

## Condiții generale de utilizare a serviciului Orange Internet Acum PrePay („Condiții Generale”)

### 1. Dispoziții generale

#### 1.1 Definiții

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

- **Activarea:** data de la care Clientul are acces la Serviciu.
- **Aplicația “contul meu”:** serviciul prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația contului de client Orange și prin care se pot efectua modificări în cel mai scurt timp. Prin Aplicația “contul meu”, Clientul poate solicita activări de opțiuni, poate reîncărca contul său de client Orange și efectua alte acțiuni de administrare a acestuia. Accesul la acest serviciu se poate face doar prin intermediul paginii <https://my.orange.md>, folosind Cartela sa Orange Internet Acum PrePay. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Cartelei sale Orange Internet Acum PrePay.
- **Aria de acoperire a Serviciului:** teritoriul geografic unde Clientul poate accesa Serviciul.
- **Bonus:** valoare acordată de către Orange Moldova Clientului conform ofertei comerciale, în baza Creditului Internet Acum PrePay achiziționat de Client. Această valoare se adaugă Creditului **Internet Acum PrePay**.
- **Cartela SIM sau Cartela Orange Internet Acum PrePay:** suportul fizic care, introdus într-un echipament omologat, permite identificarea Clientului în Rețea și, după Activare, asigură accesul Clientului la Serviciu.
- **Client:** posesorul legal al cartelei Orange Internet Acum PrePay și în același timp utilizatorul final al serviciilor oferite prin intermediul acestei Cartele.
- **Contul Orange Internet Acum PrePay:** cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului și ale Cartelei SIM pe care o utilizează, Creditul Internet Acum PrePay disponibil și utilizat de Client, precum și perioada activă și inactivă a Creditului Internet Acum PrePay.
- **Creditul Internet Acum PrePay:** valoarea în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciu și care include Creditul Internet Acum PrePay obținut ca urmare a reîncărcării sau prin alte metode indicate de Orange Moldova.
- **Deranjament al Serviciului:** o întrerupere a Serviciului cauzată de nefuncționarea a unei stații de bază adiacente.
- **Echipament Mobil:** înseamnă echipament fără fir (modem, laptop cu modem incorporat sau „tabletă”) care poate fi conectat la Rețea și care este conceput sau adaptat pentru a putea fi utilizat când utilizatorul este în mișcare.
- **Frauda Clientului:** orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie Orange Moldova, fie unui terț un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) care are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.
- **Materiale informative:** materiale tipărite care oferă informații despre Serviciu, publicate de Orange și reactualizate la anumite intervale de timp, distribuite împreună cu Cartela SIM.
- **Opțiune:** convenție prin care, în schimbul unei sume (prețul Opțiunii), Clientul obține, pe o anumită perioadă (Perioada de valabilitate a Opțiunii), dreptul de a folosi Serviciile de transmisiuni de date mobile, în limitele volumului de trafic inclus în opțiune (Traficul din Opțiune).
- **Orange Moldova:** Întreprinderea Mixtă "Orange Moldova" S.A., IDNO 1003600106115, sediu: MD-2071, str. Alba Iulia 75, Chișinău, Republica Moldova.
- **Parola:** șir de caractere, alocat fiecărui Client, în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciului furnizat de Orange Moldova. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul în măsură să o cunoască.
- **Perioada activă:** perioada în care Clientul beneficiază de Serviciu și care constă în termenul de valabilitate aferent Creditului Internet Acum PrePay obținut cu prilejul unei Reîncărcări sau prin orice altă metodă indicată de Orange Moldova; se încheie la data epuizării Creditului Internet Acum PrePay sau la data limită stabilită de Orange Moldova prin ofertele comerciale.
- **Perioada inactivă:** perioada care începe în ziua următoare expirării Perioadei active și se încheie conform ofertei comerciale Orange.
- **Reîncărcare:** realimentarea Creditului Internet Acum PrePay prin oricare dintre metodele comunicate de Orange Moldova prin oferta comercială și care presupun plata în avans a valorii în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciu.
- **Rețea:** rețeaua de telefonie mobilă celulară de generația a treia (3G), bazată pe standardele tehnologiei de radio acces terestru IMT-2000 cu interfața radio UMTS (W-CDMA), sau o rețea similară de generație ulterioară, operată de Orange Moldova, prin intermediul căreia se furnizează Serviciul oferit de Orange Moldova.
- **Serviciu sau Serviciu Orange Internet Acum PrePay:** serviciu de transmisiuni de date mobile, furnizat de Orange Moldova prin intermediul Rețelei, care presupune plata în avans a valorii în limitele căreia Clientul poate

beneficia de Serviciu, de care Clientul beneficiază prin plata Tarifului PrePay, pe întreaga durată a Perioadei active, prin intermediul cartelei SIM și a Echipamentului Mobil.

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

- **Servicii de Conținut:** servicii care constau din furnizarea de conținuturi (informații, imagini, fișiere audio, fișiere video, jocuri, aplicații, servicii de programe audiovizuale) prin intermediul rețelelor și serviciilor de comunicații electronice (navigare Internet, streaming, descărcare).

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

- **Tarife administrative:** tarife percepute de către Orange Moldova pentru prestarea unor servicii, altele decât Serviciul (de ex. tariful pentru schimbare SIM, etc.).

- **Trafic 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 căruia Clientul poate beneficia de Servicii.

- **Termeni de remediere a Deranjamentelor Serviciului:** intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Orange Moldova a unei reclamații privind un Deranjament validat al Serviciului și momentul în care serviciul a fost repus în funcțiune.

1.2 Relațiile contractuale între Orange Moldova și Client ce țin de utilizarea Serviciului sunt reglementate de prezentele Condiții Generale și de Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum PrePay, care este parte integrantă a acestora.

1.3 Prezentele Condiții Generale sunt aplicabile Serviciului, nu și Serviciilor de Conținut sau echipamentelor.

1.4 Echipamentul Mobil comercializat de către Orange Moldova poate fi blocat în Rețeaua Orange Moldova.

1.5 Achiziționarea Cartelei SIM reprezintă acceptul prezentelor Condiții Generale și conferă Clientului dreptul de a solicita activarea Serviciului și obligația Orange Moldova de a asigura accesul Clientului la Serviciu în condițiile de mai jos.

## 2. Cartela SIM

2.1 Datele de identificare tehnică a Cartelei SIM, sistemul de operare a acesteia, precum și aplicațiile operatorului utilizate în vederea furnizării serviciilor aparțin Orange Moldova, iar orice tentativă de copiere a acestora de către Client este interzisă și se sancționează conform legii.

2.2 Pe durata prestării Serviciului, din motive de securitate sau pentru îmbunătățirea Serviciului, Orange Moldova poate solicita Clientului restituirea Cartelei SIM, procedând la înlocuirea acesteia.

2.3 În cazul în care Clientul solicită înlocuirea unei Cartele SIM deoarece prezintă defecte de fabricație, aceasta va fi înlocuită gratuit. Înlocuirile Cartelelor SIM efectuate în orice alte condiții pot fi taxate cu un tarif administrativ.

2.4 Orange Moldova nu răspunde în nici un fel pentru utilizarea Creditului Internet Acum PrePay în cazul furtului sau pierderii Cartelei SIM. Orange Moldova nu poate fi considerat răspunzător în cazul dobândirii și utilizării cartelei SIM de către Client într-un mod ilicit, în această situație persoana prejudiciată având dreptul de a sesiza autoritățile abilitate pentru aplicarea prevederilor legale. De asemenea, Orange Moldova nu poate fi considerat răspunzător pentru înlocuirea cartelei SIM pe baza unei declarații care se dovedește ulterior a fi falsă.

2.5 În caz de furt, deteriorare sau pierdere a cartelei SIM, Clientul informează imediat Serviciul Clientului al Orange Moldova prin telefon. Orange Moldova se obligă să deconecteze Clientul de la Rețea cât mai repede posibil. Această notificare trebuie să fie confirmată imediat prin trimiterea unei scrisori recomandate cu aviz de primire, în care se va indica orice informație utilă despre pierdere sau furt. În acest caz, în cel mai scurt timp posibil se va elibera o altă cartelă.

## 3. Activarea Serviciului

3.1 Activarea Serviciului are loc după introducerea Cartelei SIM în Echipamentul Mobil, în momentul primei sesiuni de date efectuate. Modul de activare a cartelei este descris în Materialele informative, distribuite cu împreună cu Cartela SIM și publicate pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md). Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clientului sau în orice magazin Orange Moldova.

3.2 Fiecărei Cartele SIM i se atribuie un număr mobil (MSISDN), care se va comunica Clientului cu pachetul Orange Internet Acum PrePay. Numărul mobil atribuit Clientului poate fi schimbat de către Orange Moldova din rațiuni impuse de autoritățile competente sau din considerente tehnice, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30

(treizeci) de zile calendaristice înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea nu impune stabilirea unui alt termen. Modificarea numărului mobil în condițiile prevăzute în prezentul punct nu atrage răspunderea Orange Moldova.

3.3 Numărul mobil este dat în folosință Clientului pe perioada de valabilitate a cartelei, acesta rămânând sub controlul Orange Moldova, iar nerespectarea condițiilor de utilizare a numărului alocat poate atrage după sine deconectarea acestuia și încetarea furnizării Serviciului.

3.4 Pachetul Orange Internet Acum PrePay include Parolele (codurile PIN și PUK) asociate Cartelei SIM.

#### 4. Creditul Internet Acum PrePay

4.1 Cartela Orange Internet Acum PrePay se vinde cu o Opțiune preactivată, ce include un Trafic de 3GB și are o perioadă de valabilitate de 30 zile. De fiecare dată când Traficul din Opțiune este consumat integral sau perioada de valabilitate a Opțiunii expiră, se va (re)activa automat o nouă Opțiune similară, contra prețului de 50 lei și cu condiția că Cartelei SIM este în Perioada activă. În cazul în care soldului Contului Orange Internet Acum PrePay este mai mic de 50 lei, Serviciul va putea și utilizat în continuare la Tariful PrePay, în limitele Creditului Internet Acum PrePay și Perioadei active a Cartelei SIM. Opțiunea poate fi dezactivată, în orice moment, prin intermediul Aplicației “contul meu” pe pagina <https://my.orange.md>.

4.2 Traficul din Opțiune și Creditul Internet Acum PrePay pot fi folosite pentru a beneficia de Serviciu doar pe parcursul Perioadei active a Cartelei SIM.

4.3 Perioada activă inițială a Cartelei SIM se calculează din data efectuării primei sesiuni de date și până la împlinirea a 186 de zile din data Activării cartelei.

4.4 Perioada inactivă se calculează din data încetării perioadei active și încetează la 186 de zile din această dată.

4.5 Oricând pe durata Perioadei active, precum și pe durata Perioadei inactive, Clientul poate realiza o reîncărcare, beneficiind astfel de o nouă Perioadă activă, care are o valoare maximă indicată pe cartela de reîncărcare și/sau în lista oficială de prețuri Orange Internet Acum PrePay. Perioada activă / inactivă oferită la reîncărcare începe să curgă din data reîncărcării, durata acesteia depinde de suma cu care a fost reîncărcat contul și este indicată în Ghidul utilizatorului Orange Internet Acum PrePay și pe cartela de reîncărcare (în cazul în care contul a fost reîncărcat prin cartelă de reîncărcare). Dacă la data Reîncărcării există o Perioadă activă neepuizată care expiră mai târziu decât noua Perioadă activă, noua Perioada activă a Creditului Internet Acum PrePay va fi Perioada activă neepuizată.

4.6 În Perioada inactivă, Credit Internet Acum PrePay neutilizat în Perioada activă a acestuia rămâne blocat în contul Orange Internet Acum PrePay al Clientului.

4.7 În cazul în care Clientul reîncarcă contul său în Perioada inactivă, Credit Internet Acum PrePay neutilizat în Perioada activă va fi cumulat cu Creditul Internet Acum PrePay obținut ca urmare a reîncărcării și va putea fi folosit pe parcursul noii Perioade active. În cazul în care Clientul nu-și reîncarcă contul până la expirarea Perioadei inactive, Credit Internet Acum PrePay neutilizat se anulează și nu mai poate fi utilizat.

4.8 Pentru a afla informația privind Creditul Internet Acum PrePay rămas, perioada activă și inactivă a acestuia sau pentru a reîncărca contul Orange Internet Acum PrePay prin cartele de reîncărcare, Clientul poate accesa Aplicația “contul meu” pe pagina <https://my.orange.md>.

4.9 Achitarea contravalorii Creditului Internet Acum PrePay poate fi făcută în numerar, prin intermediul cardului bancar (cu limitările stabilite în sau în conformitate cu condițiile speciale aplicabile achitărilor online respective) sau cartelelor de reîncărcare, prin terminale de plată sau prin alte metode indicate de Orange Moldova. Orange Moldova nu percepe tarife diferite în funcție de modalitatea de plată.

4.10 Orice sumă plătită în contul Clientului cu titlul de contravaloare Credit Internet Acum PrePay nu va face obiectul rambursării de către Orange Moldova.

4.11 Clientul poate beneficia de Bonusuri acordate de către Orange Moldova conform ofertei comerciale. De asemenea, începând cu data Activării, Clientul poate activa opțiuni, conform Ghidului de Utilizare Orange Internet Acum PrePay.

#### 5. Perioada de valabilitate a Cartelei Orange Internet Acum PrePay

5.1 Cartela Orange Internet Acum PrePay are o perioadă inițială de valabilitate de 372 de zile din momentul activării acesteia.

5.2 Perioada de valabilitate a cartelei poate fi prelungită prin reîncărcarea contului Orange Internet Acum PrePay în perioada de valabilitate a cartelei sau în decurs de 31 de zile după expirarea acesteia.

5.3 În cazul în care perioada de valabilitate expiră și Clientul nu-și reîncărcă contul în termen de 31 zile după expirarea acesteia, Cartela Orange Internet Acum PrePay va fi în mod automat anulată, iar Clientul va pierde definitiv numărul mobil alocat respectivei cartele SIM.

## 6. Tarife si opțiuni disponibile

- 6.1 Clientul achită Serviciul în avans, în conformitate cu Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum PrePay și materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale.
- 6.2 Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum PrePay conține informații privind tarifele aplicabile pentru Serviciu, unitatea de taxare, opțiunile disponibile, tarifele administrative.
- 6.3 Ghidul de Utilizare Orange Internet Acum PrePay este distribuit împreună cu Cartela SIM și publicat pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md). Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Orange Moldova.
- 6.4 Sub rezerva pct. 4 mai sus, Serviciul poate fi folosit doar în limita Traficului din Opțiune și a Creditului Internet Acum PrePay obținut ca urmare a reîncărcării. În cazul epuizării Traficului din Opțiune și a Creditului Internet Acum PrePay, Serviciul nu poate fi utilizat. În acest caz, pentru a beneficia în continuare de Serviciu, contul Orange Internet Acum PrePay al Clientului trebuie reîncărcat.
- 6.5 Dacă, din motive tehnice, s-a permis utilizarea Serviciului după epuizarea Creditului Internet Acum PrePay (adică Clientul a cheltuit mai mult decât creditul disponibil în cont), Clientul va rămâne răspunzător pentru această datorie către Orange Moldova.
- 6.6 Clientul poate obține o detaliere a sesiunilor sale (ziua și ora începerii sesiunii, volumul de trafic consumat, suma dedusă din credit), cu condiția că era personalizat în perioada pentru care solicită detalierea. Perioada pentru care se solicită detalierea nu poate depăși 3 luni de la data primirii cererii respective.
- 6.7 Pe parcursul perioadei de valabilitate a Cartelei Orange Internet Acum PrePay, Clientul se poate transfera la unul din abonamentele Orange Internet Acum. Trecerea la abonamentele Orange Internet Acum se efectuează gratis sau contra plată, conform Ghidului de Utilizare Orange Internet Acum PrePay.

## 7. Caracteristicile Serviciului și limitarea răspunderii

- 7.1 Orange Moldova asigură accesul la Serviciu în cadrul Ariei de acoperire a Serviciului, definite în concordanță cu licențele respective ale Orange Moldova. Detalii actualizate privind aria de acoperire sunt disponibile pe pagina web [www.orange.md](http://www.orange.md). Serviciul nu este disponibil în roaming.
- 7.2 Serviciul funcționează prin transmiterea semnalelor radio-electrice. Deoarece aceste semnale pot fi perturbate de surse radio-electrice externe, de diferite obstacole fizice (clădiri, denivelări accentuate ale solului, pereți, subsol etc.), de condiții meteo nefavorabile, precum și de lucrări temporare de întreținere, de consolidare, de modificare sau extindere a Rețelei, nu poate exista nici o garanție a unei transmisii perfecte, oriunde și la orice oră.
- 7.3 Serviciul este oferit de Orange Moldova cu bună credință, în sistemul serviciilor unde operatorul depune toate diligențele în îndeplinirea obiectului contractului („best efforts”) și nici una dintre obligațiile Orange Moldova în legătură cu accesul la și calitatea Serviciului nu este obligație de rezultat. Orange Moldova oferă și Clientul acceptă Serviciul în aceste condiții.
- 7.4 Orange Moldova va depune toate eforturile rezonabile pentru a-i asigura Clientului accesul la Serviciu și calitatea optimă a Serviciului furnizat, neputând însă oferi garanția calității accesului și transmisiei.
- 7.5 Orange Moldova nu garantează o viteză minimă pentru furnizarea Serviciului, precum și o întârziere maximă de transfer a pachetelor de date. Viteza maximă disponibilă în Rețeaua 4G este de 150 Mbps download și 50 Mbps upload, iar în Rețeaua 3G+ este de 42 Mbps download și 8,6 Mbps upload, cu excepția situației în care ofertele comerciale prevăd o viteză diferită. Viteza depinde și de tipul Echipamentului Mobil utilizat. Clientul poate măsura viteza de transfer a datelor la încărcare și descărcare, prin intermediul paginii oficiale [www.orange.md](http://www.orange.md) > servicii și tarife > Internet Acum PrePay.
- 7.6 Accesul poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a rețelei de transmisii de date.
- 7.7 Calitatea Serviciului depinde de starea calitativă a echipamentelor folosite de Client.
- 7.8 Orange Moldova este exonerată de orice răspundere pentru calitatea transmisiei în cazul în care Clientul instalează echipamente suplimentare celor recomandate și/sau acreditate de Orange Moldova în vederea recepționării/retransmiterii Serviciului.
- 7.9 Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia determinate de Deranjamente ale Serviciului, remediate în termenii prevăzuți de legislația în vigoare și condițiile contractuale aplicabile. Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului este de 8 ore consecutive din programul de lucru al Orange Moldova pentru incidente minore (când este afectat un număr de telefon mobil sau o stație de bază pentru telefonia celulară mobilă), 24 ore consecutive pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe numere de telefon mobile sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă) și 72 ore consecutive pentru incidente critice (când sunt afectate cel puțin 50% din numerele de telefon mobile sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă, ori în cazul Deranjamentelor Serviciului provocate de deteriorarea sau sustragerea de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea), cu excepția situațiilor în care

termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange Moldova (de exemplu condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange Moldova etc.). Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului începe să curgă în momentul primei raportări a Deranjamentului de către Client sau din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale Orange Moldova. Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia provocate de Deranjamente ale Serviciului pentru a căror remediere este necesară intervenția în rețelele de comunicații electronice ale altor furnizori, interconectate cu Rețeaua Orange Moldova, sau de deranjamentele în echipamentele terminale aflate în proprietatea Clientului sau în rețelele private de comunicații electronice ale Clientului..

7.11 În cazul nerespectării de către Orange Moldova a termenului de remediere a deranjamentelor, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu perioada în care Serviciul nu a funcționat. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data apariției deranjamentului și se acordă prin creditarea Clientului și prelungirea perioadei active a cartei.

7.12 Orange Moldova monitorizează gradul de încărcare a Rețelei în scopul de a preveni deprecierea calității serviciilor. În acest scop, Orange Moldova își rezervă dreptul, în limitele legii, de a aplica proceduri de gestionare a traficului.

7.13 Ca urmare a necesităților legate de exploatarea sau de organizarea Serviciului, Orange Moldova își rezervă dreptul de a modifica conținutul sau unele caracteristici ale Serviciului oferit, în așa fel încât drepturile Clientului să fie cât mai puțin afectate.

7.14 Orange Moldova nu răspunde de prejudiciul sau pierderile, de orice natură, cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau furnizarea de Serviciu de calitate necorespunzătoare cauzate de factori în afara controlului Orange Moldova (inclusiv acțiunea unor terțe persoane, folosirea de către Client a unor echipamente necorespunzătoare din punct de vedere tehnic etc.) sau de lucrări temporare de întreținere, de consolidare, de modificare sau extindere a Rețelei, inclusiv reparație a unor eventuale defecțiuni conform legislației în vigoare și prezentelor Condiții Generale.

7.15 Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea unor terminale sau echipamente care nu permit, din punct de vedere tehnic, accesul la Serviciu (sau la Serviciile de Conținut specifice) sau de absența unor terminale sau echipamente necesare pentru accesarea Serviciului, pentru prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a terminalelor sau echipamentelor. Orange Moldova nu răspunde pentru imposibilitatea Clientului de a beneficia de viteza maximă disponibilă în Rețea sau de a accesa anumite Servicii, cauzată de echipamentul utilizat de către Client.

7.16 Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a Serviciului de către Client.

7.17 Orange Moldova nu răspunde pentru niciun prejudiciu indirect suferit de Client, oricare ar fi situația, incluzând, dar fără a se limita la, prejudicii rezultate din nefuncționarea Serviciului, pierderi de profit sau beneficii nerealizate, prejudicii rezultate din folosirea necorespunzătoare a serviciilor etc.

7.18 Orange Moldova nu răspunde față de terțe persoane care beneficiază de Servicii în absența unui contract încheiat între Orange Moldova și această terță persoană.

7.19 Orange Moldova răspunde exclusiv pentru Serviciul său și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciul său (de exemplu: furnizorii de Servicii de Conținut). Pentru evitarea oricărei neînțelegeri, Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciul și pierderile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu serviciile terților. Orange Moldova nu răspunde pentru Conținutul accesat, descărcat sau încărcat prin intermediul Serviciului, în caz că Orange Moldova nu este furnizorul acestuia. Orange Moldova nu garantează că Serviciile de Conținut furnizate 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 Conținut, sau întreruperi sau întâzieri în furnizarea acestuia. Orange Moldova nu răspunde pentru indisponibilitatea, pierderea sau sosirea cu întârziere a Conținutului sau a altor tipuri de comunicații, datorate lipsei sau calității nesatisfăcătoare a conectivității externe la Internet sau indisponibilității sau capacității limitate a serverului terțelor persoane pe care este stocat Conținutul.

7.20 În cazul în care Orange Moldova furnizează acces sau legături (link-uri) către alte site-uri Internet, Orange Moldova nu garantează și nu răspunde pentru disponibilitatea, conținutul, publicitatea acestora, precum și produsele sau alte materiale disponibile pe aceste site-uri. Orange Moldova nu răspunde pentru prejudiciul cauzat Clientului ca rezultat al folosirii sau încrederii în informațiile furnizate pe aceste site-uri, bunurile sau serviciile disponibile prin intermediul unor astfel de site-uri. Orange Moldova are dreptul să stopeze accesul către anumite site-uri, servicii sau Conținut furnizate de terți, inclusiv în cazul în care acestea nu corespund regulilor stabilite sau în cazul încetării relațiilor contractuale cu furnizorii acestui Conținut.

7.21 În cazul în care în calitate de furnizor al Serviciilor de Conținut este identificat un terț, furnizarea acestor Servicii de Conținut poate fi supusă unui acord (condiții) suplimentar cu acest furnizor. Tarifele serviciilor terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți.

7.22 Orange Moldova nu poate fi considerat răspunzător pentru încălcarea de către Client sau de oricare altă persoană, a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciului, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciului.

7.23 Orange Moldova avertizează Clientul despre posibilitatea ca Serviciul să producă interferențe în funcționarea anumitor echipamente (de exemplu, echipamente medicale). Orange Moldova nu răspunde pentru eventualele daune cauzate Clientului în astfel de cazuri.

7.24 Orice Conținut care este descărcat pe echipamentul terminal poate fi pierdut dacă Clientul schimbă echipamentul său terminal sau produsul program (software) al acestuia. Volumul Conținutului care poate fi stocat pe echipamentul terminal la un moment dat poate fi limitat. Pentru mai multe informații referitor la aceasta problemă, se recomandă de a consulta ghidul/instrucțiunea de utilizare a echipamentului terminal.

7.25 Pentru protejarea Rețelei, a resurselor Orange Moldova, precum și a celorlalți Clienți, în cazul unor atacuri de tip „Denial-of-Service” având ca țintă adrese de Internet, Orange Moldova își rezervă dreptul de a lua măsurile ce se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Măsurile pot include, fără a se limita la, blocarea temporară în întreaga Rețea a adreselor sau claselor de adrese supuse atacului.

7.26 Orange Moldova își rezervă dreptul de a șterge orice informație pe care Clientul a introdus-o în sistemul său și care poate cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei. Orange Moldova va notifica Clientul în cel mai scurt termen posibil și îi va oferi explicațiile necesare în legătură cu exercitarea acestui drept. Clientul răspunde pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse în sistemul Orange Moldova.

## 8. Obligațiile Clientului

8.1 Clientul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări referitoare la condițiile de accesare și/sau utilizare a Serviciului, inclusiv în ceea ce privește serviciile a căror accesare nu este permisă tuturor categoriilor de clienți, conform reglementărilor în vigoare.

8.2 Clientul este obligat:

- să utilizeze pentru accesarea Serviciului exclusiv echipamente omologate conform legislației în vigoare;
- să folosească Serviciul cu bună credință, în conformitate cu legislația în vigoare și prezentele Condițiile Generale;
- să nu utilizeze Serviciul în scopuri ce contravin intereselor statului sau ordinii publice;
- să nu utilizeze Serviciul, dacă asemenea utilizare poate cauza perturbarea sau deteriorarea Rețelei, integral sau parțial, sau alte daune pentru Orange Moldova, alți operatori, utilizatori ai Orange Moldova sau ai altor operatori;
- să nu utilizeze accesorii sau piese adiționale care pot produce interferență cu Serviciul;
- să nu utilizeze Serviciul în scop de Fraudă;
- să nu utilizeze Serviciul pentru a transmite sau afișa orice material care este ilegal;
- să ia toate măsurile de precauție pentru a evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a Cartelei Orange Internet Acum PrePay sau a Serviciului;
- să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea Rețelei și a Serviciului, inclusiv, dar fără a se limita la: (a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Clientul nu are permisiunea să îl acceseze, (b) încercarea de a scana sau proba vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător, (c) încercarea de a interfera cu, de a întrerupe sau a face inutilizabil Serviciul unui alt utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, fără a se limita la, mijloace de supraîncărcare, „flooding”, „mailbombing” sau „spamming”, adică trimiterea de cantități mari de e-mailuri sau altfel de informații către o adresă de e-mail individuală sau către un alt utilizator al Serviciului, (d) contrafacerea oricărui “header” TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în aceasta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet sau declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care Clientul nu are dreptul;
- să folosească Serviciul numai pentru uzul propriu, să nu închirieze sau revândă Serviciul către terți, să nu folosească Serviciul în scopul prestării, cu sau fără plată, de servicii către terți;
- să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange Moldova.

8.3 Clientul se obligă să nu expedieze mesaje (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) care nu au fost solicitate sau să afișeze mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (denumite în continuare „Spam”), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje.

8.4 Clientul se obligă să nu utilizeze Rețeaua și Serviciul într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange Moldova sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni precum următoarele: (a) expedierea de mesaje electronice sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți utilizatori, prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informații personale ale vreunui terț, (b) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că un dorește să mai primească asemenea mesaje, (c) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP, (d) expedierea de mesaje electronice răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”, (e) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (f) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (g) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, (h) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresa de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (i) expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (j) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Orange Moldova, al unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi ai Republicii Moldova sau străine aplicabile etc.

8.5 Efectuarea de apeluri telefonice prin intermediul Serviciului folosind aplicații VoIP este permisă doar prin activarea unei opțiuni dedicate.

8.6 Clientul este singurul răspunzător pentru orice încălcare a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciului, scopul utilizării acestuia sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciului.

8.7 În cazul acționării în justiție a Orange Moldova de către un terț în legătură cu încălcarea de către Client a unor asemenea obligații, Clientul se obligă să compenseze daunele suportate de Orange Moldova.

8.8 Clientul poartă întreaga răspundere privind utilizarea Cartelei SIM, indiferent de tipul terminalului folosit împreună cu Cartela SIM.

## 9. Modificarea Serviciului

Orange Moldova are dreptul de a modifica prezentele Condiții Generale, Ghidul de Utilizare, inclusiv condițiile ofertei comerciale, utilizând toate mijloacele rezonabile pentru a asigura comunicarea modificărilor către Client (de exemplu: prin mesaje scrise, prin anunțuri radio și TV, prin postarea modificărilor pe pagina [www.orange.md](http://www.orange.md)) cu cel puțin 30 zile înainte de intrarea în vigoare a acestora. În cazul în care modificările stabilesc condiții mai favorabile pentru Client, asemenea modificări pot fi aplicate imediat.

## 10. Suspendarea și încetarea Serviciului

10.1 Orange Moldova are dreptul de a retrage Creditul Internet Acum PrePay și/sau anula o Opțiune și/sau de a suspenda și/sau de a înceta furnizarea Serviciului către Client atunci când Creditul Internet Acum PrePay al Clientului este rezultatul Fraudei Clientului sau a altei persoane.

10.2 Orange Moldova are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciului dacă Clientul întreprinde acțiuni ce afectează negativ interesele altor clienți Orange Moldova și împotriva sa Orange primește reclamații. Suspendarea se va face pe toată perioada investigației. În cazul în care reclamațiile împotriva Clientului se dovedesc a fi fondate, Orange Moldova are dreptul de a înceta furnizarea Serviciului către Client.

10.3 Scoaterea la vânzare, de către Client, a unui numărului mobil ce i-a fost alocat de către Orange Moldova este interzisă, Orange Moldova fiind îndreptățit să ia, după caz, o serie de măsuri precum: sistarea oricărei modificări solicitate, suspendarea furnizării Serviciului, deconectarea numărului, returnarea lui către Client etc.

10.4 Orange Moldova poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Serviciu imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Clientul a încălcat prevederile specificate în prezentele Condiții Generale; (ii) în caz de Fraudă a Clientului; (iii) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange Moldova; (iv) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentele Condiții Generale sau în lege.

10.5 Furnizarea Serviciului poate înceta la inițiativa Orange Moldova, fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități, la o dată decisă de către Orange Moldova în următoarele situații: (i) în cazul Fraudei Clientului; (ii) în cazul în care Clientul desfășoară activitate de redirecționare cu titlu oneros a traficului generat de către un terț; (iii) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange Moldova; (iv) în cazul închirierii și/sau vânzării către terți a Serviciului contractat; (v) în alte cazuri prevăzute prin prezentele Condiții Generale. În toate aceste cazuri, Clientul va datora Orange Moldova despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat; (vi) în cazul în care furnizarea Serviciului devine imposibilă din punct de vedere tehnic, din cauza unor restricții sau modificări impuse de autoritățile competente, din cauza modificărilor intervenite asupra

drepturilor Orange Moldova stabilite prin declarația informativă-tip de furnizor de rețele și servicii de comunicații electronice sau în licența de utilizare a frecvențelor radio.

## **11. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal**

11.1 Orange Moldova asigură confidențialitatea comunicărilor Clientului realizate prin intermediul Serviciului, precum și a datelor cu caracter personal ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație.

11.2 Prin activarea și folosirea Serviciului, Clientul (Utilizatorul) este de acord ca datele sale cu caracter personal, inclusiv a categoriilor precum: nume, prenume, patronimic, data nașterii, adresa de domiciliu, adresa poștală, număr de telefon, codul personal, seria și numărul actului de identitate, furnizate de Client către Orange Moldova, sau intrate în posesia Orange Moldova în legătură cu furnizarea Serviciilor:

a) să fie prelucrate de Orange Moldova sau persoanele împuternicite de aceasta pentru executarea obligațiilor asumate de Orange Moldova prin prezentele Condiții Generale, inclusiv pentru a asigura funcționarea corespunzătoare a Serviciului, pentru a diagnostica erorile de mesaje/sesiuni și de a ajuta la rezolvarea problemelor de calitate a Serviciului, cu posibilitatea transmiterii transfrontaliere a următoarelor categorii de date cu caracter personal: nume, prenume, patronimic, adresa de domiciliu, numărul de telefon mobil, telefon fix/fax, e-mail, datele de geolocalizare / trafic, în același scop, respectând prevederile legale în vigoare, precum și pentru realizarea unui interes legitim al Orange Moldova în cadrul relației dintre Orange Moldova și autoritățile competente și/sau cu alți operatori de comunicații electronice;

b) să fie prelucrate de Orange Moldova sau persoane împuternicite de aceasta pentru prevenirea Fraudei;

c) să fie transmise de Orange Moldova către persoane împuternicite de aceasta care asigură executarea obligațiilor asumate de Client prin Contract.

11.3 Orange Moldova informează Clientul ca beneficiază de drepturile prevăzute de art. 12-18 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, respectiv dreptul la informare, dreptul la acces, dreptul la intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată Orange Moldova.

11.4 În cazul în care Clientul nu este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal în unul sau mai multe scopuri din cele precizate la pct. 11.2 de mai sus, el are dreptul de a-și manifesta dreptul de opoziție în scris. În acest caz, Cartela Orange Internet Acum PrePay a Clientului se va anula în condițiile prezentelor Condiții Generale, cu retragerea irevocabilă a Numărului de telefon mobil asociat acesteia, fără drept de despăgubiri.

11.5 Orange Moldova nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații despre conturi bancare, parole personale sau coduri de reîncărcare și nu solicită efectuarea de tranzacții de trimitere de bani. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate niciunui terț. Pentru comunicarea lor unor terțe persoane de către Client (Utilizator), Clientul (Utilizatorul) își asuma întreaga responsabilitate.

11.6 Clientul (Utilizatorul) își da acordul ca Orange Moldova să înregistreze convorbirile telefonice cu reprezentanții Orange Moldova în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de Orange Moldova. Utilizatorul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienti Orange Moldova și are posibilitatea de a refuza convorbirea.

11.7 Prin activarea Serviciului, Clientul este de acord să poată fi contactat în scopul informării sale despre ofertele și serviciile Orange Moldova și în scopul realizării de studii de piață, de către Orange Moldova sau terți împuterniciți de acesta, iar datele sale cu caracter personal să fie prelucrate în acest scop. Datele personale nu sunt transferate către terțe părți în scopuri de marketing, fără permisiunea Clientului.

11.8 Orange Moldova oferă Clientului (Utilizatorului) posibilitatea de a proteja accesul la datele sale cu caracter personal sau Serviciu, prin utilizarea Parolei, iar Clientului (Utilizatorului) este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Clientului (Utilizatorului).

11.9 Clientul poate obține o detaliere a Serviciilor furnizate, cu condiția că era personalizat în perioada pentru care solicită detalierea. Factura detaliată se oferă lunar sau maxim pentru ultimele 3 Perioade de facturare complete dinainte de data primirii cererii respective. Pentru personalizare, Clientul completează și depune formularul de înregistrare a utilizatorului PrePay la orice magazin Orange.

11.10 Emiterea facturilor detaliate se efectuează numai în baza cererii scrise exprese a Clientului, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări.

11.11 Transmiterea facturii detaliate se efectuează în conformitate prin poștă electronică, la adresa electronică indicată de Client în scris, sau la magazinele proprii (directe) ale Orange Moldova indicate pe pagina oficială [www.orange.md](http://www.orange.md) (a nu se confunda cu magazinele operate de agenții autorizate). Factura detaliată expediată Clientului în format electronic se protejează cu Parolă. Orange Moldova nu răspunde pentru accesul neautorizat al terțelor persoane la factura detaliată expediată Clientului prin poștă electronică.

11.12 Clientul este în întregime responsabil pentru toate aspectele legate de utilizarea adresei poștale electronice, inclusiv menținerea acesteia în stare activă, disponibilitatea spațiului pentru stocarea mesajelor,



remiterea automata a mesajelor primite în mapa "Spam", neprimirea mesajelor sau primirea acestora în forma incompleta, sau alterata, sau cu întârziere, precum și pentru condițiile de accesare a internetului. 11.13 Orange Moldova își rezervă dreptul, în scopul asigurării funcționării Rețelei și desfășurării lucrărilor de întreținere, să folosească, să stocheze, să afișeze, să copieze, să transmită, să interpreteze, să editeze și să distribuie informațiile Clientului mai multor servere locale și/sau internaționale. Orange Moldova nu va interveni în nici un fel în informația transmisă de către Client. Orange Moldova nu garantează că aceste proceduri vor asigura accesul normal la informația Clientului sau vor preveni pierderea sau alterarea acesteia.

## 12. Serviciul de informații și de raportare a deranjamentelor

12.1 Serviciul Clienti al Orange Moldova pentru clienții persoane fizice poate fi contactat 24/24 ore, 7/7 zile, la numărul 777 de pe un număr mobil Orange Moldova sau 022977777 (sau alt număr comunicat de Orange), sau prin <http://chat.orange.md/>, sau la [orange@orange.md](mailto:orange@orange.md). De pe un număr Abonament, apelul la Serviciul Clienti prin apel la 777 este gratuit, 24/24 ore. De pe un număr Prepay, primele 10 apeluri timp de 30 zile la Serviciul Clienti 777 sunt gratuite, iar începând cu al 11-lea apel tariful este de 3 MDL incl. TVA per apel

12.2 Serviciul Clienti al Orange Moldova pentru clienții persoane juridice poate fi contactat la numărul 700 de pe un număr mobil Orange Moldova sau 022977700 (sau alt număr comunicat de Orange), sau prin <http://chat.orange.md/>, sau la [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md), în zilele lucrătoare, între orele 08:00-20:00, și în zilele de odihna și de sărbători, între orele 09:00-18:00.

12.3 În cazul efectuării apelurilor abuzive de către Client, Orange Moldova are dreptul de a suspenda, temporar sau permanent, accesul Clientului la numerele de telefon ale Serviciul Clienti al Orange Moldova.

## 13. Reclamații și litigii

13.1 Reclamațiile legate de Serviciu vor fi adresate în formă scrisă la adresa: Orange Moldova S.A., Serviciul Clienti, str. Alba Iulia, 75, MD-2071 Chișinău, indicând în mod obligatoriu obiectul și motivele reclamației, precum și adresa la care Orange Moldova va trimite Clientului răspunsul la reclamație.

13.2 Termenul de examinare a reclamațiilor nu va depăși 15 zile, iar în cazurile când acestea necesită o examinare suplimentară - 30 de zile din data recepționării reclamației. Rezultatul examinării reclamației va fi adus la cunoștință Clientului în scris sau, cu consimțământul acestuia, verbal.

13.3 Orice litigiu privind prezentele Condiții Generale sau Serviciul, care nu poate fi soluționat amiabil, poate fi înaintat exclusiv instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

13.4 Legea aplicabilă prezentelor Condiții Generale și Serviciului este legislația în vigoare a Republicii Moldova.

## 14. Dispoziții finale

14.1 În cazul în care orice prevedere a prezentelor Condiții Generale este sau devine ilegală, nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oricărei alte prevederi a prezentelor Condiții Generale care, prin urmare, va rămâne în întregime legală, valabilă și aplicabilă. În măsura permisă de lege, orice prevedere ilegală, nulă sau inaplicabilă va fi înlocuită cu o prevedere valabilă, care va implementa scopul comercial și economic al prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.

14.2 Ofertele comerciale Orange Moldova sunt parte integrantă a prezentelor Condiții Generale.

14.3 Orange, logotipul Orange și orice alt nume de produs sau serviciu Orange sunt mărci comerciale ale Orange Brand Services Limited.