

# 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 дезактивировать 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](http://www.orange.md) или в рекламных материалах, относящихся к коммерческому предложению. 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 максимально доступной скорости скачивания в Сети, выраженный в MB (Megabytes), 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 максимально доступной скорости скачивания в Сети, выраженный в MB (Megabytes), предоставляемый 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 максимально доступной скорости скачивания в Сети, выраженный в MB (Megabytes), 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.

## 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](http://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](http://www.orange.md) по запросу в любом магазине Orange Moldova. Данные Специальные Условия являются приоритетными по отношению к Общим Условиям. Некоторые Услуги могут дополнительно регламентироваться 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 Абонементу, 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 Абонементу, Стоимости 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](http://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](http://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 вступят 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 Абонемента.

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. Взимаемая 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](http://www.orange.md). Услуга не доступна в роуминге.

6.2 Для использования услуги Мобильное ТВ Клиент может использовать исключительно оборудование, которое Orange Moldova указывает как авторизованное/совместимое в отношении услуги ТВ, согласно прайс листу, опубликованному на сайте [www.orange.md](http://www.orange.md).

6.3. В виду технических ограничений, свойственных Услуге, Orange Moldova не гарантирует минимальную скорость предоставления Услуги, как и максимальную долю потери пакетов данных, максимальную задержку передачи пакета данных или максимальную вариацию задержки передачи пакета данных. Максимальная скорость, доступная в Сети, предусмотрена Руководством Пользователя Orange Internet Acum и варьируется в зависимости от типа Сети, в которой зарегистрирована SIM карта Клиента в момент использования Услуги. Максимальная скорость передачи данных зависит и от типа используемого Мобильного Оборудования. Orange Moldova не несет ответственности за отсутствие возможности Клиента пользоваться максимально доступной скоростью, доступной в Сети, обусловленное оборудованием, которым пользуется Клиент. Клиент может произвести замеры скорости передачи данных при скачивании и загрузке на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md).

#### 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.

#### 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 отказать 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.