

Специальные условия

Специальные условия использования услуги Orange Internet Acum

1. Определения

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

Приложение „My Orange“: услуга, посредством которой предоставляются данные о состоянии Счета Клиента Orange Internet Acum и посредством которой можно вносить изменения в кратчайшие сроки. В приложении „My Orange“ Клиент может ознакомиться с балансом счета Orange Internet Acum, активировать или деактивировать опции, пополнить счет Orange Internet Acum, а так же провести другие административные действия. Услуга доступна на сайте <https://my.orange.md> с использованием имени пользователя и Пароля.

Зона покрытия Услуги: географическая зона, в рамках которой Клиент может пользоваться Услугой.

Бонус: объем, предоставленный Orange Moldova клиенту в рамках коммерческого предложения.

Счет Клиента Orange Internet Acum: содержит данные об идентификационных параметрах Клиента, мобильном номере (MSISDN), присвоенном SIM/USIM карте, типе Абонемента, следующем и предыдущем Расчетном дне, балансе счета клиента Orange, включая текущий остаток, доступном Трафике из Абонемента, доступном Бонусе, доступном Трафике за Лояльность, активированных Опциях и Трафике из Опций.

Опция: соглашение, согласно которому в обмен на определенную сумму (стоимость Опции) Клиент получает (i) либо право пользоваться Услугами передачи мобильных данных в пределах объема, который варьируется в зависимости от Стоимости Абонемента (Трафик из Опции), (ii) либо возможность пользоваться Услугой передачи мобильных данных с максимальной скоростью загрузки, которая доступна в Сети, при условии, что у него достаточно неиспользованного Трафика из Абонемента или Трафика из Опции.

Сеть: любая из сетевых наземных сетей мобильной электронной связи, основанная на стандартах технологии GPRS/EDGE, IMT-2000 с радиointерфейсом UMTS (W-CDMA), включая LTE или IMT-Advanced, оперируемая Orange Moldova, посредством которой предоставляется Услуга, предлагаемая Orange Moldova.

Услуга (Услуги) или Услуга Orange Internet Acum: все услуги электронных коммуникаций, предлагаемые Клиенту Orange Moldova посредством Сети на базе контракта, независимо от того, предоставляются ли они в рамках Абонемента или нет, которые включают, в зависимости от ситуации, Основные услуги, Включенные услуги, Дополнительные услуги.

Основные Услуги: услуга передачи мобильных данных.

Услуга (Услуги) передачи мобильных данных: услуга, посредством которой Orange Moldova обеспечивает Клиенту возможность передачи и получения данных (включая доступ в Интернет), используя определённые протоколы и технологии.

Включенные услуги: услуги, автоматически активированные вместе с Основной Услугой, предоставляемой Клиенту Orange Moldova в рамках Абонемента с целью повышения комфорта и уровня удовлетворения Клиента в отношении Услуг и в целом выполнения Контракта.

Тариф: сумма взимаемая Orange Moldova у Клиента за предоставление определенного вида услуг. Тарифы указаны в Руководстве пользователя Orange Internet Acum, которое предоставляется вместе с SIM/USIM картой и которое так же опубликовано на официальном сайте www.orange.md или в рекламных материалах, относящихся к коммерческим предложениям. Помимо данных средств информирования, Клиент может ознакомиться с тарифами, запросив информацию в Службе Заботы о Клиентах или в любом магазине Orange Moldova.

Трафик из Абонемента: объем Услуг передачи мобильных данных на доступной скорости максимальной расчетной скорости передачи данных при скачивании (download) в Сети и/или на максимальной расчетной скорости передачи данных при загрузке (upload), заданной для соответствующего типа абонемента (тарифный план), выраженной в МВ (Megabytes) или ГБ (Gigabytes), предоставляемый Клиенту ежемесячно в Расчетный день, в пределах которого Клиент может пользоваться Услугами на протяжении Расчетного периода, который начинается с соответствующего Расчетного дня.

Трафик за Лояльность: объем Услуг передачи мобильных данных на максимальной расчетной скорости передачи данных при скачивании (download), доступной в Сети, и/или на максимальной расчетной скорости для передачи данных при загрузке (upload), заданной для соответствующего типа абонемента (тарифный план) выраженной в МВ (Megabytes) или ГБ (Gigabytes), предоставляемый Клиенту ежемесячно в Расчетный день Клиенту с непрерывным сроком пребывания в сети, в пределах которого Клиент может пользоваться Услугами на протяжении максимум 18 месяцев с момента соответствующего Расчетного дня. Трафик за Лояльность добавляется к Трафику из Абонемента и используется после того, как он израсходован.

Трафик из Опции: объем Услуг передачи мобильных данных на максимальной расчетной скорости передачи данных при скачивании (download), доступной в Сети и/или на максимальной расчетной скорости для передачи данных при загрузке (upload), заданной для соответствующего типа абонемента (тарифный план), выраженной в МВ (Megabytes) или ГБ (Gigabytes), предоставляемой Клиенту в день активации Опции, в пределах которого Клиент может пользоваться Услугами. Трафик из Опции добавляется к Трафику из Абонемента и Трафику за Лояльность и используется после их израсходования.

Максимальная расчетная скорость передачи данных: скорость передачи данных в нисходящем направлении (download) и в восходящем направлении

(upload), на уровне IP, которую конечный пользователь может достичь в реальных условиях. Эта скорость указывается отдельно, по типу сетевых технологий.

Рекламуемая скорость передачи данных: скорость передачи данных в нисходящем направлении (download) и в восходящем направлении (upload), которую провайдер использует в коммерческой информации для продвижения коммерческих предложений. Рекламуемая скорость передачи данных эквивалентна максимальной расчетной скорости передачи данных.

2. применяемые контрактные документы

2.1 Контрактные отношения между Orange Moldova и Клиентом в отношении предоставления Услуг регламентируются (i) Контрактом, (ii) приложениями к Контракту и (iii) приложениями к Контракту и дополнительными соглашениями к Контракту, подписанными Клиентом, (iv) а так же Общими условиями предоставления услуг в сфере электронных коммуникаций, доступных клиентам Orange Moldova, (v) данными Специальными Условиями и (vi) Руководством Пользователя Orange Internet Acum, которые опубликованы на официальном сайте www.orange.md и (vii) рекламными материалами, посвященными отдельным коммерческим предложениям, изготовленными Orange Moldova, которые являются частью Контракта. Клиент может получить на бумажном носителе копию документов, опубликованных на официальном сайте www.orange.md по запросу в любом магазине Orange Moldova. Данные Специальные Условия являются приоритетными по отношению к Общим Условиям. Некоторые Услуги могут дополнительно регулироваться Специальными условиями, которые утверждаются Orange Moldova и с которыми Клиент может ознакомиться при запросе на их активацию.

2.2 Подписание Контракта Клиентом означает, что он принимает Общие условия предоставления услуг в сфере электронных коммуникаций, доступных клиентам Orange Moldova, данные Специальные Условия, Руководство Пользователя Orange Internet Acum и рекламные материалы, посвященные отдельным коммерческим предложениям, изготовленные Orange Moldova, и даёт Клиенту право запросить активацию Услуг, в отношении которых заключен Контракт, и обязательство Orange Moldova обеспечить доступ Клиента к данным Услугам на условиях, указанных в Контракте. Активация SIM карты происходит в течение максимум 24 часов после подписания Клиентом Контракта и оплаты Стоимости Абонемента за первый Расчетный Период, если действующие регламенты не предполагают более короткие сроки.

3. минимальный контрактный период

3.1 В случае приостановки Услуги Клиентом, Минимальный контрактный период, применяемый к приостановленному Абонемента, продлевается на период соответствующей заморозки.

3.2 Мобильное оборудование, реализуемое Orange Moldova, обычно заблокировано в Сети Orange Moldova. Мобильное Оборудование может быть разблокировано Orange Moldova в течение 15 рабочих дней с момента запроса Клиента, поданного после истечения Минимального контрактного периода и полной оплаты задолженности Клиента перед Orange Moldova.

4. трафик из абонемента, трафик за лояльность, дополнительные услуги, опции и соответствующие тарифы

4.1 Трафик из Абонемента и Трафик за лояльность, соответствующий Абонемента, Стоимость Абонемента, Дополнительные услуги и доступные Опции, Трафик из опции, соответствующий каждой опции, тарифы за Дополнительные услуги и Опции предусмотрены Руководством пользователя Orange Internet Acum, которое предоставляется вместе с SIM картой или указаны в рекламных материалах, посвященных коммерческим предложениям Orange Moldova, которые являются неотъемлемой частью Контракта. Помимо данных источников информации, Клиент может ознакомиться с ними на официальном сайте www.orange.md и запросив информацию в Службе Заботы о Клиентах или в любом магазине Orange Moldova.

4.2 Тарифы за Услуги третьих лиц предусмотрены в материалах, выпущенных третьими лицами.

4.3 Трафик из Абонемента, неиспользованный в течение Расчетного периода, для которого он был начислен, может быть использован в течение следующего Расчетного периода. Таким образом, Трафик из Абонемента, который не был израсходован на протяжении 2 Расчетных периодов, аннулируется и не может быть использован.

4.4 Чтобы узнать информацию об Абонемента, Расчетном дне, состоянии и балансе счёта, доступном Трафике из Абонемента, доступном Бонусе, доступном Трафике за Лояльность, активированных Опциях, доступном Трафике из Опций, а так же все фактуры за последние 12 месяцев, Клиент может воспользоваться веб-приложением My Orange на странице <https://my.orange.md>.

4.5 После полного израсходования Трафика из Абонемента, Трафика за Лояльность и Трафика из Опций, в зависимости от ситуации, максимальная скорость доступа в Интернет снижается до показателей, предусмотренных в Руководстве Пользователя Orange Internet Acum и на официальном сайте www.orange.md. Услуга, предоставляемая таким образом, не тарифицируется.

4.6 Начиная с даты Активации, Клиент может активировать в приложении My Orange, согласно Руководству Пользователя Orange Internet Acum. Так же Клиент может воспользоваться Бонусами, предоставляемыми Orange Moldova, согласно коммерческому предложению.

4.7 Клиент обладает правом сменить Абонемента (тарифный план), которым он пользуется. Для перехода на другой тарифный план Клиенту необходимо подать заявление по модели, предоставляемой Клиенту Orange Moldova, или в приложении My Orange, а изменения вступают в силу в следующий расчетный

день. Переход на другой тарифный план осуществляется либо бесплатно, либо за отдельную плату согласно Руководству Пользователя Orange Internet Acum. В случае, если Клиент воспользовался какой-либо промо ценой или скидкой, любое изменение тарифного плана должно соответствовать условиям соответствующего коммерческого предложения. Трафик из Абонемента, начисленный за последний расчетный период, который не был израсходован в момент замены Абонемента, может быть использован на протяжении следующего расчетного периода в объеме, не превышающем ежемесячный трафик, включенный в новый Абонемент.

4.8 Клиент обладает правом посредством письменного запроса, отправленного в адрес Orange Moldova, запросить изменение в Дополнительных услугах. Изменения вступают в силу незамедлительно или со следующего Расчетного дня после запроса, в зависимости от типа запроса Клиента.

5. выставление счета

5.1 При подписании Контракта или Приложения к Контракту в отношении дополнительного Номера телефона, Orange Moldova взимает с Клиента следующие суммы: (i) Стоимость Абонемента и эквивалент дополнительных Опций и Услуг, приобретенных Клиентом, за первый Расчетный период или, если день подписания Приложения не совпадает с Расчетным днём, Стоимость Абонемента и эквивалент дополнительных Опций и Услуг, приобретенных Клиентом за период между Активацией номера и последующим Расчетным днем, (ii) если актуально, аванс и (или) первый взнос за Мобильное оборудование, приобретенное в Orange Moldova. Взымаемая сумма и Трафик из Абонемента и Опций, начисленный за неполный период, будут пересчитаны относительно длительности этого периода. Orange Moldova может отказать в Активации Номера до полной оплаты суммы, выставленной к оплате при подписании Контракта (Приложения к Контракту) в отношении соответствующего номера. Если данная сумма не оплачена полностью в срок до 27 дней с момента подписания Контракта (Приложения к Контракту), Контракт в отношении соответствующего Абонемента будет лишен силы без промедления, без установления срока отсрочки или официального уведомления, без вмешательства суда и соблюдения каких-либо других формальностей.

5.2 В дальнейшем, в каждый Расчетный день, Orange Moldova взимает с Клиента следующие суммы: (i) Стоимость Абонемента за Расчетный период, который начинается с соответствующего Расчетного дня, (ii) если актуально, то стоимость Опций и дополнительных Услуг, приобретенных Клиентом в течение данного Расчетного периода, (iii) если актуально, взнос за Мобильное оборудование, приобретенное в рассрочку в Orange Moldova; и (iv) если актуально, тарифы за административные услуги, приобретенные Клиентом.

5.3 Orange Moldova может выставлять промежуточные регулирующие счета для корректировки потенциальных ошибок в счетах, выставленных ранее Клиенту. Оплата промежуточных счетов осуществляется согласно пунктам, перечисленным ниже.

6. покрытие и минимальный уровень качества

6.1 доступ к Услуге обеспечивается только в Зоне покрытия соответствующей Сети, в соответствии с определением покрытия на основании сопутствующих лицензий Orange Moldova. Актуальные данные о зоне покрытия доступны на официальном сайте www.orange.md. Услуга не доступна в роуминге.

6.2 Из-за технических ограничений характеристик Службы, Orange Moldova не гарантирует минимальную скорость при предоставлении Услуги, а также максимальный процент потери пакетов данных, максимальную задержку передачи пакета данных или максимальную вариацию задержки передачи пакетов данных. Максимальная расчетная скорость передачи данных (рекламируемая скорость) указана в Руководстве Пользователя Orange Internet Acum Moldova и различается в зависимости от типа Сети, в которой зарегистрирована SIM-карта Клиента на момент использования Услуги. Доступ к определенной Сети или к определенной Услуге и к максимальной расчетной скорости передачи данных зависит также и от совместимости и характеристик Мобильного Оборудования, используемого Клиентом (или Пользователем). Orange Moldova не несет ответственности за невозможность использования Клиентом максимальной скорости, доступности в Сети, или доступа к определенным Услугам, обусловленной оборудованием, используемым Клиентом.

6.3 В зависимости от используемой радиотехнологии, Расчетная максимальная скорость передачи данных может быть:

	Максимальная физическая пропускная способность в сети, Download / Upload (Mbps)	Максимальная скорость передачи Download, достигнутая при измерениях (Mbps)	Максимальная скорость передачи Upload, достигнутая при измерениях (Mbps)
LTE/4G	300 / 50	129.1	45.5
UMTS/3G	42 / 5.76	24.9	3.8

6.4 Максимальная расчетная скорость была определена Orange Moldova (согласно букве а, пункта 5.2.3) стандарта SM ETSI EG 202 057-4) при следующих условиях :

- (i) путем передачи указанных тестовых файлов, выполненной отдельно в направлении скачивания (download) и, соответственно, в направлении закачивания (upload), между терминальным оборудованием пользователя (тестовое терминальное оборудование), подключенное к соответствующей Сети Orange Moldova, и тестовым сервером, подключенном к национальному общедоступному узлу Internet Exchange public (MD Internet Exchange – MD-IX);
- (ii) на открытом воздухе, в местах, свободных от препятствий (избегая

участков с близлежащими высотными зданиями); (iii) в разные дни и в разные временные промежутки (из которых как минимум 2 теста – в период 23:00-07:00, не менее 2-х тестов в течение дня, как минимум 2 теста – в выходные дни); (iv) с мобильным терминалом категории 6 и выше для 4G и категории 24 и выше для 3G, продаваемых Orange Moldova; (v) с терминалом, возможности которого совместимы с многочастотным стандартом накопления мощности (carrier aggregation); (vi) с мобильным терминалом в прямой видимости с радиооборудованием /антенной на максимальном расстоянии 150-200м.

В случае 4G:

- a) с терминалом, обладающим максимальным количеством PRB, что может быть направлено на тестовую сессию; и
- b) с терминалом, обладающим уровнем мощности сигнала (RSRP) > -85dBm и уровнем качества сигнала (RSRQ) > -3,5;
- c) uSIM, укомплектованной должным образом, что позволит достичь максимальных скоростей, указанных Orange Moldova .

В случае 3G:

- a) с терминалом, которому назначен полный набор кодов HSPA (15 кодов) и TTI (transmission time interval) непрерывно и постоянно;
- b) с терминалом, обладающим уровнем мощности сигнала (RSCP) > -80dBm и качеством сигнала (энергия чипа относительно спектральной плотности шума - EcNo > -3,5db); и
- c) uSIM, укомплектованной должным образом, что позволит достичь максимальных скоростей, указанных Orange Moldova.

6.5 На Максимальную расчетную скорость могут оказать влияние многие факторы, среди которых:

- (i) помехи электрических радио сигналов, вызванными источниками внешних электростанций, в том числе из соседних стран и с территории Республики Молдова, неконтролируемой конституционными властями;
- (ii) различия препятствия (здания, мосты, туннели, металлические конструкции, география почвы, стены зданий, в которых осуществляются измерения и т.д.);
- (iii) временные работы по обслуживанию, развитие, изменение или расширение телекоммуникационных сетей;
- (iv) использование терминала, технические характеристики которого не позволяют достичь максимальной расчетной скорости, согласно техническим возможностям сети (например, низкая производительность процессора, недостаточно памяти и т.д.);
- (v) использование карт SIM/uSIM , не располагающих параметрами, позволяющими достичь максимальных скоростей, продаваемых Orange Moldova;
- (vi) использование прокси-серверов или приложений VPN во время тестирования;
- (vii) использование антивирусных программ;
- (viii) ограничения из-за операционной системы – определенные ошибки в операционной системе мобильного терминала, с помощью которого осуществляются измерения, могут повлиять на скорость передачи и определить получение ошибочных результатов; тесты должны проводиться на мобильных терминалах с современной операционной системой;
- (ix) спектр и радиотехнологии, доступные в зоне проведения измерений;
- (x) уровень мощности сигнала и уровень качества сигнала;
- (xi) доступность ресурсов сотовой связи на момент проведения измерений;
- (xii) временные интервалы в течение которых осуществляются измерения (в час-пик или в обычное время);
- (xiii) наличие фонового /параллельного трафика во время проведения измерений;
- (xiv) наличие приложений, работающих в фоновом режиме;
- (xv) наличие неблагоприятных погодных условий;
- (xvi) наличие перебоев с электроснабжением;
- (xvii) наличие повреждений сетей электронных коммуникаций третьей стороной;
- (xviii) отсутствие или неудовлетворительное качество внешнего подключения к Интернету;
- (xix) недоступность или ограниченная мощность сервера третьей стороны, на котором хранится Контент;
- (xx) качество программного обеспечения, установленного на сервере или компьютерах Клиента ;
- (xxi) доступ к некоторым Услугам может быть затруднен в часы пик из-за ограниченной пропускной способности Сети.

6.6 В ситуации ,когда Клиент получает неограниченный бесплатный объем трафика на сниженной скорости после израсходования объема трафика, включенного в абонемент, возможно, что приложения типа video-streaming, interactive speech и т.д., не работают должным образом, а достигаемая скорость намного ниже максимальной расчетной скорости.

7. приостановление Услуги Клиентом

7.1 Клиент обладает правом запросить один раз в год приостановление предоставления Услуги для любого Абонемента (Мобильного номера) на срок до 6 последовательных Расчетных периодов (месяцев) по любой причине, за исключением случаев, если иное не предусмотрено коммерческим предложением и при соблюдении п. 7.2.

7.2 Приостановление Услуги для определённого Абонемента может быть осуществлено не ранее, чем через 3 полных Расчетных периода (месяца) с момента его Активации, если иное не предусмотрено коммерческим предложением, на условиях которого был приобретен Абонемент, в отношении которого заключен Контракт. Клиент, который приобрел Мобильное оборудование по промо цене не может приостановить Услугу в течение 3 полных Расчетных периодов (месяцев) с момента приобретения оборудования, если срок, на который запрашивается приостановление, не превышает 6 последовательных Расчетных периодов (месяцев). Если срок, на который запрашивается приостановление, превышает 6 последовательных Расчетных периодов (месяцев), клиент соответственно не может приостановить Услугу в течение 12 полных Расчетных периодов (месяцев) с момента приобретения оборудования. Если Клиент приобрел Мобильное оборудование в рассрочку, то до полной оплаты стоимости оборудования он не может воспользоваться приостановлением Услуги.



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

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

8. Дополнительные основания для расторжения Контракта по инициативе Клиента.

Контракт так же может быть расторгнут на основании письменного уведомления со стороны Клиента в адрес Orange Moldova, отправленного в срок до 20 календарных дней с момента заключения Контракта (приложения к Контракту) для Абонемента (Мобильного Номера), в отношении которого запрашивается расторжение, без выплаты какой-либо компенсации в пользу Orange Moldova, в случае если зона (зоны), в пределах которой Клиент желает пользоваться Услугой, находится вне Зоны покрытия Услуги. При получении такого уведомления, Служба заботы о Клиентах Orange Moldova свяжется с Клиентом для того, чтобы провести необходимые тесты. В случае если тесты подтвердят факт, указанный выше, расторжение вступает в силу со следующего Расчетного Дня после уведомления о расторжении, предоставленного указанным образом, а Стоимость Абонемента, оплаченная клиентом за первый расчетный период, возмещается Клиенту пропорционально неиспользованному Трафику из Абонемента. В случае если Клиент приобрел в Orange Moldova Мобильное Оборудование, Клиент обязан вернуть данное Мобильное Оборудование Orange Moldova не позднее даты, с которой расторжение вступает в силу и в состоянии, в котором он его приобрел. В случае если Мобильное Оборудование возвращено не вовремя или не в том состоянии, в котором было приобретено, Orange Moldova обладает правом отказаться его принять, а Клиент при этом обязан оплатить Orange Moldova сумму, состоящую из всех неоплаченных взносов (если актуально) и разницу между стандартной ценой Мобильного Оборудования и суммой, за которую Клиент приобрел данное Мобильное Оборудование.