регламентируются (i) Договором и (ii) приложениями к Договору, подписанными Клиентом, (iii) а также Общими Условиями предоставления общедоступных услуг электронных коммуникаций Orange Moldova („Общие Условия“), (iv) настоящими Специальными Условиями и (v) Прайс-листом для фиксированных услуг Orange (применимых к абонентам Fiber Pro), которые опубликованы на официальной странице www.orange.md, и

(vii) рекламными материалами, относящимся к конкретным коммерческим предложениям, выпущенным Orange Moldova, являющиеся составной частью Договора. Клиент может получить копию документов, опубликованных на официальном сайте www.orange.md, на бумажном носителе, запросив их в любом магазине Orange Moldova. Данные Специальные Условия обладают приоритетом над Общими Условиями. Некоторые Услуги могут дополнительно регулироваться Специальными Условиями, которые утверждаются Orange Moldova и о которых Клиенту становится известно при запросе их активации.

2.1.2 Подписание Клиентом Договора означает согласие с Общими Условиями, настоящими Специальными Условиями, Прайс-листом на фиксированные услуги Orange и рекламными материалами, посвященными конкретным коммерческим предложениям Orange Moldova, и предоставляет Клиенту право запрашивать активацию Услуг, в отношении которых был заключен Договор, и обязательство Orange Moldova обеспечить Клиенту доступ к услугам на условиях, прописанных в Контракте, а также в приложениях к Договору, Общих Условиях и настоящих Специальных Условиях.

2.2 заключение договора и изменения данных в договоре

2.2.1 На Услуги, предоставляемые в соответствии с настоящими Специальными Условиями, могут быть заключены договоры только юридическими лицами и физическими лицами, занимающимися предпринимательской или профессиональной деятельностью, для нужд, связанных с такой деятельностью, за исключением случаев, когда конкретные коммерческие предложения Orange Moldova предусматривают другое.

2.2.2 Перед подписанием Договора или приложений к Договору по новому местоположению, соответственно перед одобрением заявки на перенос в новое место, Orange Moldova проводит работы по определению технико-экономического обоснования для того, чтобы определить (i) находится ли местоположение, для которого запрашивается подключение, в Зоне действия Фиксированной сети Orange Moldova, (ii) и является ли Подключение к Сети возможным технически и юридически, и (iii) определяется технология и оптимальный способ Подключения к Сети.

2.2.3 Если местоположение не находится в Зоне действия Фиксированной сети Orange Moldova, Orange Moldova, по своему усмотрению, отказывается подключать в данном местоположении или предлагает Клиенту подключение на нестандартных условиях. В последнем случае Orange Moldova уведомит Клиента в письменном виде о технологии (оптоволоконно, Ethernet, и т.д.) и способе (воздушный, подземный), предлагаемых для Подключения к Сети, а также о сроках и стоимости подключения, а Клиент должен, в свою очередь, подтвердить в письменном виде свое согласие с этим. Если Клиент отказывается дать согласие или не отвечает в течение 30 дней с момента уведомления, Orange Moldova оставляет за собой право отказать в подключении.

2.2.4 Orange Moldova оставляет за собой право запросить документы, подтверждающие личность и адрес проживания (почтовый адрес) заявителя, а также документы, подтверждающие право собственности заявителя на помещение, для которого запрашивается подключение. Если заявитель не является собственником помещения, Orange Moldova оставляет за собой право запросить документы, подтверждающие право собственности владельца помещения, право на пользование помещением и согласие владельца на Подключение помещения к Сети. Любое лицо, уполномоченное Клиентом обязано, по запросу Orange Moldova, подтвердить свою личность и полномочия представительства. Orange Moldova имеет право сохранить копию представленных документов, подтверждающих личность, место проживания или офис, почтовый адрес, право собственности, право пользования, а также оригинал или копию (по своему усмотрению) документа, свидетельствующего о согласии владельца и подтверждающего полномочия.

3. Подключение к сети и ввод в эксплуатацию услуги

3.1 подключение к сети

3.1.1 Подписанием Договора (приложений к Договору, запроса на перенос) для нового Местоположения, Клиент выражает свое безотзывное согласие на проведение всех работ, необходимых для Подключения к Сети соответствующей локации.

3.1.2 Подключение к Сети будет осуществляться на Месте командой технических специалистов, определенных Orange Moldova. Клиент не имеет права осуществлять Подключение к Сети никаким иным способом, кроме как через технических специалистов, определенных Orange Moldova. Orange Moldova не несет никакой ответственности за нефункционирование Услуги или ее функционирование не должным образом, в случае, если работы по подключению или другие виды вмешательства в Окончательное Оборудование было осуществлено третьими лицами, не одобренными Orange Moldova третьими лицами.

3.1.3 Технические сотрудники Orange Moldova связываются с Клиентом для определения деталей установки (дата, время), в зависимости от доступности Клиента, Клиент выражает согласие посредством данного Договора с тем, что его данные и данные его представителей (фамилия, адрес, телефон и т.д.) будут переданы Orange Moldova техническим специалистам с этой целью. Если стороны не обговаривают ничего иного, то работы по подключению будут осуществляться в рабочие дни, в запланированное время. В назначенное время и день, обговоренные с техническими специалистами для Подключения к Сети, Клиент или уполномоченное им лицо, обязано присутствовать на Месте. Для проведения работ по подключению Клиент обязан разрешить техническим специалистам, назначенным Orange Moldova, доступ к Местоположению, в том числе и к помещениям общего пользования в здании. Задержка процесса подключения из-за отсутствия на Месте Клиента или уполномоченного им лица, или его (ее) отказа разрешить доступ технических специалистов, назначенных Orange

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

Moldova, к Местоположению, не будет вменена Orange Moldova. В этом случае Orange Moldova оставляет за собой право взимать плату за несостоявшийся выезд технических специалистов (в соответствии с Прайс-листом на фиксированные услуги Orange) и/или расторгнуть Договор на Местоположение, направив Клиенту письменное уведомление.

3.1.4 Клиент обязан заранее обеспечить и все необходимые условия для Подключения к Сети Местоположения в соответствии с техническими спецификациями, Orange Moldova (назначенные технические специалисты) имеет право отказать в Подключении к Сети, если эти условия не выполнены.

3.1.5 В случае если (i) Местоположение расположено в помещении общего пользования или (ii) подключение Местоположения требует прохождения инфраструктуры по, под или над пространством общего пользования и/или территорией или пространством, принадлежащим третьим лицам, Клиент должен получить все необходимые соглашения/авторизации для Подключения к Сети (например, (например, согласие собственника, если он не владеет Помещением, совладельцев, ассоциации жильцов, управляющей организации и/или компетентных органов или учреждений, в зависимости от обстоятельств). Orange Moldova (назначенные технические специалисты) имеют право потребовать у Клиента предоставить необходимые соглашения/авторизации и отказать Клиенту, если он их не предоставит. Orange Moldova (назначенные технические специалисты) не несут никакой ответственности за ситуации, в которых Подключение к сети было осуществлено при отсутствии данных соглашений/авторизаций. Если Orange Moldova не получит такие соглашения/авторизации в течение 30 дней с даты запроса или если их выдача обусловлена уплатой платежей или других льгот, Orange Moldova имеет право расторгнуть Договор на Местоположение, посредством письменного уведомления Клиента. Клиент несет полную ответственность перед любыми третьими лицами и обязуется защищать Orange Moldova в случае жалоб, запросов на выплату сумм денег или любых других действий против Orange Moldova в результате Подключения Местоположения к сети, за исключением случаев, когда истец или Клиент докажет, что работы по подключению были выполнены Orange Moldova (назначенными техническими специалистами) с нарушением технических норм (без просьбы Клиента сделать эту работу) или письменного соглашения между сторонами. Во избежание каких-либо недоразумений, любое аннулирование или потеря соглашения/авторизации в отношении этого пункта не дает право Клиенту расторгнуть настоящий Договор без уплаты штрафа, если соответствующий Абонемент находится в Минимальном контрактном периоде.

3.1.6 Если стороны не договорились об ином с учетом условий доступа к Месту и других факторов, которые могут повлиять на подключение, максимальный срок подключения составляет 15 рабочих дней с даты подписания Договора или приложений к Договору относительно соответствующего места, или одобрения запроса на перенос на новое место, и только при условии других обязательств, возложенных на Клиента. Данный срок не включает (i) период, во время которого проведение работ невозможно осуществить из-за неблагоприятных погодных условий (например, температура воздуха -5°C , проливные дожди), и (ii) период задержки, вызванный недоступностью Клиента или отсутствием доступа к Местоположению согласно пункту 3.1.3, или отсутствием необходимых условий согласно пункту 3.1.4, и (iii) периодами, необходимыми для получения соглашений, указанных в пункте 3.1.5. В случае, если Orange Moldova не осуществляет Подключение к Сети в течение максимального срока, указанного выше, или в любой другой срок, обговоренный с Клиентом, последний имеет право расторгнуть Договор на соответствующее Местоположение, направив Клиенту письменное уведомление.

3.1.7 Если в ходе подключения будет установлено, что Подключение к Сети Местоположения невозможно по объективным техническим причинам, которые не вменяются Клиенту и которые не могли быть предусмотрены на момент проведения технико-экономического обоснования, Orange Moldova сообщит Клиенту в письменной форме с какого момента Договор на соответствующее Местоположение будет расторгнут, без обязательства Клиента платить за подключение соответствующего места.

3.1.8 После выполнения работ по прокладке оптоволоконного

кабеля или кабеля Ethernet от последнего оборудования Сети и до Местоположения Клиента и установки оптоволоконного кабеля Ethernet в Местоположении, Клиент и техники, выполнившие работы, подпишут акт выполненных соответствующих работ. В случае необоснованного отказа Клиента подписать соответствующий акт, Orange Moldova оставляет за собой право расторгнуть Договор на соответствующее Местоположение, направив Клиенту письменное уведомление об этом и взыскав с Клиента стоимость выполненных работ.

3.1.9 Клиент не имеет право использовать установленное Orange Moldova подключение в Местоположении для подключения к Сети оборудования, находящегося за пределами Местоположения. В случае нарушений вышеуказанных положений, Клиент обязан возместить Orange Moldova причиненный вред, включая стоимость Услуг, используемых без разрешения.

3.2 окончечное оборудование

3.2.1 Доступ к Услуге может быть осуществлен только при использовании Оконечного Оборудования (i) с оместимого с соответствующей Услугой и с используемой технологией и (ii) настроенного (установленного) соответствующе.

3.2.2 Для доступа к Услуге Клиент использует Оконечное Оборудование, установленное Orange Moldova в Местоположении, и которое передается Клиенту в аренду (пользование) на период действия Договора, зафиксированное в акте сдачи в эксплуатацию, предусмотренное в пункте.

3.2.3 Право собственности на Оконечное Оборудование не передается Клиенту, использование Оконечного Оборудования передается Клиенту исключительно с целью использования Услуг Orange Moldova, Клиент несет ответственность за это как депозитарий. Клиент обязуется, что на протяжении всего периода действия Договора, не делать никаких распоряжений, не сдавать в аренду и не передавать в использование Оконечное Оборудование или какие-либо из его компонентов.

3.2.4 Конфигурация Оконечного Оборудования, используемая для доступа к Услуге, будет выполнена Orange Moldova командой, назначенных им технических специалистов. В случае использования Клиентом собственного Оконечного оборудования или реконфигурации, или осуществления других каких-либо вмешательств в Оконечное Оборудование, переданного Orange Moldova, осуществленное Клиентом или третьими лицами, не согласованными с Orange Moldova, Orange Moldova не гарантирует доступность и предоставление Услуги в соответствии с согласованными параметрами качества и не несет никакой ответственности за функционирование Услуги или ее несоответствующее функционирование.

3.2.5 Клиент обязуется, среди прочего: (i) получить Оконечное Оборудование; (ii) использовать Оконечное Оборудование, исключительно с целью получения и использования Услуг Orange Moldova, в соответствии с Договором, (iii) соблюдать все инструкции, методические рекомендации, разъяснения и указания, предоставленные представителями Orange Moldova относительно Оконечного Оборудования; (iv) использовать Оконечное Оборудование или любой его компонент как «хороший хозяин», содержать его в исправном функциональном состоянии в соответствии со всеми инструкциями, рекомендациями, методическими разъяснениями, уточнениями и указаниями, предоставленными представителями Orange Moldova и с техническими спецификациями их поставщика/производителя, не использовать его грубо, не повреждать, не уничтожать, не разбирать, не вмешиваться в него, не трогать установленные печати, не добавлять, не изменять каким-либо образом Оборудование; (v) не переносить с Местоположения Оконечное Оборудование или любое его составляющее, за исключением ситуации, если это будет запрошено и Orange Moldova одобрит перенос Услуги в другое Место; (vi) обеспечивать, за свой счет, подключение и непрерывное питание Оконечного Оборудования электроэнергией 220 V, 50Hz, в том числе посредством стабилизатора напряжения, на протяжении всего периода использования Услуги. Клиент обязан соблюдать правила электробезопасности при использовании оборудования, в том числе обеспечения подключения оборудования к электросети, связанной с землей. Несоблюдение этих правил увеличивает риск негативного влияния электромагнитного поля на здоровье, может привести к ухудшению качества связи, а также к повреждению оборудования, Orange

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

Moldova не несет никакой ответственности в связи с этим.

3.2.6 Устранение дефектов Оконечного Оборудования, предоставляемого Orange Moldova, и любых его компонентов, будет производиться за счет Orange Moldova в течение всего срока использования Услуги, если дефекты вызваны каким-либо производственным браком и при условии использования Оконечного Оборудования в строгом соответствии с Общими Условиями, настоящими Специальными Условиями и инструкциями по эксплуатации, полученными Клиентом при установке Оконечного Оборудования.

3.2.7 Клиент обязан обеспечивать безопасность и целостность Оконечного Оборудования, полученного от Orange Moldova, неся риск случайного выхода из строя или повреждения (полного или частичного) его или его компонентов. В случае возникновения подобных ситуаций, Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova.

3.2.8 Если неисправности Оконечного Оборудования, предоставленного Orange Moldova, и любых из его компонентов, являются следствием несоответствующей эксплуатации Оконечного Оборудования, а также вызваны случаями, предусмотренными в пункте

3.2.7, Клиент покрывает полную стоимость ремонта или стоимость замененного оборудования, включая стоимость, взимаемую Orange Moldova за выезд на Местоположение, в соответствии с Прайс-листом на фиксированные услуги, и не освобождается от уплаты Стоимости Абонемента и дополнительных Опций и Услуг, активированных, но не использованных в период невозможности использования Услуги.

3.2.9 В течение 30 дней с даты расторжения Договора на Абонемент, на котором использовалось Оконечное Оборудование, независимо от причин расторжения, Клиент обязуется вернуть Оконечное Оборудование со всеми его компонентами в том состоянии, в котором оно было получено, за исключением естественного износа, на основе акта передачи-приема, подписанного обеими сторонами в любом магазине Orange Moldova.

3.2.10 Другое оборудование, необходимое для доступа к Услуге, такое как компьютер, ноутбук, и т.д., обеспечивается Клиентом за счет собственных средств, и оно должно быть совместимо с Услугой и используемой технологией. Orange Moldova не несет никаких обязательств или ответственности за его страхование или функциональность.

3.2.11 Orange Moldova может изменить конфигурацию программного обеспечения оборудования, предусмотренную в пункте 3.2.10 выше, например, для настройки подключения к Интернету. Orange Moldova не может нести ответственность за законность приобретения или качество оборудования, используемого Клиентом.

3.3 введение в действие (сдача в эксплуатацию)

3.3.1 После завершения работ по подключению, Orange Moldova активирует Услугу, на которую Клиент заключил Договор для соответствующего Местоположения, и Стороны протестируют функциональность этой Услуги, включая скорость передачи данных.

3.3.2 В случае положительного результата тестирования Orange Moldova, (назначенный технический специалист) предоставит Клиенту и Стороны подпишут акт о введении в действие для соответствующего Местоположения, в 2-х экземплярах, по одному для каждой из сторон.

3.3.3 В случае отрицательного результата тестирования, Стороны совместно идентифицируют причину отсутствия доступа к Услуге или несоответствие зарегистрированной скорости предусмотренной положениями Договора.

3.3.4 В случае немотивированного отказа Клиента подписать акт введения в действие, Orange Moldova оставляет за собой право расторгнуть Договор на соответствующее Местоположение, направив Клиенту письменное уведомление об этом, и взыскать с Клиента стоимость подключения соответствующего Местоположения.

3.3.5 Активация Услуги, на которую Клиент заключил Договор, происходит в день подписания Клиентом акта о введении в действие для соответствующего Местоположения, если Стороны не договорились об ином.

3.3.6 Ежемесячный платеж за местоположение рассчитывается с момента Активации Услуги для соответствующего Местоположения.

3.3.7 В случае несоблюдения срока, предусмотренного пунктом 3.1.6, Orange Moldova предлагает компенсации эквивалентные

сумме Ежемесячной Плате за Расчетный Период, пропорционально количеству дней, когда Услуга была недоступна, но не более величины Ежемесячной Платы за расчетный период. Компенсация предоставляется посредством кредитования Клиента в счет-фактуре, относящейся к следующему Расчетному Периоду. Она предоставляется в результате жалобы Клиента и после предварительного анализа всех существующих обстоятельств, которые обосновывают предоставление компенсации. Если Orange Moldova задерживает выполнение своих обязательств, предусмотренных пунктом 3.1.6 более чем на 30 дней, Клиент имеет право расторгнуть Договор на соответствующее Местоположение, направив Orange Moldova письменное уведомление об этом.

3.4 перевод в другое местоположение (изменение адреса установки)

3.4.1 После подписания Договора (Приложений к Договору), Клиент может попросить изменить адрес установки (Местоположение), направив Orange Moldova письменный запрос об этом, согласно модели, предоставляемой Клиентам Orange Moldova, при условии, что новое Местоположение находится в Зоне действия Фиксированной сети Orange Moldova. Orange Moldova может отклонить данный запрос в случае, если у Клиента имеется задолженность перед Orange Moldova. При изменении адреса установки взимается плата за подключение, предусмотренная Прайс-листом на фиксированные услуги Orange. Клиент освобождается от этой платы при условии его обязательства соблюдать минимальный контрактный период сроком 12, 24 месяцев 36 месяцев с момента изменений, в зависимости от типа и Стоимости Абонемента, используемого Клиентом. При нарушении данного обязательства, Клиент выплачивает Orange Moldova, по запросу, штраф эквивалентный сумме полученного денежного освобождения. В любом случае, обязательство Клиента по соблюдению минимального контрактного периода, взятого при подключении предыдущего Местоположения, остается в силе и применяется по отношению к новому Местоположению, включая ответственность Клиента за несоблюдение данного обязательства.

3.4.2 При подключении нового Местоположения, Клиент обязан сдать представителю Orange Moldova Оконечное Оборудование, предоставленное ему ранее для использования Услуги, для его установки в новом Местоположении.

3.4.3 Положения пунктов 2.2.2-2.2.4, 3.1, 3.3 и 4.1.1 настоящих Специальных Условий, относящихся к Подключению к Сети Местоположения, применяются также и в случае, когда Клиент запрашивает перевод в другое Местоположение (адрес).

3.4.4 Если новое Местоположение не находится в Зоне действия фиксированной сети Orange Moldova, Клиент не может запрашивать изменение адреса установки (Местоположение), но может расторгнуть Договор на предыдущее Местоположение, с уплатой соответствующих штрафов (если применимо).

3.4.5 При изменении места установки в пределах того же Местоположения, взимается административная плата, предусмотренная Прайс-листом на фиксированные услуги Orange.

4. Коммерческие условия

4.1 плата за подключение, абонементы, цены и источники информации

4.1.1 За подключения к Сети Клиент оплачивает стоимость подключения за каждый подключенный Абонемент, независимо от его типа. Клиент может получить скидку, полную или частичную, стоимости подключения, при условии соблюдения Клиентом Минимального контрактного периода, применимого к соответствующему Абонементу (и, в случае необходимости, Минимальную стоимость Абонемента), которая действует с момента его Активации. В случае несоблюдения Минимального контрактного периода (или, если применимо, Минимальная стоимость Абонемента) по причинам, связанным с Клиентом (расторжение договора на соответствующий Абонемент Клиентом по причинам, независящим от Orange Moldova или Orange Moldova по причинам, связанным с Клиентом, изменение тарифного плана на тарифный план с более низкой Ежемесячной Платой), Orange Moldova имеет право взимать с Клиента штраф эквивалентный сумме скидки на плату за подключение, которой Клиент воспользовался при подключении соответствующего Абонемента.

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

4.1.2 Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с типом Абонемента (тарифным планом), дополнительные Опции и Услуги, активированные Клиентом, в обмен на оплату стоимости Абонемента и Тарифов соответствующих дополнительных Опций и Услуг. Тип Абонемента (тарифный план), выбранный Клиентом, указывается в приложении к Договору или в заявке на изменение или смену абонемента.

4.1.3 Стоимость подключения, типы доступных Абонементов (тарифные планы), Ежемесячная Плата и максимальные скорости передачи данных для каждого Абонемента, трафик, включенный в Абонемент Internet backup (если применимо), доступные дополнительные Опции и Услуги и соответствующие тарифы, Административные тарифы, предусмотрены Прайс-листом на услуги фиксированных коммуникаций Orange и/или приложением к Договору. Клиент может получить актуализированную информацию относительно Прайс-листа на услуги фиксированных коммуникаций Orange и текущие коммерческие предложения Orange Moldova, посетив официальную страницу www.orange.md, или по запросу информации в Службе Заботы о Клиентах Orange Moldova для юридических лиц у Представителя Корпоративных Продаж Orange, или в любом магазине Orange Moldova.

4.1.4 Абонемент Internet backup является услугой передачи мобильных данных, предоставляемой в соответствии со Специальными Условиями использования услуги Orange Internet Acum, размещенной на официальной странице www.orange.md, с отступлениями, предусмотренными настоящими Специальными Условиями, и предоставляемой посредством оконечного оборудования (роутера), установленного Orange Moldova в Местоположении, согласно условиям, предусмотренным пунктами 3.1-3.3.. Абонемент Internet backup может быть использован только в качестве резервного подключения в случае временной недоступности основного Абонемента фиксированного Интернета. В случае приостановки или расторжения контракта на абонемент фиксированного Интернета, также приостанавливается, соответственно расторгается, и абонемент Internet backup. Абонемент Internet backup не может быть активным в то время когда основной абонемент фиксированного Интернета приостановлен. Неспользованный трафик в течение Расчетного периода (месяц), на который он был выделен, не переносится на следующий Расчетный Период (месяц) и аннулируется.

4.1.5 Клиент может узнать информацию о типе используемого Абонемента (тарифный план), активированных дополнительных Опциях и Услугах, предыдущем и следующем Расчетном Дне, состоянии своего счета клиента Orange, включая текущий баланс, доступный Трафик из Абонемента Internet backup disponibil, связавшись со Службой Заботы о Клиентах Orange Moldova для юридических лиц, а также в любом собственном (прямом) магазине Orange Moldova.

4.2 дополнительные опции и услуги

4.2.1 Клиент может активировать или деактивировать дополнительные Опции и Услуги, согласно Прайс-листу на услуги фиксированных коммуникаций Orange. Опции активируются и деактивируются для каждого Абонемента отдельно, независимо от его типа.

4.2.2 Для активации и деактивации дополнительных Опций или Услуг, Клиент подает заявку, согласно образцу, предоставленному Orange Moldova.

4.2.3 Если дата активации дополнительных Опций или Услуг, за которые взимается ежемесячная плата, не совпадает с Расчетным днем Клиента, то Клиенту будет выставлена счет-фактура за текущий Расчетный Период с полным соответствующим тарифом, если соответствующее коммерческое предложение Orange Moldova не предусматривает, что он оплачивается пропорционально количеству оставшихся дней из текущего Расчетного Периода.

4.2.4 Деактивация дополнительных Опций или Услуги осуществляется с Расчетного Дня следующего за запросом, при условии, что запрос подан самое позднее в рабочий день, предшествующий Расчетному Дню, с которого запрашивается деактивация. В противном случае, запрос исполняется уже со следующего Расчетного Дня.

4.3 изменение коммерческих условий

4.3.1 Клиент соглашается, что любое изменение коммерческих отношений, переданное Клиентом Orange Moldova электронным



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

путем (факс или электронная почта) в соответствии с настоящими Специальными Условиями, соответствует всем законным требованиям относительно заключения письменных юридических актов.

4.3.2 Клиент имеет право изменить тип Абонемента (тарифный план), который он использует. Для перехода с одного на другой тариф, Клиент подает заявку, согласно образцу, предоставляемому Клиентам Orange Moldova.

4.3.3 Смена Абонемента на другой, с более высокой Ежемесячной Платой, осуществляется по запросу Клиента, за исключением случаев, когда необходимо заменить Оконечное Оборудование и/или установить дополнительное Оконечное Оборудование, а смена одного Абонемента на другой, с более низкой Ежемесячной Платой, осуществляется с Расчетного дня, следующего за таким запросом, при условии, что заявка подана не позднее рабочего дня, предшествующего Расчетному Дню, с которого запрашивается изменение (в противном случае, заявка рассматривается со следующего Расчетного Дня). Замена Оконечного Оборудования необходима в случае смены Абонемента фиксированного Интернета на другой тип абонемента, который включает эту услугу, но предоставляет более высокую максимальную скорость передачи данных. Установка дополнительного Оконечного Оборудования необходима для активации Абонемента Internet backup. В таких случаях применяются соответствующие положения пунктов 3.1-3.3 и 4.1.1 настоящих Специальных Условий, относящихся к Подключению Сети Местоположения, а изменения осуществляются с даты замены/установки оборудования, необходимого для доступа к Услуге. При замене Оконечного Оборудования Клиент обязан передать представителю Orange Moldova Оконечное Оборудование, ранее предоставленное Клиенту в аренду для использования Услуг, под угрозой платы штрафа в размере его стоимости, а также отсутствующих или несоответствующих ему компонентов, предусмотренных актом сдачи в эксплуатацию.

4.3.4 Переход на другой тарифный план осуществляется бесплатно, за исключением перехода на тарифный план с более низкой Ежемесячной Платой в течение Минимального Контрактного периода, который производится за административный сбор эквивалентный Ежемесячной Плате, касающейся предыдущего тарифного плана.

4.3.5 В случае замены Абонемента на другой с более высокой Ежемесячной Платой, если дата замены не совпадает с Расчетным Днем, Клиенту будет выставлена счет-фактура с разницей между Ежемесячной Платой за новый Абонемент и Ежемесячной Платой за предыдущий Абонемент, пропорционально количеству дней, оставшихся из текущего Расчетного Периода.

5. Фактурирование

5.1 При подписании приложения к Договору на новый Абонемент, Orange Moldova взимает с Клиента следующие суммы: (i) Стоимость Абонемента и соответствующих Опций и дополнительных Услуг, приобретенных Клиентом за его первый Расчетный Период, если дата подписания приложения не совпадает с Расчетным Днем Клиента, Стоимостью Абонемента и стоимостью дополнительных Опций и Услуг, приобретенных Клиентом за период между Активацией нового Абонемента и следующим Расчетным Днем Клиента, и (ii) если применимо, стоимостью подключения, за исключением случаев, в которых Orange Moldova позволяет произвести оплату после Активации Услуг на новый Абонемент. Orange Moldova может отказать в Активации Абонемента до полной оплаты суммы, подлежащих взысканию при подписании приложения к Договору на соответствующий Абонемент, за исключением случаев, когда Orange Moldova позволяет оплатить данные суммы после Активации Услуги на новый Абонемент. В первом случае, если соответствующие суммы не будут полностью оплачены в течение 27 дней с момента подписания Договора (Приложения к Договору), Договор на соответствующий Абонемент будет расторгнут в соответствии с законом, без промедления, без установления льготного периода или вызова, без вмешательства судебных инстанций и без выполнения каких-либо других формальностей.

5.2 Впоследствии, в каждый Расчетный День, Orange Moldova выставляет Клиенту счет-фактуру на следующие суммы: (i) Стоимость Абонемента на Расчетный Период, который начинается с соответствующего Расчетного Дня, (ii) если применимо, стоимость

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

дополнительных Опций и Услуг, приобретенных Клиентом за этот же Расчетный Период, и (iii) если применимо, административные тарифы на приобретенные Клиентом услуги.

5.3 Orange Moldova может выставлять промежуточные счет-фактуры для корректировки, чтобы исправить любые ошибки, которые могли возникнуть в предыдущих счет-фактурах, выставленных и отправленных Клиенту. Оплата промежуточных счет-фактур производится в соответствии с Общими Условиями.

6. Минимальный уровень качества

6.1 Если стороны не договорились об ином, то в условиях сигнала, неподтвержденного воздействию факторов, находящихся вне контроля Orange Moldova и с учетом положений, предусмотренных пунктами 7.1 и 7.2 Общих Условий, Orange Moldova гарантирует следующие параметры качества Услуги, измеряемые на линии: (i) доступность Услуги, в течение месяца, - 98%; (ii) максимальная скорость (рекламируемая) передачи данных, минимальная скорость передачи данных и обычно доступная скорость передачи данных, в направлении загрузки (download) и, соответственно, в направлении отдачи (upload) соответствующие типу используемого Абонемента. Скорость передачи данных может лимитироваться характеристиками Оконечного Оборудования, используемого Клиентом.

6.2 Значения скоростей Интернет-услуг и передачи данных:

Название Абонемента	Download / Upload на внешние сайты		
	Максимальная скорость передачи данных, Download / Upload (Mbps)	Обычно доступная скорость передачи данных, Download / Upload (Mbps)	Минимальная скорость передачи данных, Download / Upload (Mbps)
Fiber Pro 400	20 / 20	20 / 20	20 / 20
Fiber Pro 500	40 / 40	40 / 40	40 / 40
Fiber Pro 900	100 / 100	100 / 99	94 / 83
Internet Pro 2500	200 / 200	200 / 200	190 / 170
Internet Pro 3500	300 / 300	300 / 300	250 / 280
Internet Pro 5500	500 / 500	500 / 460	460 / 340
Internet Pro 10000	940 / 920	920 / 810	860 / 470

Название Абонемента	Download / Upload на местные сайты (PM)		
	Максимальная скорость передачи данных, Download / Upload (Mbps)	Обычно доступная скорость передачи данных, Download / Upload (Mbps)	Минимальная скорость передачи данных, Download / Upload (Mbps)
Fiber Pro 400	100 / 100	100 / 99	94 / 83
Fiber Pro 500	100 / 100	100 / 99	94 / 83
Fiber Pro 900	100 / 100	100 / 99	94 / 83
Internet Pro 2500	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Internet Pro 3500	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Internet Pro 5500	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Internet Pro 10000	940 / 920	920 / 810	860 / 470

6.2 Для достижения Обычно доступной скорости передачи данных и Максимальной скорости передачи данных, Клиент должен выполнять в совокупности следующие конкретные условия:

- передача специфических тестовых файлов, выполняемая отдельно для скачивания (download) и, соответственно, закачивания (upload), между окончательным оборудованием Клиента (тестовым окончательным оборудованием), подключенным к релевантной Сети Orange Moldova и тестовым сервером подключенным к национальному общедоступному узлу Internet Exchange public (MD Internet Exchange – MD-IX);
- на Станции Клиента не должно быть проблем программного обеспечения (вирусы, malware (вредоносных программ),



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

компьютерные атаки на оборудование Клиента и т.д.) и все драйверы должны быть обновлены до последней версии, доступной на момент проведения измерений;

с) использование Кабеля Ethernet UTP минимум Cat5e /6, согласно стандарту, IEEE 802.3ab или в соответствии с более новым вариантом этого стандарта; Длина кабеля не должна превышать длину, допустимую для 1 Gbps для соответствующей категории кабеля;

d) приложение desktop, используемое для тестирования (Speedtest by Ookla), должно быть обновлено до последней доступной версии на момент проведения измерений;

e) уровень использования процессора / ядра во время измерений должен составлять максимум 60%;

f) Wi-Fi отключен и подключение терминала напрямую к сетевому оборудованию (ONT / модем/ роутер);

g) один ПК подключен через LAN/кабель UTP к модему/роутеру Orange;

h) никакая другая программа, потребляющая диапазон, не должна работать на ПК в момент проведения измерений (например: FTP-клиенты, streaming video, messaging, browsing, filesharing и т.д.);
i) на том же физическом соединении должна быть доступна только Интернет -услуга;

j) отключение любого другого оборудования, подключенного к сети, которое может генерировать трафик данных (обмен файлами, потоковая передача, просмотр любого вида, обмен сообщениями и т.д.);

k) служебный трафик, который учитывается при измерении скорости передачи данных, этот трафик является неотъемлемой частью каждого пакета IP – данных, передаваемых посредством протокола TCP/IP (a se vede RFC791 -<http://tools.ietf.org/html/rfc791>, RFC793 - <http://tools.ietf.org/html/rfc793>, RFC1180 -<http://tools.ietf.org/html/rfc1180>).

6.3 Для достижения Обычно доступной скорости передачи данных и Максимальной скорости передачи данных, Клиент должен выполнять в совокупности следующие конкретные условия:

Hardware: процессор минимум Intel Core i3 или аналогичный, накопитель типа HDD или SSD; сетевой интерфейс 1000 Mbps (full-duplex), память RAM: минимум 2 GB, операционная система: Win 10 (или более новая).

6.4 Для достижения Минимальной скорости передачи данных, Клиент должен выполнять в совокупности следующие конкретные условия:

(i) Hardware: процессор минимум dual core или аналогичный (например: Inter Core i3), накопитель типа HDD/SSD; сетевой интерфейс 1000 Mbps, память RAM: минимум 2 Гб, операционная система : Windows 10 (или более новая);

(ii) Связь между сетевой картой ПК клиентов и CPE Orange Moldova должна составлять минимум 1000 Мбит full-duplex (в случае абонентов со скоростью более 100 Мбит).

(iii) Измерения скорости передачи данных будут производиться только с помощью приложения Speedtest by Ookla, которое можно скачать в варианте Windows. Клиент должен иметь или должен создать учетную запись в приложении Speedtest by Ookla и должен быть подключен и аутентифицирован во время проведения измерений.

6.5 Приложение Speedtest by Ookla для стационарных терминалов обнаруживает и отображает ряд факторов, которые могут повлиять на измерения, а именно:

6.6 Фоновый трафик превысил темп 2% измеренной скорости скачивания или загрузки;

6.7 Средняя загрузка процессора / ядра во время тестирования превысила значение 60%;

а) Есть менее 1000 Mbytes свободной памяти RAM .

6.8 Клиент имеет право на компенсацию, если он произвел измерения скорости передачи данных при условиях, изложенных в пунктах 6.3-6.6 выше, и, если после них возникают значительные и постоянные различия /которые повторяются через равные промежутки времени между измеренными скоростями и Минимальная скорость, обычно доступная скорость или максимальная скорость, связанные с подпиской, имеющейся у Клиента, и упомянутые в пункте 6.1.2 выше.

6.9 Считается, что Клиент зарегистрировал значительные расхож-

дения, если он произвел как минимум 6 измерений в течение 24 часов, из которых как минимум одно сделано в промежутке 23:00 - 7:00 при выполнении хотя бы одного из следующих условий:
(i) Клиент не достигает минимальной скорости передачи данных как минимум в двух измерениях;
(ii) Как минимум половина произведенных Клиентом измерений регистрирует значение скорости не превышающей 50% скорости, доступной в нормальном гарантированном режиме.

6.11 Клиент не может потребовать компенсацию, указанную в пункте 6.8 выше, в течение максимум 30 дней с даты последнего измерения. Для этого Клиент отправляет Orange Moldova прикрепленные вместе с жалобой в письменном виде, с помощью средств, указанных в Процедура запроса компенсаций, следующие документы/данные:

a) экспорт измерений, проведенных в заявленный период, скачанный из учетной записи пользователя приложения измерения скорости в формате csv или pdf;

b) скриншоты экрана, показывающие количество «полосок» индикаторов мощности сигнала, отображенного на экране терминала в момент проведения измерений;

c) идентификационные данные Клиента;

d) заявленная скорость передачи данных, согласно технологии проведения измерений.

6.12 В случае несоблюдения параметров, указанных в пункте 6.1(i), а также в случае, предусмотренном в пункт 6.11 выше, Orange Moldova предоставляет компенсацию, равную эквивалентной стоимости неоказанной или ненадлежащим образом оказанной Услуги (т.е. часть Ежемесячной Платы и тарифа за дополнительные Опции и Услуги, использованные Клиентом, пропорционально количеству дней в течение которых Услуги не была доступна или ее качество ухудшилось (проявлялись значительные различия, постоянные или повторяющиеся через регулярные интервалы времени) в течение соответствующего Периода фактурирования).

Период расчета компенсаций включает период, в течение которого проводились измерения. Компенсация предоставляется путем кредитования Клиента в счет-фактуре, связанной с расчетным периодом, следующим за тем, когда претензия была удовлетворена Orange Moldova. Она предоставляется на основании жалобы Клиента и после предварительного анализа всех существующих обстоятельств, обосновывающих необходимость предоставления компенсации.

7. Приостановление Услуги со стороны Клиента

7.1 В порядке отклонения от пункта 10.1.1 Общих Условий, Клиент может запросить приостановку Услуги на любой Абонемент один раз в год, для самое большее 3 –х последовательных Расчетных Периодов (месяцев) по любой причине, направив письменную экспресс заявку (i) по почте, на адрес: Orange Moldova S.A., Служба Заботы о Клиентах, ул. Алба Юлия, 75, MD-2071 Кишинэу, (ii) лично, Представителю Корпоративных Продаж Orange, (iii) в любом магазине Orange, (iv) по факсу, на номер 0 22 97 77 01, или (v) по e-mail, на адрес corporate@orange.md.

7.2 За приостановку Услуги взимается административный сбор, предусмотренный Прайс-листом на фиксированные услуги Orange.

Плата взимается ежемесячно за каждый приостановленный Абонемент, независимо от его типа. Если Клиент запрашивает повторную активацию Услуги с даты, которая не совпадает с Расчетным Днем, административный сбор за приостановку Услуги на текущий Расчетный Период оплачивается в полном объеме.

8. Переуступка

8.1 В случае передачи Клиентом своих прав и обязательств по Договору (Абонементу), цессионарий перенимает от cedenta ответственность за Оконечное Оборудование, установленное в Местоположении на основании акта приема-передачи оборудования, подписанного cedentом и цессионарием с Moldova.

8.2 Вместе с уступкой, цессионарий может запросить перевод в другое Местоположение в соответствии с условиями пункта 3.4.