

1. precizari generale

- 1.1. In conformitate cu legislatia Republicii Moldova, I.M. "Orange Moldova" S.A. este autorizata pentru instalarea si operarea unei retele de telefonie mobila GSM in banda de frecventa 900 MHz si 1800 MHz, precum si pentru comercializarea serviciului sau (numit in continuare "Serviciul").
- 1.2. Relatiile contractuale intre Orange Moldova si solicitantul conectarii la Serviciu, sau dupa caz, abonatul la serviciu, in continuare denumit Client sunt si vor fi reglementate de un contract si anexele acestuia, care vor include prezentele Conditii Generale, precum si lista de preturi oficiala aprobata de Orange Moldova si Client.
- 1.3. Prezentele Conditii Generale sunt aplicabile Serviciului si nu terminalelor. Conditii Generale stabilesc drepturile si obligatiile Orange Moldova si ale Clientului cu privire la prestarea si utilizarea Serviciului.
- 1.4. Unele servicii, cum ar fi servicii cu valoare adaugata, roaming-ul si/sau conexiunea internationala vor fi oferite in conditii speciale.

2. conectarea la serviciu

2.1. Informatii solicitate

Orange Moldova isi rezerva dreptul de a solicita documente care sa probeze identitatea si adresa solicitantului. Orice persoana impunerita de o astfel de persoana fizice sau juridice are obligatia, la cererea Orange Moldova, sa faca dovada identitatii si a statutului sau, precum si a impunerii de reprezentare. Clientul se angajeaza sa anunte imediat Orange Moldova despre orice schimbare a informatiilor furnizate in momentul abonarii, survenita pe durata abonamentului, in special modificarile referitoare la domiciliu sau sediul social, forma juridica sau denumirea societatii/organizatiei.

2.2. Motive de refuz

Orange Moldova asigura accesul nediscriminatoriu al tuturor utilizatorilor la serviciile de telecomunicatii prestate, dar isi rezerva dreptul de a refuza o cerere de abonare sau accesul la alte retele straine ori servicii aditionale din motivele ce urmeaza:

- a) Clientul a omis furnizarea integrala a informatiilor solicitate conform Articolului 2.1
- b) Clientul nu a completat corespunzator cererea de abonament
- c) Clientul este in imposibilitate de plata stabilita
- d) Clientul are datorii neachitate fata de Orange Moldova.

2.3. Intrarea in vigoare si durata contractului

In lipsa unor intelegeri contrare, Contractul devine efectiv la data semnarii. Taxele de utilizare ale Serviciului sunt calculate incepand cu data activarii cartelei SIM. Contractul este incheiat pe o durata de timp nelimitata, dar care nu va fi mai mica de perioada specificata in Contract. La expirarea acestei perioade Contractul va putea fi reziliat in orice moment, cu conditia ca partile sa fi actionat in conformitate cu prevederile Articolului 8.2. ale Contractului.

3. serviciul si obligatiile Orange Moldova

3.1. La data abonarii, Orange Moldova furnizeaza Clientului toate informatiile necesare despre Serviciu. Un Serviciu Clienti este pus la dispozitie pentru a raspunde cat mai complet solicitarilor clientilor cu privire la Serviciu.

3.2. Serviciile Orange Moldova

- 3.2.1. Orange Moldova se obliga sa ia toate masurile necesare pentru a-i asigura Clientului sau accesul la reseaua de telecomunicatii si la Serviciul sau. Aceasta se va realiza prin actiuni corespunzatoare si numai Orange Moldova este impunerita sa aleaga mijloacele tehnice pentru a permite acest acces in cele mai bune conditii.
- 3.2.2. Orange Moldova isi asuma responsabilitatea pentru asigurarea receptiei semnalelor radio in cadrul arii de acoperire definite, in concordanta cu licenta Orange Moldova. Rata de blocare, precum si rata de cadere a apelurilor nu va depasi 2%.
- 3.2.3. Orange Moldova nu poarta raspundere pentru prestarea Serviciului pentru perioada incidentei cazurilor de forta majora, certificate de catre Camera de Comerț si Industrie a RM. Intarzierea sau neindeplinirea obligatiilor din motiv de forta majora nu va fi considerata ca o incalcare a prevederilor contractuale.
- 3.2.4. Orange Moldova nu poarta raspundere pentru perturbările transmisiei cauzate de catre lucrarile de modernizare.
- 3.2.5. Calitatea serviciilor depinde de starea calitativa a terminalelor folosite de catre Client. Orange Moldova nu poarta raspundere pentru functionarea defectuoasa a terminalelor in caz de folosire incorecta a Serviciului.
- 3.2.6. Orange Moldova nu poarta raspundere pentru continutul apelurilor si nici a mesajelor, nici pentru daunele pe care acestea le-ar putea provoca, in caz ca Orange Moldova nu este autorul lor.
- 3.2.7. Orange Moldova nu poarta raspundere pentru servicii, nici pentru facturarea acestora, atunci cand acestea, accesibile prin Serviciu sau, sunt oferite de terte parti.
- 3.2.8. Clientul Orange Moldova in roaming este deservit de un operator strain din tara in care se afla. Respectiv, acesta se comporta ca un Client al retelei din strainatate. Astfel, Orange Moldova nu poarta raspundere pentru eventualele probleme tehnice originate de catre operatorul strain in timpul utilizarii serviciului Roaming.
- 3.2.9. Orange Moldova ofera o cartela microprocesor - cartela SIM (numita in continuare "cartela SIM"), care se va plasa in terminal cu scopul de a permite accesul la Serviciile Orange Moldova. Cartela SIM contine datele de identificare ale Clientului prin retea, oricare ar fi tipul terminalului GSM utilizat pentru emiterarea sau primirea apelurilor. Accesul la cartela SIM este efectuat mai sigur de un cod secret PIN (Personal Identification Number) care poate fi utilizat de catre Client conform metodelor descrise in manualele de utilizator ale fiecarui terminal.
- 3.2.10. Orange Moldova se obliga sa efectueze activarea cartelei SIM cat mai repede posibil, in dependenta de posibilitatile tehnice.
- 3.2.11. Numarul de telefon este dat in momentul activarii. Clientul este autorizat sa ceara un numar special de telefon in conditii specifice. Cheltuielile vor fi facturate Clientului.
- 3.2.12. Orange Moldova are dreptul de a schimba numarul de telefon alocat Clientului din motive operationale ale Serviciului Orange Moldova. Orange Moldova va informa in prealabil Clientul despre aceasta.
- 3.2.13. Teritoriul geografic unde Clientul poate trimite si receptiona apeluri defineste aria de acoperire a Serviciului. Zona de acoperire va fi extinsa prin intermediul Acordurilor internationale prin care Orange Moldova va fi interconectat cu operatorii straini.

3.3. Modificari ale serviciului

- 3.3.1. Orange Moldova isi rezerva dreptul de a modifica continutul sau unele caracteristici ale Serviciului oferit, si/sau continutul, unele caracteristici sau prestarea comerciala a unor servicii aditionale celui de baza. In caz de modificare a conditiilor de prestare a serviciilor, de marire a

tarifelor pentru servicii, a altor taxe stabilite de Operator, Orange Moldova va anunta cu 15 zile inainte despre aplicarea modificarilor in conditiile de prestare, tarife si taxe, iar in caz de reducere, tarifele si taxele pot fi aplicate imediat, anuntand ulterior clientii.

- 3.3.2. Orange Moldova este obligat sa informeze in cel mai scurt timp Clientul, prin mijloace corespunzatoare, asupra oricarui amendament la prezentele Conditii Generale. Prevederile acestor amendamente sunt aplicate tuturor Contractelor, inclusiv celor in vigoare. Orice Client, care nu este de acord cu noile conditii, are dreptul de a rezilia Contractul in concordanta cu Articolul 8.2 a prezentelor Conditii Generale. Lipsa obiectiilor din partea Clientului exprimate in forma scrisa si prezentate la Orange Moldova pe parcursul a 30 de zile din momentul in care i-a fost trimisa notificarea, va fi considerata ca acceptare integrala a amendamentelor.
- 3.3.3. Clientul are dreptul sa-si schimbe pachetul de servicii, precum si serviciile suplimentare de care beneficiaza. Pentru trecerea la un nou pachet de servicii Clientul va depune cerere cu cel putin 10 zile inainte de urmatoarea data de facturare. In cazul in care Clientul a beneficiat de orice fel de pret promotional/reducere (la taxa de conectare, abonamentul lunar, servicii, etc.) orice modificare a Serviciului va fi supusa conditiilor specifice ofertei promotionale corespunzatoare.
- 3.3.4. Eventuala necesitate de inlocuire sau modificare a unui terminal pentru a permite posibilitatea de acces la anumite servicii Orange Moldova nu ofera Clientului dreptul la despagubiri.

3.4. Confidentialitatea

- 3.4.1. Orice informatie furnizata de catre Client la Orange Moldova va fi introdusa in fisierele de date Orange Moldova si va fi utilizata numai in scopuri legate de telecomunicatii, gestiune si informare a Clientului in cadrul relatiei comerciale dintre Client si Orange Moldova. Aceste date nu vor fi transmise, vandute sau imprumutate unor terte parti, cu exceptia cazurilor prevazute de legislatie.
- 3.4.2. Daca la momentul abonarii nu este stipulat contrariu, Clientul autorizeaza Orange Moldova sa-i includa numele si numarul de telefon intr-un directoriu accesibil publicului. Prevederile acestui articol nu se raspandesc asupra informatiei despre identitatea Clientului.
- 3.4.3. Orange Moldova asigura confidentialitatea convorbirilor Clientului realizate prin intermediul Serviciului sau cu exceptia cazurilor prevazute de legislatie.

4. obligatiile clientului

4.1. Serviciul Orange Moldova

- 4.1.1. Clientul este obligat sa foloseasca Serviciul in conformitate cu termenii si conditiile contractuale, cu legislatia si regulamentele in vigoare.
- 4.1.2. Clientul este obligat sa nu admita utilizarea Serviciului pentru cauzarea premeditata a perturbarii retelei operatorului sau care va crea prejudicii altor abonati si / sau operatorului si sa nu utilizeze serviciul in scopuri ce contravin intereselor statului, ordinii publice si intereselor operatorului.
- 4.1.3. Clientul, fiind utilizator final al Serviciului, este obligat sa nu utilizeze Serviciul in scopuri comerciale, inclusiv inchirierea si/sau vanzarea acestuia catre terti. De asemenea, este interzisa redirectionarea prin intermediul retelei Orange Moldova a traficului generat de catre terti.

4.2. Cartela SIM

- 4.2.1. Orange Moldova ramane proprietarul cartelei SIM oferite Clientului dupa aprobarea cererii de abonare a acestuia. Clientul se obliga sa nu o transmita, sa nu o dea in chirie, sa nu o distruge sau deterioreze prin orice metoda ar fi. El se obliga sa o intoarca la Orange Moldova la prima cerere a acestuia conform conditiilor stipulate in Contract, in particular, din motive de securitate ale operarii retelei sau din motive de terminare a Contractului, indiferent de cauza.
- 4.2.2. Clientul este obligat sa ia toate masurile de precautie pentru a evita folosirea abuziva sau cu rea vointa a cartelei SIM.
- 4.2.3. Orice tentativa de copiere a datelor tehnice de identificare, inscrise pe cartela SIM este interzisa si sanctionata conform legislatiei.
- 4.2.4. In caz de furt, deteriorare sau pierdere, Clientul informeaza imediat Serviciul Clienti al Orange Moldova prin telefon. Orange Moldova se obliga sa deconecteze Clientul de la retea cat mai repede posibil. Serviciul va fi suspendat in cel mai scurt timp. Aceasta notificare trebuie sa fie confirmata imediat prin trimiterea unei scrisori recomandate, in care se va indica orice informatie utila despre pierdere sau furt. In acest caz, acordarea serviciilor va fi suspendata si in cel mai scurt timp posibil se va elibera o alta cartela. Orange Moldova isi rezerveaza dreptul de a elibera cartela de substituire contra unei plati din partea Clientului care acopera cheltuielile legate de aceasta substituire. In orice caz, Clientul are obligatia achitarii abonamentelor lunare pentru intreaga perioada de suspendare.

4.3. Terminalul

- 4.3.1. Clientul va utiliza in exclusivitate terminale autorizate, care corespund regulamentului in vigoare si intr-o stare buna de functionare. Este interzisa conectarea la terminal a oricaror accesorii sau piese aditionale care pot produce interferenta cu Serviciul.
- 4.3.2. Clientul este obligat sa plateasca toate platile si costurile cerute de Orange Moldova, rezultate din incalcare conditiilor sectiunii 4 de catre Client fara a aduce prejudicii altor drepturi sau actiuni ale Orange Moldova (costuri de reparatie etc ...).

5. facturarea si modalitatile de plata

5.1. Preturi

- 5.1.1. Clientii achita platile in conformitate cu lista curenta de preturi.
- 5.1.2. Lista de preturi oficiala Orange Moldova GSM este parte integranta a Contractului.
- 5.1.3. Data de facturare reprezinta data de activare a cartelei SIM, cu exceptia zilelor 29, 30, 31 ale lunii, care automat sunt transferate pe data de 1.

5.2. Modalitatile de achitare pentru serviciile de telefonie mobila celulara:

- a) in avans
- b) in credit

5.3. Plata in avans

- 5.3.1. Pe parcursul utilizarii serviciului Orange Moldova, Clientul este limitat la suma depusa in contul sau Orange Moldova.
- 5.3.2. Clientul poate alimenta contul sau GSM Orange Moldova prin transfer, plata in numerar, prin intermediul cartelelor de reincarcare Abonament Orange , credit card.
- 5.3.3. In cazul epuizarii de catre Client a sumei depuse pe contul sau, nu poate fi efectuat nici un apel. In acest caz, contul trebuie alimentat pentru activarea apelurilor.
- 5.3.4. Abonatul este obligat sa achite plata pentru serviciile prestate de catre operator in baza facturii emise. In cazul neachitarii la timp a facturii (data limita este indicata in factura si scrisori de avertizare emise clientului), operatorul suspenda prestarea serviciilor. Daca contul Clientului a ramas in debit (in caz ca Clientul a cheltuit mai mult decat suma disponibila pe cont), Clientul va ramane raspunzator pentru aceasta datorie catre Orange.



Orange Moldova S.A.
str. Alba Iulia, 75
Chisinau, MD-2071
Republica Moldova
www.orange.md

5.4. Fond de garantie

5.4.1 Orange Moldova isi rezerva dreptul de a solicita oricarui Client potential sa creeze un fond de garantie sau sa prezinte o garantie bancara.

5.4.2 In cazul in care fondul de garantie nu este depus la data solicitata, abonamentul va fi anulat in mod automat, Clientul nefiind indreptatit la nici o compensatie. Suma platita sub forma de fond de garantie sau garantia bancara nu este purtatoare de dobanda si va fi returnata Clientului la cererea scrisa a acestuia in cel mult doua luni de la expirarea Contractului, cu conditia inexistentei oricoror altor litigii sau a vreunei sume datorate de Client catre Orange Moldova.

5.5. Plata in credit

5.5.1 Sub rezerva respectarii de catre Client a cerintelor Orange Moldova, Clientul poate obtine un credit pentru plati. Factura trimisa Clientului va fi platibila pe parcursul a 10 zile bancare din momentul emiterii si va include toate platile calculate in perioada de referinta, in particular:

- taxele de activare
- taxa de abonare pentru Serviciul de baza, calculata in avans in fiecare luna
- taxele aditionale in functie de tipul optiunilor alese de catre Client si calculate in prealabil in fiecare luna
- costul convorbirilor nationale supra celor incluse in abonament, internationale si de roaming, calculate lunar
- alte costuri si plati aferente contului Clientului.

5.5.2 Orange Moldova poate trimite facturi intermediare, atunci cand considera ca suma facturii o justifica.

5.5.3 Orice reclamatii privind facturile si, in special, cele privind contravaloarea convorbirilor, vor fi trimise printr-o scrisoare cu aviz de primire la Serviciul Clienti al Orange Moldova nu mai tarziu de 30 de zile de la data emiterii facturii in cauza. Depunerea reclamatiei nu exonereaza Clientul de obligatiile sale de plata.

5.5.4 Plata prin virament este efectuata in contul indicat pe factura, facandu-se urmatoarele referinte in destinatia platii: nr. Facturii, nr. contului de plata, nr. de telefon mobil.

5.5.5 Clientul care pretinde de a nu fi primit factura sa este obligat sa achite suma datorata, indicata de Orange Moldova intr-o factura repetata.

5.5.6 Orice intarzieri succesive in efectuarea platilor care necesita expedierea unor facturi repetate, ce vor cauza cheltuieli administrative, vor fi facturate Clientului, fara ca aceasta sa aduca vre-un prejudiciu posibilitatii oferite prin art. 7.1.1. ale prezentelor conditii generale.

5.5.7 La cerere, Clientul poate obtine o detaliera a convorbirilor sale. Aceasta informatie speciala poate fi eliberata numai pentru o perioada completa de facturare.

6. cesiunea drepturilor contractuale

6.1. De catre Orange Moldova

Orange Moldova are dreptul sa cesioneze integral sau partial drepturile si obligatiile sale unei terte parti, fara a solicita consimtamantul Clientului, si fara ca acesta sa aiba dreptul la compensatii de orice natura. Orange Moldova asigura ca o astfel de cesiune nu va afecta negativ drepturile si obligatiile Clientului.

6.2. De catre Client

Clientul poate sa cesioneze drepturile si obligatiile prezentului Contract numai cu acordul Orange Moldova. Dupa obtinerea acordului Orange Moldova, Clientul depune o cerere de transferare a numarului sau de telefon pe numele altei persoane. Noul Client, care astfel accepta Contractul de abonament, precum si conditiile de abonament specifice ale clientului precedent si de asemenea semnneaza acest Contract va achita toate datoriile acestui numar de telefon. Cesiunea drepturilor contractuale poate fi efectuata numai daca Clientul nu are datorii fata de Orange Moldova. Clientul trebuie sa plateasca costul transferului dreptului de proprietate.

7. suspendarea serviciului

7.1. De catre Orange Moldova

7.1.1 In cazul neachitarii totale sau partiala la data scadenta a platilor specificate in art. 5.3.2. de catre clientii care platesc in avans, respectiv a valorii facturii conform art.5.5.1. de catre clientii care platesc in credit, Orange Moldova are dreptul de a suspenda Serviciul oferit Clientului, fara preaviz sau drept de compensare.

7.1.2 In afara celor prevazute in art.7.1.1., Orange Moldova poate suspenda imediat, fara preaviz si drept de compensare, Serviciul catre Client, daca acesta nu isi respecta obligatiile fata de Orange Moldova indicate in art.4, daca nu respecta conditiile de folosire a Serviciului, cat si in caz dovedit de plata viciata si/sau fraudata, pana la remedierea cazului suspendarii.

7.1.3 In afara cazurilor de forta majora, Orange Moldova are dreptul, ca urmare a unor probleme de ordin tehnic, sa suspende Serviciul. Totusi, Orange Moldova isi propune, in limita posibilitatilor, sa-si avertizeze abonatii despre aceasta prin mijloace adecvate. In cazul unei suspendari prelungite a Serviciului intr-o anumita zona geografica, Orange Moldova poate compensa Clientului contravaloarea care reprezinta prorata abonamentului lunar pentru perioada de suspendare a Serviciului.

7.1.4 In conditiile suspendarii, conform Articolului 7.1.1. si 7.1.2., costurile suspendarii (deconectarea si reconectarea Serviciului) vor fi suportate de Client.

7.1.5 Clientul are obligatia sa-si achite si datoriile prevazute in Contract. In plus, toate celelalte obligatii de plata care decurg din contract raman in sarcina Clientului.

7.2. De catre Client

Clientul poate solicita suspendarea abonamentului pentru o perioada de timp limitata care reprezinta trei luni calendaristice, o data pe an, oricare ar fi motivul. Costurile de deconectare si reconectare vor fi facturate Clientului. Suspendarea abonamentului poate fi facuta cel devreme dupa trei luni de abonament. In cazul in care Clientul a beneficiat de orice pret promotional (la taxa de conectare, abonamentul lunar, servicii, etc.) el nu are dreptul sa suspende serviciul pe parcursul a 6 luni din momentul conectarii.

8. rezilierea contractului

8.1. De catre Orange Moldova

8.1.1 Orange Moldova este indreptatita sa rezilieze Contractul cu efect imediat, in cazul in care Clientul devine insolubil, isi inceteaza activitatea, este actionat in judecata pentru datorii scadente, este in procedura de executare silita pentru neexecutarea obligatiilor contractuale sau este in reorganizare sau lichidare judiciara.

8.1.2 Orange Moldova este de asemenea indreptatita sa rezilieze Contractul imediat, fara preaviz si drept de compensare, printr-o scrisoare cu aviz de primire, daca descopera ca la data incheierii Contractului clientul a oferit o informatie falsa, incorecta sau incompleta sau daca acesta nu a informat despre modificarile survenite ulterior.

8.1.3 Orange Moldova este de asemenea indreptatita sa rezilieze contractul in caz de incalcare de catre abonat a prevederilor contractului si ale anexelor lui, precum si a legislatiei in vigoare.

8.2. De catre Client

8.2.1. Clientul este indreptatit sa rezilieze Contractul la expirarea perioadei initiale de sase luni sau un an, calculata de la data intrarii in vigoare a Contractului. Contractul inceteaza efectiv la sfarsitul perioadei lunare tarifare, cu conditia respectarii unui preaviz de cel putin 10 zile, inainte de expirarea termenului contractului. Preavizul trebuie trimis prin scrisoare recomandata cu aviz de primire. Cu toate acestea, daca Clientul a beneficiat de orice fel de pret promotional la taxa de conectare, perioada initiala obligatorie de pastrare a Contractului va fi stabilita in conditiile specifice ofertei promotionale corespunzatoare. Daca partile nu convin expres despre rezilierea contractului, el se prelungeste automat pe perioade lunare consecutive.

8.2.2 In cazul in care Clientul reziliaza Contractul (explicit conform prevederilor art. 8.2.1. sau implicit prin neachitare) inainte de expirarea perioadei initiale specificate in Contract de la intrarea acestuia in vigoare, el (Clientul) va achita catre Orange Moldova, fara intarziere o penalitate in cuantumul sumei pana la concurenta contravalorii taxelor de abonament aferente perioadei initiale mentionate.

8.2.3 In orice situatie, daca in lista de preturi oficiala apare o modificare in defavoarea Clientului pe parcursul perioadei initiale specificate in Contract, Clientul poate rezilia Contractul printr-o simpla scrisoare inregistrata cu 30 zile in prealabil, fara a fi responsabil pentru cheltuielile suplimentare generate de lichidarea abonamentului. Contractul este considerat reziliat la sfarsitul perioadei lunare de tarifarare. Perioada lunara de tarifarare este perioada de achitare a platilor specificate in art. 5.3.2. Pentru clientii care platesc in avans, respectiv perioada de facturare pentru clientii care platesc in credit.

8.3. In ziua terminarii Contractului Clientul este obligat sa intoarca la Orange Moldova cartela SIM, care permite accesul la retea, in caz contrar, Orange Moldova isi rezerva dreptul de a se adresa in instantele judecatoresti.

8.4. La data terminarii Contractului, Clientul este obligat sa achite toate datoriile sale catre Orange Moldova.

9. renuntarea temporara la aplicarea unei prevederi contractuale

In cazul in care una din Parti renunta in orice moment sa insiste cu privire la stricta aplicare a unei prevederi a Contractului, acest lucru nu va fi considerat ca o renuntare definitiva la dreptul respectiv sau la orice alte drepturi conferite prin Contract si nu va opri Partea sa solicite in continuare aplicarea stricta a acestei prevederi sau a altor conditii contractuale, in afara cazului in care, in mod expres, s-a convenit in scris cu privire la o astfel de renuntare.

10. informatii furnizate clientului

Orange Moldova va avertiza de la bun inceput Clientul asupra riscului utilizarii terminalului in timpul conducerii vehiculelor, cat si despre posibilitatea aparitiei interferentelor cu anumite echipamente medicale. Orange Moldova nu isi asuma responsabilitatea eventualelor prejudicii create Clientului in astfel de cazuri.

11. nulitatea

Daca una dintre prevederile contractuale este declarata nula sau inaplicabila, aceasta nu va avea nici un efect asupra celorlalte prevederi contractuale, care vor continua sa ramana in vigoare impreuna cu toate efectele care decurg din aplicarea respectivelor prevederi.

12. reclamatii si litigii

12.1. Rezolvarea amiabila

Pentru orice reclamatie Clientul trebuie sa se adreseze la Serviciul Clienti al Orange Moldova. Reclamatia va fi facuta in scris si va fi trimisa Sefului Serviciului Clienti la: S.A. Orange Moldova, Serviciul Clienti, Str. Alba Iulia 75, 2071 Chisinau. Termenul de examinare a petitiilor nu va depasi 15 zile, iar in cazurile cand petitia necesita o examinare suplimentara in cel mult 30 de zile din data receptionarii petitiei. Rezultatul examinarii petitiei va fi adus la cunostinta petitionerului in scris, iar cu consimtamantul lui oral.

12.2. Competenta de judecata

Orice disputa generata de existenta, interpretarea sau aplicarea prevederilor prezentului Contract, care nu poate fi negociata si solutionata amiabil, va fi inaintata instantelor de judecata competente din Moldova.

12.3. Drept aplicabil

Legea aplicabila Contractului este legislatia in vigoare a Republicii Moldova.



Orange Moldova S.A.
str. Alba Iulia, 75
Chisinau, MD-2071
Republica Moldova
www.orange.md

conditii speciale

Condițiile speciale de utilizare a serviciilor ("Condițiile speciale")

- "Orange Moldova" înseamnă Întreprinderea Mixta "Orange Moldova" S.A., IDNO 1003600106115, sediu: MD-2071, str. Alba Iulia 75, Chisinau, Republica Moldova, care detine și operează o rețea de telefonie mobilă celulară în standardul GSM în Republica Moldova ("Rețea").
- "Servicii" înseamnă serviciile de date prestate de Orange Moldova, inclusiv pe suport GPRS/EDGE (Internet mobil online) sau prin intermediul mesajelor multimedia (MMS) sau mesajelor scrise (SMS).
- "Continut" înseamnă clipuri video, imagini, jocuri, aplicații, tonuri de apel, logo-uri, poze, animații, sunete, noutăți sau alt continut.
- "Client" înseamnă detinator de abonament Orange Moldova sau utilizator Orange PrePay al cărui telefon mobil este înregistrat în Rețea și care poate fi utilizat pentru accesarea resurselor mobile wap sau a Continutului sau descărcarea Continutului prin intermediul Serviciilor.
- Prin utilizarea Serviciilor, inclusiv accesarea resurselor mobile wap sau a Continutului sau descărcarea Continutului, Clientul se obligă să respecte Condițiile Speciale. În cazul în care în calitate de furnizor al resurselor mobile wap sau al Continutului este identificat un tert, furnizarea acestor resurse sau Continut poate fi supusă unui acord suplimentar cu acest furnizor.
- Accesând resursele mobile wap sau Continutul sau descărcând Continutul, Clientul confirmă că are mai mult de 18 ani (în cazul în care este indicat că resursele sau Continutul respectiv sunt destinate doar unor asemenea clienți).
- Serviciile se prestează doar abonaților Orange Moldova și utilizatorilor Orange PrePay care utilizează un aparat de telefon mobil compatibil. Deoarece din cauza diferențelor în caracteristicile aparatelor de telefon nu toate telefoanele sunt compatibile cu Serviciile, resursele mobile wap sau Continutul, se recomandă de a verifica asemenea compatibilitate a aparatului de telefon.
- Serviciile, resursele mobile wap și/sau Continutul furnizat se taxează la tarifele indicate în lista oficială de preturi Orange Moldova și pe site-ul www.orange.md. Costul lor se include în factura în cazul în care Clientul este abonat Orange Moldova sau este dedus din credit în cazul în care Clientul este utilizator Orange PrePay.
- Taxarii se supune fiecare comandă de Continut, inclusiv dacă se comandă unul și același Continut.
- Serviciile, resursele mobile wap și/sau Continutul pot fi furnizate și în cazul afliării Clientului în alte țări, dacă asemenea servicii se suportă de rețeaua țării în care se află Clientul. În acest caz, furnizorul local al acestor servicii ar putea să încaseze tarife suplimentare pentru aceste servicii. Posibilitatea de a utiliza Serviciile, de a accesa resursele mobile wap sau Continutul sau de a descărca Continutul poate fi restricționată sau împiedicată de operatorul rețelei în care se află Clientul.
- Continutul nu poate fi schimbat sau returnat de către Client.
- Exceptând cazul în care este specificat altfel, Continutul aparține companiei Orange Moldova, furnizorilor independenți ai Continutului sau terților. Continutul este protejat conform drepturilor de autor și conexe, precum și drepturilor la proprietate intelectuală referitoare la mărcile comerciale înregistrate. Toate copiile Continutului stocate în aparatul de telefon al Clientului rămân proprietatea companiei Orange Moldova, a furnizorilor independenți ai Continutului sau a terților. Continutul este destinat strict uzului personal. În conformitate cu legislația privind protecția proprietății intelectuale, orice utilizare a Continutului în scopuri publicitare și/sau comerciale și/sau de informare, este interzisă. Orice comunicare publică, demonstrare publică, copiere, transmitere, transferare, licențiere, cesiune, comercializare, (re)vanzare, închiriere, distribuire, publicare, punere la dispoziție pentru alte persoane, decompilare, reformatare sau modificare, parțială sau integrală, a Serviciilor sau a Continutului, indiferent de metoda sau suport, fără a se fi obținut în prealabil autorizația exprimată în scris de la Orange Moldova, cu excepția cazurilor în care legea sau Condițiile Speciale o permit în mod expres, este strict interzisă și constituie o contravenție administrativă sau infracțiune, care se pedepsește conform legislației în vigoare. În cazul nerespectării acestei prevederi de către Client, Orange Moldova sau terții pot de asemenea să ceară prin judecată restabilirea drepturilor sale și recuperarea pierderilor, inclusiv recuperarea materială a prejudiciului moral.
- Clientul se obligă să nu utilizeze Serviciile pentru cauzarea oricărei hărțuiri, deranj sau incomodități companiei Orange Moldova sau clienților acesteia, precum și să nu permită utilizarea aparatului de telefon/numărului său mobil de către alte persoane pentru cauzarea unei asemenea hărțuiri, deranj sau incomodități. Clientul se obligă de asemenea să nu utilizeze Serviciile pentru a transmite sau afișa orice material care este calomniator, jignitor, obscen sau amenințator, sau care, în opinia companiei Orange Moldova, poate cauza hărțuire, deranj sau incomoditate companiei Orange Moldova sau oricărei altei persoane, sau care este ilegal. În cazul acționării în justiție a companiei Orange Moldova de către un tert în legătură cu transmiterea sau afișarea de către Client a unui asemenea material, Clientul se obligă să compenseze pagubele suportate de Orange Moldova.
- Clientul se obligă să utilizeze Serviciile, resursele mobile wap și/sau Continutul în conformitate cu măsurile de asigurare a siguranței Rețelei, identificării sursei Continutului și a taxării, întreprinse de Orange Moldova, și să nu încerce să eludeze aceste măsuri.
- Clientul se obligă să nu utilizeze Rețeaua sau furnizarea Serviciilor, resurselor mobile wap sau a Continutului, dacă asemenea utilizare ar putea să intrerupă funcționarea Rețelei, să o strice sau să o prejudicieze, integral sau parțial.
- Orice Continut care este descărcat pe aparatul de telefon mobil va fi pierdut dacă Clientul schimbă aparatul sau de telefon mobil sau produsul program (software) al acestuia. Volumul Continutului care poate fi stocat pe aparatul de telefon 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 aparatului de telefon.
- Serviciile de date pe suport GPRS sunt oferite cu bună credință, în calitate de servicii referitor la care operatorul depune toate eforturile pentru îndeplinirea obligațiilor sale ("best efforts"). Acest lucru poate însemna că serviciile de date pe suport GPRS vor fi prestate în condițiile în care funcționarea la parametrii optimi și calitatea Serviciilor pot fi diminuate/limitate de: condițiile de propagare a semnalului radio, erori de transmisie, densitate de trafic, conectivitate externă la Internet și alți factori care nu sunt sub controlul Orange Moldova și pe care acesta nu le poate garanta. Posibilitatea de a utiliza resursele mobile wap și/sau Continutul depinde și de disponibilitatea acestora, numărul de utilizatori sau congestia din Rețea. Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciul cauzat de pierderea temporară a accesibilității la rețea, inaccesibilitatea, pierderea, sosirea cu întârziere a resurselor mobile wap și/sau Continutului și/sau a altor tipuri de comunicații, datorate unor asemenea circumstanțe.
- Orange Moldova nu garantează că resursele mobile wap sau Continutul, furnizat de terți, sunt de o calitate satisfăcătoare, potrivite pentru un anumit scop, sunt de încredere, complete sau fără erori. Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciul cauzat de erori sau defecte în asemenea resurse mobile wap sau Continut, sau întreruperi sau întârzieri în furnizarea acestora.
- În cazul în care Orange Moldova furnizează acces sau legături (link-uri) către alte site-uri Internet sau alte resurse, Orange Moldova nu garantează și nu răspunde pentru disponibilitatea, continutul, publicitatea acestora, precum și produsele sau alte materiale disponibile pe aceste site-uri sau resurse. Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciul cauzat Clientului ca rezultat al folosirii sau încrederii în informațiile furnizate în resursele mobile wap sau Continut, bunurilor sau serviciilor disponibile prin intermediul unor astfel de site-uri sau resurse.
- Toate mărcile comerciale și toate drepturile legate de acestea sunt proprietatea posesorilor lor.
- Încălcare Condițiilor Speciale de către Client da dreptul companiei Orange Moldova să rezilieze contractul de abonament și/sau să anuleze Serviciile.
- Orange Moldova are dreptul să stopeze accesul către orice resurse mobile wap și/sau Continut, inclusiv în cazul în care acestea nu corespund regullor stabilite sau în cazul încetării relațiilor contractuale cu furnizorii acestor resurse sau Continut, precum și să modifice periodic Condițiile Speciale. Orice modificare sau completare la Condițiile Speciale va intra în vigoare peste 15 zile după ce va fi publicată pe site-ul www.orange.md. Utilizarea Serviciilor, resurselor mobile wap sau a Continutului după expirarea acestui termen înseamnă că Clientul a acceptat aceste modificări și/sau completări.
- Orange Moldova are dreptul să modifice periodic tariful pentru utilizarea Serviciilor, resurselor mobile wap și/sau a Continutului. Orice modificare a tarifulor va intra în vigoare peste 15 zile după ce va fi publicată în lista de preturi oficială Orange Moldova și pe site-ul www.orange.md, iar în cazul reducerii tarifulor - imediat după publicare. Utilizarea Serviciilor, resurselor mobile wap sau a Continutului după expirarea acestui termen înseamnă că Clientul a acceptat aceste modificări.
- Condițiile Generale de prestare a serviciilor de telefonie celulară mobilă în standardul GSM ale Orange Moldova continuă să se aplica Serviciilor de rand cu Condițiile Speciale.