

condiții speciale

Condiții speciale de utilizare a serviciului Orange Internet Acum

1. definiții

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

Aplicația „Contul meu”: serviciul prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația Contului Orange Internet Acum al Clientului și prin care se pot efectua modificări în cel mai scurt timp. Prin Aplicația “Contul meu”, Clientul poate vizualiza starea contului său Orange Internet Acum, poate solicita activări sau dezactivări de opțiuni, poate reîncărca contul său Orange Internet Acum și efectua și alte acțiuni de administrare a acestuia. Accesul la acest serviciu se poate face doar prin intermediul paginii <https://my.orange.md>, printr-un nume de utilizator și o Parolă.

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

Bonus: valoare acordată de către Orange Moldova Clientului conform ofertei comerciale.

Contul Orange Internet Acum al Clientului: cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului, numărul mobil (MSISDN) atribuit Cartelei SIM/USIM, tipul de Abonament, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, Traficul din Abonament disponibil, Bonusul disponibil, Traficul de fidelitate disponibil, Opțiunile activate și Traficul disponibil din Opțiuni.

Opțiune: convenție prin care, în schimbul unei sume (prețul Opțiunii), Clientul obține (i) fie dreptul de a folosi Serviciile de transmisiuni de date mobile, în limitele volumului care variază în funcție de Valoarea Abonamentului (Traficul din Opțiune), (ii) fie posibilitatea de a beneficia de Servicii de transmisiuni de date mobile la viteză de încărcare maximă disponibilă în Rețea, cu condiția că dispune de Trafic din Abonament sau Trafic din Opțiune neutilizat.

Rețea: oricare din rețelele de comunicații electronice mobile terestre celulare, bazate pe standardele tehnologice 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.

Serviciul (Servicii) sau Serviciul Orange Internet Acum: toate serviciile de comunicații electronice oferite de Orange Moldova Clientului prin intermediul Rețelei, în baza Contractului, indiferent că sunt prestate în cadrul sau în afara Abonamentului, incluzând, după caz, Serviciul de bază, Serviciile incluse, Serviciile suplimentare.

Serviciul de bază: Serviciul de transmisiuni de date mobile.

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

Servicii incluse: serviciile activate automat împreună cu Serviciul de bază și furnizate de Orange Moldova Clientului, în cadrul Abonamentului, în scopul sporirii confortului și satisfacției Clientului în ceea ce privește Serviciile și, în general, derularea Contractului.

Tarif: suma percepută de Orange Moldova Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de serviciu. Tarifele sunt indicate în Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum, distribuit împreună cu Cartela SIM/USIM și publicat pe pagina oficială www.orange.md, sau în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clienti sau în orice magazin Orange Moldova.

Traficul din Abonament: volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile la viteză de descărcare maximă disponibilă în Rețea, exprimat în MB (Megabytes), acordat Clientului lunar în Data de facturare, în limitele cărui Clientul poate beneficia de Servicii în decursul perioadei de facturare respectivă.

Traficul de fidelitate: volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile la viteză de descărcare maximă disponibilă în Rețea, exprimat în MB (Megabytes), acordat lunar, în Data de facturare, Clientului care are o vechime neîntreruptă de cel puțin 1 an, în limitele cărui Clientul poate beneficia de Servicii în decursul unei perioade maxime de 18 luni de la Data de facturare respectivă. Traficul de fidelitate se adaugă la Traficul din Abonament și se consumă după consumarea acestuia.

Traficul din Opțiune: volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile la viteză de descărcare maximă disponibilă în Rețea, exprimat în MB (Megabytes), acordat Clientului la data activării unei Opțiuni, în limitele cărui Clientul poate beneficia de Servicii. Traficul din Opțiune se adaugă la Traficul din Abonament și Traficul de fidelitate și se consumă după 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) Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum, 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, Ghidului de Utilizare Orange Internet Acum 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 datorilor scadente ale Clientului față de Orange Moldova.

4. traficul din abonament, traficul de fidelitate, serviciile suplimentare, opțiunile și tarifele aferente

4.1 Traficul din Abonament și Traficul de fidelitate corespundătoare Abonamentului, Valoarea Abonamentului, Serviciile suplimentare și Opțiunile disponibile, Traficul din Opțiune corespunzător fiecărei Opțiuni, tarifele pentru Servicii suplimentare și Opțiuni sunt prevăzute în Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum, distribuit împreună cu Cartela SIM, sau în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale emise de Orange Moldova, care fac parte integrantă din Contract. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea pe pagina oficială www.orange.md și prin solicitare de informații Serviciului Clienti sau în orice magazin Orange Moldova.

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

4.3 Traficul din Abonament neutilizat în Perioada de facturare pentru care a fost acordat poate fi consumat în următoarea Perioadă de facturare. Astfel, Traficul din Abonament neutilizat în decursul a două Perioade de facturare se anulează și nu mai poate fi utilizat.

4.4 Pentru a afla informația privind tipul de Abonament, Data de facturare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, Traficul din Abonament disponibil, Bonusul disponibil, Traficul de fidelitate disponibil, Opțiunile activate, Traficul disponibil din Opțiuni și conținutul facturilor lunare pentru ultimele 12 luni, Clientul poate accesa Aplicația “Contul meu” pe pagina <https://my.orange.md>.

4.5 După consumarea întregului Trafic din Abonament, Trafic de fidelitate și Trafic din Opțiuni, după caz, viteză maximă de acces la Internet se reduce până la valoarea prevăzută în Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum și pe pagina oficială www.orange.md. Serviciul furnizat astfel nu se taxează.

4.6 Începând cu data Activării, Clientul poate activa opțiuni în aplicația „Contul meu”, conform Ghidului de Utilizare Orange Internet Acum. De asemenea, Clientul poate beneficia de Bonusuri acordate de către Orange Moldova conform ofertei comerciale.

4.7 Clientul are dreptul să-și schimbe Abonamentul (planul tarifar) de care beneficiază. Pentru trecerea la un alt plan tarifar, Clientul va depune cerere, conform modelului pus la dispoziția Clientilor de Orange Moldova sau în aplicația „Contul meu”, care va produce efecte din următoarea Dată de facturare. Transferul la un alt plan tarifar se efectuează gratis sau contra plată, conform Ghidului de Utilizare Orange Internet Acum. În cazul în care Clientul a beneficiat de orice fel de preț promoțional sau reducere, orice modificare a planului tarifar va fi supusă condițiilor specifice ofertei promoționale corespunzătoare.

4.8 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.

4.9 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 accesării Serviciului.

4.10 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 Clientilor prin orice alte mijloace publice de comunicare.

5. facturarea

5.1 La semnarea Contractului sau a Anexei la Contract pentru un Număr 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. Suma percepută și Traficul din Abonament și Opțiuni alocat pentru perioada incompletă vor fi raportate la durata acestei perioade. 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 rezolvit de drept, fără punere în întârziere, fără stabilirea unui termen de grație sau somare, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități.

5.2 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, rata de plată pentru Echipamentul Mobil procurat în rate de la Orange Moldova; și (iv) dacă este cazul, tarifele administrative pentru serviciile procurate de Client.

5.3 Orange Moldova poate să emită 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 nivelul minim de calitate

6.1 Accesul la Serviciu se asigură doar în cadrul Ariei de acoperire a Rețelei corespunzătoare, în conformitate cu definiția acoperirii dată licențele respective ale Orange Moldova. Detalii actualizate privind aria de acoperire sunt disponibile pe pagina oficială www.orange.md. Serviciul nu este disponibil în roaming.

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.

6.3 Datorită limitărilor tehnice caracteristice Serviciului, Orange Moldova nu garantează o viteză minimă pentru furnizarea Serviciului, 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 este prevăzută în Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum Moldova și diferă în funcție de tipul Rețelei în care este înregistrată Cartela SIM a Clientului la momentul utilizării serviciului. Viteza maximă de transfer a datelor depinde și de tipul Echipamentului Mobil utilizat. Orange Moldova nu răspunde pentru imposibilitatea Clientului de a beneficia de viteza maximă disponibilă în Rețea sau de a accesa anumite Servicii, determinată de echipamentul utilizat de către Client. Clientul poate măsura viteza de transfer a datelor la încărcare și descărcare, prin intermediul paginii oficiale www.orange.md > servicii și tarife > Internet Acum.

7. suspendarea Serviciului de către Client

7.1 Cu excepția cazurilor în care oferta comercială specifică prevede altfel și sub rezerva pct. 7.2, Clientul poate, o dată pe an, solicita suspendarea Serviciului pentru oricare Abonament (Număr mobil), pentru cel mult 6 Perioade de facturare (luni) consecutive, oricare ar fi motivul.

7.2 Suspendarea Serviciului pentru un anumit Abonament poate fi făcută cel devreme după 3 luni de la Activarea acestuia. În cazul în care Clientul a procurat Echipament Mobil la preț promoțional, el nu are dreptul să suspende Serviciul pe parcursul a 6 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 6 luni din momentul procurării echipamentului.

8. Temei suplimentar pentru rezilierea Contractului de către Client

Contractul poate înceta, de asemenea, printr-o notificare scrisă trimisă de Client către Orange Moldova în termen de 20 de zile calendaristice de la data încheierii Contractului (anexei la Contract) pentru Abonamentul (Numărul mobil) pentru care se cere rezilierea și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Orange Moldova, în cazul în care în zona (zonele) în care dorește să utilizeze Serviciul se află în afara Ariei de acoperire a Serviciului. La primirea unei asemenea notificări, Serviciul Clientului al Orange Moldova va lua legătură cu Clientul pentru a efectua testările necesare. În cazul în care testările respective confirmă faptul menționat mai sus, rezilierea produce efecte de la Data de facturare ulterioară rezilierii anunțate conform prezentei litere, iar Valoarea Abonamentului achitată de Client pentru prima Perioadă de facturare se restituie Clientului proporțional Traficului din Abonament neutilizat. În cazul în care Clientul a procurat de la Orange Moldova un Echipament Mobil la preț promoțional sau în rate, Clientul este obligat să restituie acest Echipament Mobil către Orange Moldova cel târziu la data de la care rezilierea produce efecte și în starea în care l-a procurat de la Orange Moldova. În cazul în care Echipamentul Mobil nu este restituit în termen sau în starea în care a fost procurat de la Orange Moldova, Orange Moldova are dreptul să refuze primirea acestuia, Clientul fiind obligat să achite către Orange Moldova o sumă reprezentând toate ratele neachitate încă (dacă este cazul) și diferența între prețul comercial standard al Echipamentului Mobil respectiv și suma achitată efectiv de Client către Orange Moldova pentru acest Echipament Mobil.