



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

anexă

administrarea contului cu ajutorul Cartelei Clientului

la contractul nr. _____
din data de _____

persoană fizică

Nume _____
Prenume _____
IDNP _____

persoană juridică

Denumirea _____
IDNO (cod fiscal) _____
Reprezentat(ă) de _____
Care acționează în baza: administrator
 procură _____

Numărul Orange _____

- Prin semnarea prezentei Anexa, Clientul confirmă că a primit Cartela Clientului cu nr. de serie _____, ce conține un cod secret unic, care poate fi folosit pentru identificarea Clientului la accesarea aplicației „contul meu” sau la solicitarea anumitor servicii în cadrul Contractului, prin apel telefonic, IVR sau USSD.
- Serviciile care pot fi solicitate de către Client prin modalitățile indicate la pct. 1 de mai sus se stabilesc de Orange. De asemenea, Clientul poate solicita asemenea servicii prin cerere scrisă, depusă la oricare din magazinele Orange Moldova.
- Procedura de solicitare a serviciilor prin apel telefonic este descrisă mai jos:
 - Clientul telefonează la numărul Serviciului Clienți Orange și solicită să ia legătura cu un consultant Orange, urmând instrucțiunile robotului. La solicitarea consultantului, Clientul numește codul secret unic și serviciul dorit. În cazul în care Clientul nu poate numi codul secret unic sau nu îl numește corect, Orange Moldova poate identifica Clientul pe baza unor întrebări suplimentare, care să probeze identitatea clientului.
 - În cazul identificării Clientului, Orange trimite la numărul Orange vizat un mesaj scurt (SMS) care va indica tipul de serviciu solicitat de Client («SMS de întrebare»). În cazul clientului Orange Internet Acum, SMS se trimite la un număr Orange menționat de Client.
În cazul în care nu poate identifica Clientul în conformitate cu pct. 3.1 de mai sus, Orange refuză solicitarea, iar Clientul poate solicita serviciul dorit prin cerere scrisă, depusă la oricare din magazinele Orange Moldova.
 - Clientul trebuie să-și confirme solicitarea prin expedierea unui SMS de răspuns («SMS de confirmare») la numărul de la care a primit SMS-ul de întrebare. SMS de confirmare trebuie să conțină doar cifra «1» (dacă clientul dorește să își confirme solicitarea) sau «0» (dacă clientul dorește să-și anuleze solicitarea). SMS de confirmare se trimite nu mai târziu de 1 oră după primirea SMS de întrebare. În cazul în care SMS de confirmare nu este transmis în termen sau nu corespunde cerințelor menționate mai sus, se consideră că solicitarea a fost anulată de Client.
- Solicitarea se execută nu mai târziu de 24 de ore de la primirea SMS de confirmare sau din următoarea dată de facturare, în funcție de natura serviciului solicitat.
- SMS de întrebare și SMS de confirmare nu se taxează. Serviciile solicitate se taxează în conformitate cu lista de prețuri Orange Abonament sau Ghidul de utilizare Orange Internet Acum, după caz.
- Prezenta Anexă este parte integrantă a Contractului.

L.S.

Întocmită în două exemplare în data de _____

Semnătura clientului

L.S.

Punctul de vânzare

Numele consultantului

Semnătura consultantului