



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

condiții speciale

Condiții speciale de utilizare a serviciului Orange Abonament

1. definiții

Termenii scriși cu majusculă vor avea înțelesul care le este atribuit mai jos:

Aria de acoperire a Serviciului: teritoriul geografic unde Clientul poate accesa Serviciul.

Bonus: volum de Servicii de bază acordat Clientului de către Orange Moldova suplimentar, fără vreo plată adițională, și care poate fi utilizat în condițiile și termenul prevăzut de Lista de prețuri Orange Abonament sau oferta comercială relevantă.

Contul Orange Abonament: cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului, numărul mobil (MSISDN) atribuit Cartelei SIM, tipul de Abonament, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, Creditul inclus în Abonament disponibil, Bonusul disponibil, Minutele de Fidelitate disponibile, Opțiunile activate și Traficul disponibil din Opțiuni.

Creditul inclus în Abonament (Creditul din Abonament): valoarea, exprimată în lei moldovenești sau volumul exprimat în minute, SMS, trafic Internet și/sau spațiu de stocare Orange Cloud, acordate Clientului lunar în Data de facturare, în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciile de bază în decursul Perioadei de facturare care începe la Data de facturare respectivă, prin achitarea Plății Lunare (Valorii Abonamentului).

Limita de credit: suma maximă stabilită de Orange Moldova pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de Orange Moldova sau de Serviciile terților prin intermediul Orange Moldova după consumarea integrală a Bonusurilor, Traficului din Opțiuni, Minutelor de aniversare, Minutelor de Fidelitate, Creditului din Abonament și a soldului bănesc disponibil din Contul Orange Abonament al Clientului, și care poate fi modificată în funcție de istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale.

Minut internațional: minut care se poate utiliza pentru a efectua apeluri către destinații fixe sau mobile aparținând altor țări (cu excepția Republicii Moldova) sau către rețele fixe sau mobile de pe teritoriul Republicii Moldova care sunt interconectate cu Rețeaua Orange Moldova prin intermediul rețelelor fixe sau mobile aparținând altor țări, cu excepția apelurilor efectuate în roaming. SMS/MMS internațional se definește analogic.

Minut în afara rețelei (Minut spre alte rețele din Moldova): minut care se poate utiliza în cadrul apelurilor inițiate din Rețeaua Orange Moldova și terminate în rețelele altor furnizori de comunicații electronice fixe sau mobile din Republica Moldova sau în rețeaua de telefonie fixă a Orange Moldova, cu excepția apelurilor către Numere cu tarif special, apelurilor efectuate în roaming și a apelurilor către rețele fixe sau mobile de pe teritoriul Republicii Moldova care sunt interconectate cu Rețeaua Orange Moldova prin intermediul rețelelor fixe sau mobile aparținând altor țări (de ex. rețelele care nu sunt autorizate în conformitate cu legislația Republicii Moldova). SMS/MMS în afara rețelei se definește analogic.

Minut în rețea (Minut spre numere Orange): minut care se poate utiliza în cadrul apelurilor către alte destinații mobile din interiorul Rețelei Orange Moldova, cu excepția apelurilor către Numere cu tarif special și a apelurilor efectuate în roaming. SMS/MMS în rețea se definește analogic.

Minut național: poate include atât un Minut în Rețea, cât și un Minut în afara Rețelei. SMS/MMS național se definește analogic.

Minute aniversare: volumul de Servicii de telefonie mobilă, exprimat în Minute Naționale, acordat anual, la data de naștere a Clientului (sau Utilizatorului) persoană fizică.

Minute de Fidelitate: volumul de Servicii de telefonie mobilă, exprimat în Minute Naționale, acordat (gratuit) lunar, în Data de facturare, la Numărul de telefon mobil al Clientului care are o vechime neîntreruptă la Serviciul Orange Abonament de cel puțin 6 luni, în limitele căreia Clientul poate beneficia de Servicii de telefonie mobilă în decursul unei perioade de 12 luni de la Data de facturare respectivă. Minutele de Fidelitate se adaugă la Creditul din Abonament și se consumă după consumarea acestuia.

Număr cu tarif special: număr nongeografic (inclusiv număr scurt) care asigură accesul la Servicii de conținut, la tarife mai mari decât cele stabilite pentru apeluri naționale.

Opțiune: convenție prin care, în schimbul unei sume (prețul Opțiunii), Clientul obține dreptul de a folosi Serviciile de bază, în limitele volumului care variază în funcție de Valoarea Opțiunii (Traficul din Opțiune).

Rețea (Rețea Orange Moldova): oricare din rețelele de comunicații electronice terestre celulare mobile, bazate pe standardele tehnologiilor GPRS/EDGE, IMT-2000 cu interfața radio UMTS (W-CDMA), inclusiv LTE, sau IMT-Advanced, operate de Orange Moldova, prin intermediul căreia se furnizează Serviciul oferit de Orange Moldova.

Servicii de bază: Serviciul de telefonie mobilă și Serviciul de transmisiuni de date mobile oferite de Orange Moldova, la care Clientul are acces automat prin alegerea Abonamentului, fără a fi necesară activarea prealabilă a acestor Servicii (inclusiv Apeluri/SMS/MMS naționale, Apeluri/SMS/MMS internaționale, Internet Mobil, Serviciu Roaming, Apeluri IP, InfoCurier, prezentarea numărului de identificare a abonatului apelant (CLIP), Serviciul USSD, apeluri la numerele de urgență). Accesul la Serviciul de transmisiuni de date mobile al Orange Moldova poate fi realizat doar utilizând un Echipament Mobil compatibil cu tipul de rețea (sau tehnologia) respectiv și cu configurarea (setarea) prealabilă a parametrilor corespunzători pe telefon (parametrii pot fi setați prin apel la numărul scurt 789 sau automat, prin expedierea un SMS la numărul 0101 de pe Numărul de telefon mobil atribuit

Cartelei SIM, introduse în Echipamentul Mobil).

Servicii de telefonie mobilă (Serviciu de voce): Serviciul de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului posibilitatea inițierii și primirii de apeluri naționale și internaționale, prin utilizarea unui Număr de telefon mobil atribuit Cartelei SIM, și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei Orange Moldova până la un alt Client conectat la Rețeaua Orange Moldova sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

Servicii de transmisiuni de date mobile (Serviciu de date): serviciul prin care Orange Moldova asigură Clientului posibilitatea transmiterii și primirii de date (incluzând accesul la Internet) utilizând anumite protocoale și tehnologii.

Serviciu Roaming: Serviciul de bază care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de Serviciul de voce sau/și date, prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Orange Moldova și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Orange Moldova.

Serviciu USSD (Unstructured Supplementary Service Data – Serviciu suplimentar pentru date nestructurate): serviciu de mesagerie gratuit care permite comunicarea în timp real între telefonul mobil și rețeaua furnizorului de servicii de comunicații electronice.

Traficul din Opțiune: volumul de Servicii de telefonie mobilă, exprimat în minute, sau volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile, exprimat în MB (Megabytes), sau volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile, exprimat în unități de SMS ori MMS, acordat Clientului la data activării unei Opțiuni, în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciile respective, în decursul termenului de valabilitate a Opțiunii respective. Traficul din Opțiune se adaugă la Creditul din Abonament și Minutele de Fidelitate și se consumă înainte de consumarea acestora.

2. documentele contractuale aplicabile

2.1 Relațiile contractuale între Orange Moldova și Client ce țin de furnizarea Serviciilor sunt reglementate de (i) Contract, (ii) anexele la Contract și (iii) acordurile adiționale la Contract, semnate de Client, (iv) precum și de Condițiile Generale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului ale Orange Moldova, (v) prezentele Condiții Speciale și (vi) Lista de prețuri Orange Abonament, care sunt afișate pe pagina oficială www.orange.md, și (vii) materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale specifice, emise de Orange Moldova, toate fiind parte integrantă a Contractului. Clientul poate obține o copie pe suport de hârtie a documentelor afișate pe pagina oficială www.orange.md, prin solicitare în orice magazin Orange Moldova. Prezentele Condiții Speciale au prioritate asupra Condițiilor Generale. Anumite Servicii pot fi reglementate suplimentar de Condiții Speciale, care se aprobă de Orange Moldova și de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării activării acestora.

2.2 Semnarea de către Client a Contractului reprezintă acceptul Condițiilor Generale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului ale Orange Moldova, prezentelor Condiții Speciale, Listei de prețuri Orange Abonament și materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale specifice, emise de Orange Moldova, și conferă Clientului dreptul de a solicita activarea Serviciilor contractate și obligația Orange Moldova de a asigura accesul Clientului la Serviciile contractate în condițiile expuse în Contract. Activarea Cartelei SIM are loc în termen maxim de 24 ore de la semnarea de către Client a Contractului și achitarea Valorii Abonamentului pentru prima Perioadă de facturare, dacă reglementările în vigoare nu prevăd un termen mai scurt.

3. perioada minimă contractuală

3.1 În cazul suspendării Serviciului de către Client, Perioada minimă contractuală aplicabilă Abonamentului suspendat se prelungește cu perioada de suspendare respectivă.

3.2 Echipamentele Mobile comercializate de către Orange Moldova sunt, de regulă, blocate în Rețeaua Orange Moldova. Echipamentul Mobil poate fi deblocat de către Orange Moldova în termen de 15 zile lucrătoare de la solicitarea Clientului, realizată după expirarea Perioadei minime contractuale, și achitarea integrală a tuturor datoriilor scadente ale Clientului față de Orange Moldova.

4. condițiile comerciale

4.1 sursele de informare

4.1.1 Valoarea Abonamentului ales de Client pentru Numărul de telefon mobil, Creditul inclus în Abonament și volumul de Minute de Fidelitate corespunzătoare tipului de Abonament ales, Opțiunile disponibile, Traficul inclus în Opțiune și tarifele aferente, tarifele pentru Serviciile de bază furnizate în afara Abonamentului (Creditului din Abonament) și Opțiunilor, unitatea de taxare, Serviciile suplimentare disponibile și tarifele aferente și Tarifele administrative sunt prevăzute în Lista de prețuri Orange Abonament, pusă la dispoziția Clientului la semnarea Contractului, sau în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale emise de Orange Moldova, care fac parte integrantă din Contract.

4.1.2 Clientul poate obține informații actualizate privind Lista de prețuri Orange Abonament și ofertele comerciale curente ale Orange Moldova, consultând pagina oficială www.orange.md și prin solicitare de informații Serviciului Clientului sau în orice magazin Orange Moldova.

4.1.3 Tarifele Serviciilor terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți.

4.1.4 Clientul poate afla informația privind tipul de Abonament utilizat, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, Creditul inclus în Abonament disponibil, Bonusul disponibil, Minutele

de Fidelitate disponibile, Opțiunile activate și Traficul disponibil din Opțiuni, Limita de Credit stabilită, contactând, în mod gratuit, Serviciul Clienți al Orange Moldova sau în orice magazin propriu (direct) al Orange Moldova.

4.2 Creditul inclus în Abonament

4.2.1 Creditul inclus în Abonament exprimat în Minute Naționale poate fi utilizat pentru efectuarea de Apeluri Internaționale și trimiterea de SMS și MMS, conform coeficienților postați pe pagina oficială www.orange.md.

4.2.2 Dacă Lista de prețuri Orange Abonament sau oferta promoțională specifică nu prevede altfel, Creditul inclus în Abonament neutilizat în Perioada de facturare pentru care a fost acordat se anulează și nu mai poate fi utilizat.

4.2.3 Dacă Valoarea Abonamentului este egală 0 și contravaloarea Serviciilor utilizate de Client la Numărul respectiv de telefon mobil este mai mică de 360 lei în decursul oricăror 12 Perioade de facturare consecutive, Orange Moldova are dreptul să perceapă de la Client diferența dintre contravaloarea Serviciilor utilizate de Client în această perioadă și suma de 360 lei.

4.3 Limita de credit

4.3.1 După consumarea integrală a Creditului din Abonament, Minutelor de Fidelitate și Traficului din Opțiuni, după caz, Clientul poate continua să utilizeze Servicii de bază în afara Abonamentului și Opțiunilor automat, fără a fi necesară vreo formalitate suplimentară, în limitele soldului bănesc disponibil în Contul său Orange Abonament și a Limitei de Credit aplicabile.

4.3.2 Limita de Credit este suma maximă de credit stabilită de Orange Moldova pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de Orange Moldova și/sau de Serviciile terților prin intermediul Orange Moldova. Limita de Credit se aplică per Cont Orange Abonament, dar nu per Număr de telefon mobil al Clientului.

4.3.3 Limita de Credit standard stabilită de Orange Moldova în Lista de prețuri Orange Abonament, poate fi înlocuită de Client cu Limita de Credit 0 (zero) și vice versa, prin intermediul Serviciului USSD sau IVR (pentru persoane fizice) sau prin cerere scrisă (pentru persoane juridice). În funcție de statutul (resident sau nerezident) și bonitatea Clientului persoană juridică, tipul și numărul Abonamentelor și Serviciilor suplimentare solicitate, consumul facturat și nefacturat înregistrat, istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale și înscrierile în bazele de date cu debitorii care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, Orange Moldova poate, la cererea scrisă a Clientului, stabili o Limită de Credit individuală mai mare decât cea standard, care poate fi micșorată de Orange Moldova la propria discreție în orice moment.

4.3.4 În cazul atingerii Limitei de credit, Orange Moldova poate suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate. Totuși, reflectarea datelor despre consum în Contul Orange Abonament al Clientului și, respectiv, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit poate avea loc cu o anumită întârziere, datorită faptului că taxarea Clientului are loc aproape în timp real și doar după încheierea apelului sau sesiunii de Internet. Totodată, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit nu poate fi garantată absolut, datorită limitărilor tehnice. De aceea, se recomandă consultarea periodică a Contului Orange Abonament al Clientului, în conformitate cu pct. 6.1.5 al Condițiilor Generale. În cazul depășirii Limitei de Credit, Clientul rămâne răspunzător pentru toată datoria creată. Serviciile rămân suspendate până la momentul în care Clientul își suplonește Contul Orange Abonament astfel încât soldul bănesc din cont să devină egal sau mai mare ca 0 (zero). La discreția sa, Orange Moldova poate reconecta Serviciile suspendate și în cazul suplinirii Contului Orange Abonament al Clientului cu o sumă mai mică.

4.3.5 Pentru evitarea unui potențial consum mare și nedorit al Serviciilor, orice apel inițiat de Client se întrerupe la expirarea a două ore de la inițiere.

4.4 Opțiuni, Servicii suplimentare, Bonusuri

4.4.1 Clientul poate activa Servicii suplimentare și Opțiuni, conform Listei de prețuri Orange Abonament.

4.4.2 Opțiunile și Serviciile Suplimentare pot fi activate exclusiv din soldul bănesc disponibil în Contul Orange Abonament al Clientului (a nu se confunda cu Creditul exprimat în lei inclus în Abonament).

4.4.3 Pentru activarea sau dezactivarea Serviciilor suplimentare sau Opțiunilor, Clientul va depune cerere, conform modelului pus la dispoziția Clienților de Orange Moldova. De asemenea, Clientul poate activa sau dezactiva Opțiunile la numărul scurt 100 (dacă Lista de prețuri Orange Moldova sau oferta comercială nu prevede altfel) sau prin intermediul Serviciului USSD formând *100#.

4.4.4 Orange Moldova anunță Clientul prin SMS despre consumarea integrală a Traficului din Opțiunile Internet Mobil. Datorită limitărilor tehnice, în cazul Abonamentului cu Credit inclus exprimat în lei, această notificare se transmite abia la momentul în care începe utilizarea Serviciilor din contul soldului bănesc.

4.4.5 Orange Moldova acordă Clientului Bonusuri conform ofertei comerciale.

4.4.6 Structura (lista) posturilor TV și radio (Canalele TV) disponibile Clientului în cadrul Serviciului TV mobil este prezentată prin intermediul site-ului www.orange.md și în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale specifice, emise de Orange Moldova. Clientul declarând că a luat cunoștință de acestea până la momentul activării Opțiunii TV.

4.4.7 Orange Moldova are dreptul de a modifica structura Canalelor TV disponibile Clientului în cadrul Serviciului TV mobil (inclusiv prin introducerea/eliminarea unor posturi din grila de programe), în funcție de oferta de pe piață a programelor audiovizuale, de negocierile cu furnizorii de conținut media audiovizual, de audiența programelor retransmise, precum și în funcție de orice alți factori care pot influența

structura ofertei Serviciului TV. Modificările se vor afișa prin intermediul site-ului www.orange.md sau vor fi aduse la cunoștința Clienților prin orice alte mijloace publice de comunicare.

4.5 Minutele de Fidelitate

4.5.1 În afară de scopul prevăzut la pct. 1 de mai sus, Minutele de Fidelitate disponibile la Numărul de telefon mobil al Clientului pot fi utilizate, la cererea scrisă a acestuia, pentru achitarea Serviciilor de schimbare a numărului (pe unul ordinar, Silver sau Gold), eliberare detalii apeluri (factura detaliată) și suspendare temporară a numărului, după cum urmează: 1 (unu) Minut de Fidelitate = 1 (unu) leu reducere.

4.5.2 Minutele de Fidelitate pot fi utilizate pentru achitarea serviciilor menționate doar dacă valoarea acestora acoperă integral prețul serviciului solicitat.

4.5.3 Minutele de Fidelitate nu pot fi utilizate dacă Numărul de telefon mobil al Clientului, la care au fost alocate Minutele de Fidelitate, este inactiv (Serviciul este suspendat, total sau parțial, ori Contractul este reziliat).

4.5.4 În cazul în care cererea de utilizare a Minutelor de Fidelitate se revocă de Client până la executarea acesteia, Minutele de Fidelitate care fac obiectul cererii nu se restituie (nu se restabilesc în cont).

4.6 modificarea condițiilor comerciale

4.6.1 Clientul este de acord că orice modificare cu privire la relația comercială, transmisă pe cale electronică (fax, poșta electronică, SMS, USSD, IVR) de Client către Orange Moldova în conformitate cu prezentele Condiții generale, Lista de prețuri Orange Abonament sau materialele informative dedicate ofertelor comerciale ale Orange Moldova, după caz, îndeplinește toate cerințele legale privind încheierea actelor juridice în scris.

4.6.2 Clientul are dreptul să-și schimbe tipul de Abonament (planul tarifar) de care beneficiază. Pentru trecerea la un alt plan tarifar, Clientul va depune cerere, conform modelului pus la dispoziția Clienților de Orange Moldova. De asemenea, Clientul poate schimba planul tarifar prin apel gratuit la numărul scurt 100, sau prin intermediul Serviciului USSD formând *100#. Trecerea la un alt plan tarifar produce efecte din următoarea Dată de facturare. Transferul la un alt plan tarifar se efectuează gratis sau contra plată, conform Listei de prețuri Orange Abonament. În cazul în care Clientul a beneficiat de orice fel de ofertă promoțională, orice modificare a planului tarifar va fi supusă condițiilor specifice ofertei promoționale respective.

4.6.3 În cazul schimbării tipului de Abonament, Creditul inclus în Abonamentul vechi, acumulat și neutilizat la data schimbării, nu se transferă la noul Abonament și se anulează.

4.6.4 Clientul are dreptul de a modifica, prin notificare scrisă transmisă către Orange Moldova, Serviciile suplimentare solicitate. O astfel de modificare are efect imediat sau de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări în funcție de tipul solicitării formulate de Client.

5. facturarea

5.1 La semnarea Contractului sau a Anexei la Contract pentru un Număr de telefon mobil suplimentar, Orange Moldova facturează Clientul cu următoarele sume: (i) Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare procurate de către Client, pentru prima Perioadă de facturare, sau, dacă data semnării Anexei nu coincide cu o Dată de facturare, Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare procurate de Client pentru perioada între Activarea Numărului mobil suplimentar și următoarea Dată de facturare, și (ii) dacă este cazul, avansul și (sau) prima rată pentru Echipamentul Mobil procurat în rate de la Orange Moldova. Dacă data semnării Anexei nu coincide cu o Dată de facturare, Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare facturate pentru perioada între Activare și următoarea Dată de facturare, precum și Creditul din Abonament și Opțiuni alocate pentru această perioadă vor fi raportate la durata acestei perioade incomplete. Orange Moldova poate refuza Activarea Numărului până la achitarea integrală a sumelor facturate la semnarea Contractului (Anexei la Contract) pentru Numărul respectiv. Dacă sumele respective nu sunt achitate integral în termen de 27 zile de la semnarea Contractului (Anexei la Contract), Contractul pentru Abonamentul respectiv va fi rezolvat de drept, fără punere în întârziere, fără stabilirea unui termen de grație sau somare, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități. Ulterior, la fiecare Dată de facturare, Orange Moldova facturează Clientul cu următoarele sume: (i) Valoarea Abonamentului pentru Perioada de facturare care începe la Data de facturare respectivă, (ii) dacă este cazul, contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare procurate de către Client pentru aceeași Perioadă de facturare, (iii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor furnizate în afara Abonamentului și Opțiunilor în Perioada de facturare anterioară: (iv) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor terților furnizate prin intermediul Orange Moldova în Perioada de facturare anterioară aceleiași Date de facturare; (v) dacă este cazul, rata de plată pentru Echipamentul Mobil procurat în rate de la Orange Moldova; și (vi) dacă este cazul, tarifele administrative pentru serviciile procurate de Client.

5.2 Orange Moldova poate emite facturi intermediare de regularizare, pentru corectarea unor eventuale erori apărute în facturile anterioare emise și transmise Clientului. Plata facturilor intermediare se face în conformitate cu punctele de mai jos.

6. acoperirea și disponibilitatea

6.1 Accesul la Servicii se asigură doar în cadrul Ariei de acoperire a Rețelelor Orange Moldova corespunzătoare, în conformitate cu definiția acoperirii dată în licențele respective ale Orange Moldova. Detalii actualizate privind Aria de acoperire sunt disponibile pe pagina oficială www.orange.md. Accesul la Servicii în afara hotarelor Republicii Moldova (Serviciul Roaming) se asigură în conformitate cu pct. 8 mai jos.

6.2 Pentru utilizarea Serviciului TV mobil, Clientul are dreptul să utilizeze exclusiv echipamentele comunicate de Orange Moldova ca fiind autorizate/compatibile în vederea vizualizării Serviciilor TV, conform listei publicate pe site-ul www.orange.md.

7. nivelul minim de calitate

7.1 În condițiile unui semnalfact de factori ce sunt în afara controlului său, Orange Moldova garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale de voce, măsurată pe Rețea, trimestrial: (i) rata apelurilor întrerupte $\leq 2\%$ din apeluri în rețea, măsurată conform cap. 6.4.2 al ETSI EG 202 057-3; (ii) rata de blocare a apelurilor $\leq 2\%$ din apeluri în rețea, măsurată conform cap. 6.4.1 al ETSI EG 202 057-3; și (iii) MOS-LQO (Mean Opinion Score) ≥ 3.0 pentru cel puțin 90% de apeluri în rețea, măsurată potrivit ITU-T P.863. În cazul nerespectării acestor parametri, Orange Moldova oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Serviciului neprestat sau prestat necorespunzător (adică părții Valorii Abonamentului și a prețului Opțiunilor utilizate de Client proporționale numărului de zile în care Serviciul era indisponibil sau degradat în decursul Perioadei de facturare respective). Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă perioadei de facturare următoare. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri.

7.2 Datorită limitărilor tehnice caracteristice Serviciului Internet Mobil, Orange Moldova nu garantează o viteză minimă pentru furnizarea acestui Serviciu, precum și o rată maximă a pierderii de pachete de date, o întârziere maximă de transfer a pachetelor de date sau o variație maximă a întârzierii de transfer a pachetelor de date. Viteza maximă disponibilă în Rețea (viteza nominală) este indicată pe pagina oficială www.orange.md și diferă în funcție de tipul Rețelei în care este înregistrată Cartela SIM a Clientului la momentul utilizării Serviciului. Accesul la anumite Rețea sau Servicii și viteza maximă de transfer a datelor depinde și de compatibilitatea și caracteristicile Echipamentului Mobil utilizat de Client (sau Utilizator). Clientul poate măsura viteza de transfer a datelor la încărcare și descărcare, prin intermediul paginii oficiale www.orange.md.

8. serviciul Roaming

8.1 La activarea Serviciilor de telefonie mobilă (Serviciile de voce), Clientul obține automat (fără o solicitare suplimentară) acces permanent la serviciul Roaming, cu excepția abonamentelor Junior și M2M (pentru care serviciul Roaming se activează la cerere).

8.2 Clientul poate solicita dezactivarea permanentă a serviciului Roaming prin intermediul Serviciului USSD formând *100#, sau aplicației mobile „My Orange”, sau aplicației „Contul meu” pe pagina <https://my.orange.md>, sau IVR formând numărul scurt 100, sau prin apel la Serviciul Clienți ai Orange Moldova, sau prin cerere scrisă (pentru Clienții persoane fizice, precum și pentru utilizatorii abonamentelor înregistrate pe numele persoanelor juridice care au activat serviciul Cost Control) sau prin cerere scrisă sau apel la Serviciul Clienți ai Orange Moldova cu identificare în baza codului secret unic (pentru Clienții persoane juridice). Reactivarea serviciului Roaming se face doar la cererea Clientului formulată prin metodele menționate mai sus, cu condiția că soldul bănesc disponibil în Contul Orange Abonament al Clientului este ≥ 0 lei (a nu se confunda cu creditul în lei, inclus în Abonament), iar în cazul deținătorilor de cartelă Premier emisă de Orange Moldova - ≥ -500 lei. La activarea concomitentă a Opțiunilor Roaming, prețul acestora se achită separat.

8.3 La atingerea Limitei de credit din Contul Orange Abonament al Clientului, serviciul Roaming se suspendă. Taxarea serviciului Roaming are loc în baza datelor despre consum furnizate de operatorii străini. Deoarece aceste date pot parveni la Orange Moldova cu o întârziere de până la 45 de zile, reflectarea lor în Contul Orange Abonament al Clientului și suspendarea serviciului Roaming poate avea loc cu întârziere. În cazul în care Clientul a utilizat serviciul Roaming în credit, Clientul rămâne răspunzător pentru întreaga datorie creată. În consecință, prin derogare de la art. 6, este posibil ca sumele reprezentând contravaloarea Serviciilor Roaming să nu fie incluse în factura corespunzând Perioadei de facturare în care aceste servicii au fost efectiv prestate, ci în facturile corespunzând unor Perioade de facturare ulterioare. După suspendare (inclusiv la cererea Clientului), serviciul Roaming va fi re conectat numai dacă după suplینirea Contului Orange Abonament al Clientului soldul bănesc disponibil în Contul Orange Abonament al Clientului este ≥ 0 lei (a nu se confunda cu creditul în lei, inclus în Abonament), iar în cazul deținătorilor de cartelă Premier emisă de Orange Moldova ≥ -500 lei. La activarea concomitentă a Opțiunilor Roaming, prețul acestora se achită separat.

8.4 Clientul deținător al cartelei Premier emise de Orange Moldova beneficiază de o Limită de credit de 800 lei pentru Serviciul Roaming. La cererea scrisă a Clientului persoană juridică, Orange Moldova poate stabili o Limită de Credit individuală pentru Serviciul Roaming, care poate fi micșorată de Orange Moldova la propria discreție în orice moment.

8.5 Apelurile primite în Roaming la care Clientul răspunde se taxează, inclusiv cele la care răspunde Mesageria vocală (în cazul în care este activată de Client).

8.6 Unele aplicații încorporate sau descărcate pe telefoane de tip smartphone au proprietatea de a se actualiza în mod automat, consumând trafic Internet mobil.

Pentru evitarea consumului sporit și nedorit de trafic Internet mobil în Roaming, Clientul poate dezactiva serviciul Internet mobil de sine stătător în setările telefonului mobil sau poate solicita dezactivarea serviciului Internet mobil prin expedierea unui SMS la numărul 0101 de pe Numărul de telefon mobil atribuit Cartelei SIM (pentru Clienții persoane fizice, precum și pentru utilizatorii abonamentelor înregistrate pe numele persoanelor juridice care au activat serviciul Cost Control) sau prin cerere scrisă (pentru Clienții persoane juridice). Serviciul Internet mobil poate fi reactivat, prin aceeași metodă, în orice moment și va rămâne activ (inclusiv în Roaming) până când Clientul nu va solicita dezactivarea lui.

8.7 Posibilitatea de a utiliza Serviciile de Conținut în Roaming poate fi restricționată de Orange Moldova sau de operatorul rețelei în care se află Clientul.

8.8 Orange Moldova își rezervă dreptul de a modifica lista țărilor în care sunt disponibile serviciile Roaming și lista operatorilor de Roaming, fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări.

8.9 Clientul poate obține informații actualizate privind țările și operatorii, serviciile Roaming disponibile, condițiile de utilizare, tarifele aplicabile, opțiunile Roaming, precum și privind operatorii cu tarife roaming speciale și tarifele speciale propriu-zise, consultând Serviciul Clienți sau accesând pagina www.orange.md > acoperire și roaming > roaming. Clientului îi revine obligația de a se informa cu privire la aceste detalii înainte de folosirea acestui serviciu.

8.10 Clienții care locuiesc sau se deplasează în zona de frontieră a Republicii Moldova pot evita utilizarea accidentală nedorită a serviciului Roaming, cauzată de propagarea peste frontieră a semnalului radio al rețelelor din statele vecine, prin alegerea manuală a operatorului (Orange MD sau 259 01) în setările telefonului mobil.

9. transferul la Serviciul Orange PrePay

9.1 După expirarea Perioadei minime contractuale sau după achitarea de către Client a Valorii Abonamentului (30 lei pe lună, dacă Valoarea Abonamentului este egală 0 (zero)) înmulțite cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale, Clientul se poate transfera la Serviciul Orange PrePay. Transferul la Serviciul Orange PrePay se efectuează contra plată, conform Listei de prețuri Orange Abonament.

9.2 La data transferului la Serviciul Orange PrePay, Contractul privind furnizarea Serviciului Orange Abonament, prin intermediul Numărului de telefon mobil transferat, încetează, iar Creditul inclus în Abonament, Minutete de Fidelitate și Traficul din Opțiune neconsumate nu se transferă în Contul Orange PrePay și se anulează irevocabil. În cazul transferului ulterior a numărului respectiv de la Serviciul Orange PrePay înapoi la Serviciul Orange Abonament, vechimea în rețea anterioară transferului la Serviciul Orange PrePay nu se va lua în calcul în scopul determinării beneficiilor (de ex. volumului Minutelor de Fidelitate, dreptului de a beneficia gratuit de anumite opțiuni, soldului bănesc necesar pentru activarea Serviciului Roaming) la care Clientul poate avea dreptul în cadrul Serviciului Orange Abonament.

9.3 La transferul la Serviciul Orange PrePay, Clientul persoană fizică poate solicita rambursarea soldului bănesc din contul său Orange Abonament (a nu se confunda cu Creditul exprimat în lei inclus în Abonament) numai dacă a reziliat Contractul în privința tuturor numerelor care făceau obiectul acestuia și doar în baza cererii scrise.

10. suspendarea Serviciului de către Client

Suplimentar celor prevăzute în Condițiile Generale, în cazul în care Clientul a procurat Echipament Mobil la preț promoțional, el nu are dreptul să suspende Serviciul pe parcursul a 3 luni din momentul procurării echipamentului. În cazul în care Clientul a procurat Echipament Mobil cu achitare în rate, el nu are dreptul să suspende Serviciul până la achitarea integrală a prețului echipamentului, dar nu devreme de 3 luni din momentul procurării echipamentului.