

# condiții speciale

Condiții speciale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice fixe Orange Moldova (aplicabile abonamentelor Internet și TV Acasă, Internet și TV Oficiu și Public)

## 1. definiții

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

**Abonament primar:** Abonamentul Internet și/sau TV de bază contractat de Client pentru o anumită Locație.

**Abonament secundar:** Abonamentul TV contractat de Client pentru o anumită Locație, suplimentar Abonamentului primar, și furnizarea căruia este asigurată prin extensia cablajului Abonamentului primar.

**Conectarea la Rețea:** înstallarea liniei (legăturii) de comunicații electronice între punctul de prezență al Rețelei fixe Orange Moldova și Punctul terminal al Rețelei din Locația Clientului. Conectarea standard constă în operațiunile de instalare a Serviciilor TV și/sau Internet, premergătoare Activării acestor Servicii, asigurate de către Orange Moldova, prin personal propriu și/sau autorizat de Orange Moldova (de exemplu, tehnicienii), în baza unui tarif (taxă de conectare), și include: i) cablarea de la ultimul echipament de Rețea și până la Locația Clientului cu cablu coaxial și/sau fibră optică; ii) instalarea cablului coaxial și/sau a fibrei optice, conectoarelor și prizelor în Locație; iii) cablarea a maximum 2 televizoare prin instalarea a maximum 2 Echipamente DVB-C; și/sau iv) conectarea unui echipament terminal de rețea optică (optical network terminal) sau modem (router) Wi-Fi la conexiunea instalată, în funcție de Serviciul contractat; v) instalarea unui amplificator pentru Serviciul TV, după caz; precum și vi) configurarea Echipamentului Terminal utilizat pentru accesul la Servicii.

**DVB-C:** tehnologia prin intermediul căreia sunt retransmise programe de televiziune și radio prin cablu în sistem digital.

**Echipament DVB-C:** înseamnă orice dispozitiv sau echipament necesar Clientului pentru recepționarea Serviciilor TV prin intermediul tehnologiei DVB-C, pus la dispoziția Clientului de către Orange Moldova prin acordarea dreptului de folosință asupra acestuia, în condițiile prezentelor Condiții Speciale și a actului de punere în funcțiune, semnat de părți. Echipamentul DVB-C este format din Receiver (Set Top Box - STB) sau modul CI+, după caz, și TV card (cartela de acces condiționat la conținutul media audiovizual).

**Locație:** în cazul Serviciilor care presupun un proces de instalare (Serviciu TV fix, Serviciu Internet fix, etc.) înseamnă adresa indicată de Client la data achiziționării Abonamentului ca fiind adresa unde dorește să beneficieze de Serviciile Orange, unde se instalează echipamentele și care nu poate fi schimbată decât în condițiile prezentului Contract și a politicii comerciale a Orange Moldova.

**Modulul CI+:** dispozitiv digital, care este conectat la televizorul Clientului și care face posibilă decodarea semnalului conținutului media audiovizual criptat.

**Opțiune:** convenție prin care, în schimbul unei sume (prețul Opțiunii), Clientul obține, pe perioada de valabilitate a opțiunii (de regulă, o Perioadă de facturare), posibilitatea de a beneficia de acces la anumite Canale TV.

**Receiver sau Decoder semnal digital (Set Top Box - STB):** receptor digital, care face posibilă recepția semnalului audiovizual, și care este conectat la o sursă de curent electric și la televizorul Clientului.

**Rețeaua fixă Orange Moldova (Rețea):** rețeaua de comunicații electronice fixe, operată de Orange Moldova, prin intermediul căreia se furnizează Serviciile fixe oferite de Orange Moldova.

**Servicii (Serviciu):** serviciile de comunicații electronice la puncte fixe, oferite de Orange Moldova Clientului prin intermediul Rețelei fixe, în baza Contractului, indiferent că sunt prestate în cadrul sau în afara Abonamentului, incluzând, după caz, Serviciile de bază, Serviciile incluse, Serviciile suplimentare.

**Servicii de bază:** (1) Serviciul de acces la Internet fix; și/sau (2) Serviciul TV fix, oferite de Orange Moldova, la care Clientul are acces automat prin alegerea Abonamentului corespunzător, fără o solicitare suplimentară.

**Servicii de acces la Internet fix (Serviciu internet):** Serviciul de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului (i) accesul la Rețeaua fixă Orange Moldova care îi permite acestuia conectarea la rețeaua Internet, prin utilizarea unei adrese IP atribuite liniei de acces corespunzătoare a Clientului, și (ii) transmisiunea și recepționarea de date prin intermediul Rețelei fixe Orange Moldova până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice și vice versa.

**Servicii TV fix (Serviciu TV):** Serviciul de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului (i) accesul la Rețeaua fixă Orange Moldova, care îi permite acestuia accesul la serviciile de conținut media audiovizual linear, furnizate prin tehnologia DVB-C, și (ii) serviciile de conținut media audiovizual linear, furnizate Clientului prin intermediul Rețelei fixe Orange Moldova prin tehnologia DVB-C.

**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.

**Servicii adiționale (suplimentare):** servicii oferite de Orange Moldova pe lângă Serviciul de bază, activate la solicitarea Clientului, ale căror utilizare poate presupune costuri suplimentare afișate în mediile de informare ale Orange Moldova și de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării activării acestora.

**TV card:** card-ul de acces condiționat, furnizat de Orange Moldova, ce permite accesul Clientului la Serviciile TV prin tehnologia DVB-C, făcând posibilă decodarea semnalului conținutului media audiovizual criptat. Clientul va utiliza TV card-ul numai împreună cu Receiver-ul sau modulul CI+ aferent.

**Zona de funcționare a Rețelei:** zonele geografice din Republica Moldova în care Orange Moldova oferă conectarea la Rețeaua fixă Orange Moldova.

## 2. dispoziții generale

### 2.1 documentele contractuale aplicabile

2.1.1 Relațiile contractuale între Orange Moldova și Client ce țin de furnizarea Serviciilor sunt reglementate de (i) Contract și (ii) anexele la Contract, semnate de Client, (iii) precum și de Condițiile Generale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului ale Orange Moldova, (iv) prezentele Condiții Speciale și (v) Lista de prețuri pentru servicii fixe Orange, care sunt afișate pe pagina oficială www.orange.md, și (vi) 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.

2.1.2 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 pentru servicii fixe Orange 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, inclusiv anexele la Contract și prezentele Condiții Speciale.

### 2.2 încheierea contractului

2.2.1 Serviciile, oferite în conformitate cu prezentele Condiții speciale, pot fi contractate numai de către persoane fizice-consumatori, pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională, cu excepția cazului în care ofertele comerciale specifice, emise de Orange Moldova, prevăd altfel.

2.2.2 Înainte de semnarea Contractului, sau a anexei la Contract, sau a cererii de transfer privind o nouă Locație, Orange Moldova estimează, pe baza datelor despre adresa locației comunicate de Client, dacă locația pentru care se solicită conectarea se află în Zona de funcționare a Rețelei fixe Orange Moldova.

2.2.3 În cazul în care locația nu se află în Zona de funcționare a Rețelei fixe Orange Moldova, Orange Moldova, la alegerea sa, va refuza conectarea locației sau va propune Clientului conectarea în condiții non-standard, inclusiv termenul și taxa estimative de conectare.

## 3. conectarea la rețea și punerea în funcțiune a serviciului

### 3.1 conectarea la rețea

3.1.1 Conectarea la rețea la Locație se va face în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data contractării Abonamentului și numai sub rezerva îndeplinirii celorlalte obligații ce îi revin Clientului. În funcție de condițiile de acces la Locație și de alți factori ce pot influența instalarea, Orange Moldova și Clientul pot conveni un termen de instalare mai mare. Termenul dat nu include (i) perioada în care efectuarea lucrărilor nu este posibilă din cauza condițiilor climatice nefavorabile, (ii) perioada de întârziere determinată de indisponibilitatea Clientului conform pct. 3.1.2, sau lipsa accesului la Locație conform pct. 3.1.3, sau lipsa condițiilor necesare conform pct. 3.1.4, și (iii) perioadele necesare pentru obținerea acordurilor menționate la pct. 3.1.5. În cazul în care Orange Moldova nu instalează Echipamentul în termenul maximal prevăzut mai sus sau în orice alt termen convenit cu Clientul, Contractul pentru Abonamentul respectiv se consideră încetat și Orange Moldova va returna Clientului orice sume achitate în avans pentru furnizarea serviciului.

3.1.2 Conectarea la rețea va fi efectuată la Locație de către o echipă de tehnicieni desemnați de Orange Moldova. Orange Moldova va solicita tehnicienilor să contacteze Clientul pentru a stabili detaliile instalării (data, ora), în funcție de disponibilitatea Clientului, Clientul dându-și acordul prin prezentul Contract ca datele sale sau ale reprezentanților săi (nume, adresă, telefon etc.) să fie furnizate de către Orange Moldova către tehnicienii în acest scop. Dacă părțile nu convin altfel, lucrările de conectare vor fi efectuate în zile de lucru, în timpul orelor de program. Orange Moldova nu este responsabilă în niciun fel de nefuncționarea Serviciilor în cazul în care instalarea sau orice alte intervenții asupra Echipamentului Terminal au fost efectuate de către terțe părți neagreate de Orange Moldova în acest sens.

3.1.3 Prin semnarea Contractului (anexei la Contract, cererii de transfer) pentru o nouă Locație, Clientul își exprimă acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrărilor necesare pentru Conectarea la rețea a Locației respective. La data și ora stabilite cu tehnicienii pentru Conectarea la rețea, Clientul sau persoana împuternicită de către acesta are obligația să fie prezent la Locație. Pentru efectuarea lucrărilor de conectare, Clientul este obligat să permită tehnicienilor desemnați de Orange Moldova accesul la Locația respectivă, precum și la spațiile nelocuibile de uz comun din imobil, ce aparțin Clientului cu drept de proprietate comună. Întârzierea procesului de conectare datorată lipsei Clientului sau persoanei împuternicite la Locația respectivă sau refuzului acestuia de a permite accesul tehnicienilor desemnați de Orange Moldova la Locație nu va putea fi imputată Orange Moldova. Orange Moldova își rezervă dreptul de a percepe o taxă pentru vizita eșuată a tehnicienilor (conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange) și/sau rezilia Contractul pentru Locația respectivă, prin notificare scrisă transmisă Clientului.

3.1.4 Clientul înțelege și acceptă faptul că are obligația să asigure în prealabil amplasamentul și toate condițiile necesare în vederea Conectării la rețea a Locației (inclusiv cele prevăzute la pct. 3.2.10 de mai jos), potrivit specificațiilor tehnice, Orange Moldova (inclusiv tehnicienii desemnați) având dreptul de a refuza instalarea la o anumită Locație dacă nu sunt îndeplinite aceste condiții.

3.1.5 Clientul trebuie sa obțină toate acordurile/autorizațiile necesare Conectării la Rețea (de exemplu, acordul proprietarului dacă nu deține proprietatea asupra Locației, coproprietarilor, asociației de locatari, organizației de gestiune și/sau al autorităților sau instituțiilor competente, după cum este cazul). Orange Moldova (inclusiv tehnicienii desemnați) au dreptul de a refuza instalarea la o anumită Locație în cazul în care Clientul nu prezintă acordurile/autorizațiile necesare, Orange Moldova (sau tehnicienii desemnați) nefiind în niciun fel ținută răspunzătoare pentru situațiile în care Conectarea la rețea s-a făcut în lipsa acestor acorduri/autorizații. În cazul în care Orange Moldova nu primește asemenea acord în termen de 30 zile de la data solicitării sau dacă darea acordului se condiționează prin achitarea unor plăți sau altor beneficii, Orange Moldova are dreptul de a rezilia Contractul pentru Locația respectivă, prin notificare scrisă transmisă Clientului. Clientul este singurul răspunzător față de orice terțe persoane și se obligă să apere Orange Moldova în cazul oricăror reclamații, plângeri, cereri de plată a unor sume de bani sau orice alte acțiuni înaintate împotriva Orange Moldova ca urmare a Conectării la rețea a Locației. Pentru evitarea oricărui dubiu, orice revocare sau pierdere în orice fel a acordurilor/autorizațiilor în sensul acestui articol nu dă Clientului dreptul de a înceta prezentul Contract fără plata despăgubirilor de încetare, dacă se află în Perioada minimă contractuală.

3.1.6 Orange Moldova asigură, prin intermediul tehnicienilor desemnați, Conectarea standard la rețea a Locației.

3.1.7 Dacă, în procesul de efectuare a conectării, se constată că Conectarea efectivă la rețea a Locației nu este posibilă din motive tehnice obiective care nu sunt imputabile Clientului (de exemplu: lipsa semnalului, imposibilitatea instalării Echipamentului Terminal din motive tehnice, etc.), care nu au putut fi prevăzute la momentul semnării Contractului, sau a anexei la Contract, sau cererii de transfer la o nouă Locație, Orange Moldova va informa Clientul în scris, moment din care Contractul pentru Locația respectivă va fi reziliat.

3.1.8 Clientul are obligația să solicite de la tehnicianul care a efectuat instalarea, întocmirea și semnarea procesului verbal (act) de instalare și punere în funcțiune, pentru orice tip de instalare.

3.1.9 Clientul nu are dreptul să efectueze Conectarea la Rețea altfel decât prin intermediul tehnicienilor desemnați de Orange Moldova. De asemenea, Clientul nu are dreptul să utilizeze conexiunea instalată în Locație de către Orange Moldova pentru conectarea la Rețea a echipamentelor situate în afara Locației. În cazul încălcării prevederilor de mai sus, Clientul este obligat să despăgubească Orange Moldova pentru prejudiciul cauzat, inclusiv contravaloarea Serviciilor utilizate neautorizat.

### 3.2 echipamente terminale

3.2.1 Accesul la Serviciu poate fi realizat doar folosind un Echipament Terminal (i) compatibil cu Serviciul respectiv și cu tehnologia utilizată; și (ii) configurat (setat) corespunzător.

3.2.2 Pentru accesul la Serviciu, Clientul poate utiliza doar Echipamentul Terminal, cu toate componentele sale, transmis de Orange Moldova Clientului în comoditate (folosință) la instalarea Serviciilor și desemnat în actul de primire-predare și punere în funcțiune, prevăzut la pct. 3.3.2. Întocmit de tehnician în numele și pe seama Orange Moldova și semnat de Client. Clientului îi este interzis instalarea oricăror altor echipamente de decodare în scopul recepționării Serviciilor sau altor servicii decât cele contractate. Utilizarea de către Client a altor echipamente sau componente ale acestora este considerată a fi o încălcare semnificativă a Contractului și dă dreptul Orange Moldova de a rezilia Contractul conform prevederilor pct. 10 din Condițiile Generale.

3.2.3 Configurarea Echipamentului Terminal utilizat pentru accesul la Serviciu se va efectua de către Orange Moldova, prin intermediul tehnicienilor săi desemnați.

3.2.4 Dreptul de proprietate asupra Echipamentului Terminal nu se transferă Clientului, folosința Echipamentului Terminal fiind încredințată Clientului exclusiv pentru scopul utilizării Serviciilor Orange Moldova, Clientul fiind răspunzător pentru acesta ca un depozitar. Clientul se obligă ca, pe întreaga perioadă de valabilitate a Contractului, să nu facă niciun act de dispoziție, să nu închirieze și să nu transmită folosința asupra Echipamentului Terminal sau a oricăror componente ale acestuia.

3.2.5 Clientul se obligă, printre altele: (i) să recepționeze Echipamentul Terminal; (ii) să utilizeze Echipamentul terminal exclusiv în scopul recepționării și utilizării Serviciilor Orange Moldova, în conformitate cu Contractul; (iii) să respecte orice instrucțiuni, recomandări, îndrumări, clarificări și indicații furnizate de către reprezentanții Orange Moldova cu privire la Echipamentul Terminal; (iv) să utilizeze Echipamentul Terminal sau orice componente ale acestuia ca un „bun proprietar”, să-l păstreze în stare de bună funcționare în raport cu orice instrucțiuni, recomandări, îndrumări, clarificări și indicații furnizate de către reprezentanții Orange Moldova și cu specificațiile tehnice ale furnizorului/producătorului acestora, să nu îl folosească în mod abuziv, să nu îl deterioreze, să nu îl distrugă, să nu îl desfacă, să nu intervină în interiorul acestuia, să nu intervină asupra sigiliilor aplicate, să nu adauge, modifice sau altereze în vreun fel Echipamentul; (v) să nu mute din Locație Echipamentul Terminal sau orice componente ale acestuia, cu excepția situației în care solicită și Orange Moldova aprobă mutarea serviciului la altă Locație.

3.2.6 Clientul se obligă să suporte orice risc, inclusiv în caz de forță majoră sau caz fortuit, ca urmare a distrugerii, furtului, pierderii Echipamentului Terminal sau a oricăror componente ale acestuia, fiind obligat să despăgubească Orange Moldova conform valorilor menționate în actul de punere în funcțiune sau în Lista de prețuri pentru servicii fixe Orange. În cazul furtului, pierderii sau deteriorării totale sau parțiale a Echipamentului Terminal sau a oricăror componente ale acestuia, Clientul are obligația să anunte imediat Serviciul Clienti al Orange Moldova. Înlocuirea Echipamentului Terminal și efectuarea unei noi instalări, dacă e cazul, se va face contra cost și nu exonerează Clientul de la plata Valorii Abonamentului sau a contravalorii Opțiunii adiționale activate, în perioadă în care nu a beneficiat de

Servicii.

3.2.7 Clientul se obligă să restituie Echipamentul Terminal cu toate componentele acestuia, în starea în care i-a fost predat, mai puțin uzura normală, în baza unui act de predare-primire, semnat de ambele părți, în oricare din magazinele Orange Moldova, în termen de 30 zile de la data încetării Contractului pentru Abonamentul sau Serviciul pentru care a fost utilizat Echipamentul Terminal, indiferent de motivul încetării, sub sancțiunea plății unei penalități egale cu contravaloarea acestuia sau a componentelor lipsă sau neconforme, prevăzută în actul de punere în funcțiune. Achitarea unei asemenea penalități exonerează Clientul de obligația de restituire a Echipamentului Terminal sau a componentelor lipsă sau neconforme, după caz, acestea devenind proprietatea Clientului.

3.2.8 Remedierea defecțiunilor Echipamentului Terminal și a oricăror componente ale acestuia se va realiza pe cheltuiala Orange Moldova, pe întreaga durată a utilizării Serviciilor, dacă defecțiunile sunt cauzate de unele vicii de fabricație și sub condiția utilizării Echipamentului Terminal în strictă conformitate cu Condițiile Generale, prezentele Condiții Speciale și instrucțiunile de utilizare primite de Client la instalarea Echipamentului Terminal.

3.2.9 Dacă defecțiunile sunt cauzate de utilizarea necorespunzătoare a Echipamentului Terminal sau de un caz de forță majoră sau caz fortuit, Clientul va suporta întregul cost al reparațiilor sau al valorii echipamentelor înlocuite, inclusiv taxa percepută de Orange Moldova pentru intervenția la Locație, conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange.

3.2.10 Celelalte echipamente necesare pentru accesul la Serviciu, cum ar fi aparatul de televiziune sau radio, calculatorul, laptop-ul, etc., se asigură de Client pe cheltuiala proprie și trebuie să fie compatibile cu Serviciul respectiv și cu tehnologia utilizată, Orange Moldova neavând nicio obligație sau răspundere pentru asigurarea sau funcționalitatea acestora.

3.2.11 Orange Moldova poate modifica configurația soft a echipamentelor prevăzute la pct. 3.2.10 de mai sus, de ex. pentru a seta conexiunea la Internet. Orange Moldova nu poartă răspundere pentru legalitatea achiziției sau calitatea softului utilizat de către Client.

3.2.12 Clientul este obligat să asigure, pe cont propriu, conectarea și alimentarea neîntreruptă a Echipamentului Terminal cu energie electrică 220 V, 50Hz, pe întreaga durată a utilizării Serviciilor. Clientul este obligat să respecte regulile de securitate electrică la utilizarea echipamentului, inclusiv de a asigura la conectarea echipamentului la rețeaua electrică care are legătură cu pământul. Nerespectarea acestor reguli sporește riscul influenței negative a câmpului electromagnetic asupra sănătății, poate duce la înrăutățirea calității conexiunii, precum și la defectarea echipamentului, Orange Moldova neavând nicio răspundere în legătură cu aceasta.

3.2.13 Orange Moldova recomandă Clientilor utilizarea funcției de Control parental, Clientul fiind responsabil pentru vizionarea de către minori a programelor TV nerecomandate minorilor.

### 3.3 punerea în funcțiune (darea în exploatare)

3.3.1 După încheierea lucrărilor de conectare și configurarea Echipamentului Terminal, Orange Moldova va efectua Activarea Serviciilor contractate de Client pentru Locația respectivă și Părțile vor testa funcționalitatea accesului la Serviciu.

3.3.2 În cazul rezultatului pozitiv al testării, Orange Moldova va prezenta Clientului și Părțile vor semna actul de punere în funcțiune pentru locația respectivă, în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

3.3.3 În cazul rezultatului negativ al testării, Părțile vor identifica în comun cauza nefuncționării accesului.

3.3.4 În cazul în care Clientul refuză nemotivat semnarea actului de punere în funcțiune, Orange Moldova își rezervă dreptul de a rezilia Contractul pentru Locația respectivă, prin avis scris trimis Clientului, și de a percepe de la Client taxa de conectare pentru Locația în cauză.

3.3.5 Plata Lunară pentru o Locație se calculează din data semnării actului de punere în funcțiune pentru Locația respectivă.

3.3.6 În cazul nerespectării termenelor prevăzute la pct. 3.1.1, Orange Moldova oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Plății Lunare proporționale numărului de zile în care Serviciul era indisponibil, dar nu mai mult decât contravaloarea unei Plăți Lunare pentru o Perioadă de facturare. 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. În cazul în care Orange Moldova întârzie executarea obligațiilor sale prevăzute la pct. 3.1.1 cu peste 30 zile, Clientul are dreptul de a rezilia Contractul pentru Locația respectivă, prin avis scris trimis Orange Moldova. În ultimul caz, Orange Moldova va fi obligat să restituie Clientului Plata Lunară achitată la semnarea Contractului sau a anexei la Contract pentru Abonamentul respectiv, dacă este cazul.

### 3.4 transferul la o altă locație (modificarea adresei de instalare)

3.4.1 Ulterior semnării Contractului (Anexei la Contract), Clientul poate cere modificarea adresei de instalare (Locației), prin cerere scrisă transmisă către Orange Moldova, conform modelului pus la dispoziția Clientilor de Orange Moldova, cu condiția că noua Locație se află în Zona de funcționare a aceleiași Rețele fixe Orange Moldova (adică bazate pe aceeași tehnologie). Orange Moldova poate refuza asemenea cerere în cazul în care Clientul are datorii restante față de Orange Moldova. Pentru modificarea adresei de instalare se percepe un tarif administrativ, prevăzut de Lista de prețuri pentru servicii fixe Orange. Clientul se scutește de plata acestui tarif în schimbul angajamentului său de a respecta o perioadă contractuală minimă de 24 luni de la data modificării. Dacă încalcă asemenea angajament, Clientul va achita către Orange Moldova, la cerere, o penalitate egală cu contravaloarea scutirii de care a beneficiat Clientul. În orice caz, angajamentul Clientului privind respectarea unei perioade contractuale minime, asumat la conectarea Locației anterioare, rămâne în vigoare și se aplică în continuare noii



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

Locații, inclusiv răspunderea Clientului pentru nerespectarea acestui angajament.

3.4.2 Prevederile pct. 2.2.2, 2.2.3, 3.1-3.3, 4.1.1, 4.1.3 și 5.1-5.3 din prezentele Condiții speciale ce țin de Conectarea la rețea a unei Locații se aplică și în cazul în care Clientul solicită transferul Abonamentului la o altă locație (adresă).

3.4.3 În cazul transferului Abonamentului primar la o altă adresă de instalare, Abonamentele secundare aferente Abonamentului primar transferat se transferă, concomitent, la aceeași adresă.

3.4.4 În cazul în care noua Locație se află în Zona de funcționare a unei alte Rețele fixe Orange Moldova (adică bazate pe altă tehnologie), Clientul poate solicita rezoluțiunea Contractului pentru Locația anterioară, fără penalități, și încheierea unui nou Contract pentru noua Locație, în condiții generale. În acest caz, la conectarea Locației noi Clientul este obligat să predea reprezentantului Orange Moldova, în conformitate cu pct. 3.2.7, Echipamentul Terminal, oferit anterior pentru utilizarea Serviciului internet, care va fi înlocuit cu Echipament Terminal compatibil cu noua tehnologie.

3.4.5 În cazul în care noua Locație nu se află în Zona de funcționare a oricărei Rețele fixe Orange Moldova (adică bazate pe orice tehnologie), Clientul nu poate cere modificarea adresei de instalare (Locației), doar poate rezolvi Contractul pentru Locația anterioară, cu plata penalităților (după caz).

3.4.6 Pentru modificarea locului de instalare în cadrul aceleiași Locații se percepe un tarif administrativ, prevăzut de Lista de prețuri pentru servicii fixe Orange.

#### 4. condițiile comerciale

##### 4.1 abonamente, taxa de conectare, sursele de informare, structura canalelor TV

4.1.1 Furnizarea Serviciilor se realizează conform Abonamentului și a Opțiunilor achiziționate de Client, în schimbul plății Tarifelor aferente acestora. Clientul poate activa la o Locație unul sau mai multe Abonamente primare și maximum câte 1 Abonament secundar pentru fiecare Abonament primar, cu excepția cazului în care ofertele comerciale specifice, emise de Orange Moldova, prevăd altfel. Tipul Abonamentului ales de Client este prevăzut în anexa la Contract sau cererea de modificare a abonamentului.

4.1.2 În cazul rezilierii Contractului pentru Abonamentul primar, Abonamentul secundar aferent Abonamentului primar este anulat automat, concomitent.

4.1.3 Pentru Conectarea la rețea, Clientul achită o taxă de conectare, conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange. Taxa de conectare se percepe aparte pentru fiecare Abonament și Serviciu contractat, indiferent de tipul acestuia. Clientul poate beneficia de reducere, integrală sau parțială, la taxa de conectare, cu condiția respectării de către Client a Perioadei minime contractuale aplicabile Serviciului sau Abonamentului respectiv (și, dacă este cazul, a Valorii minime a Abonamentului), care se calculează din data Activării acestuia. În cazul nerespectării Perioadei minime contractuale (sau, dacă este cazul, a Valorii minime a Abonamentului) din motive imputabile Clientului (rezilierea contractului de Client din motive neimputabile Orange Moldova, de Orange Moldova din motive imputabile Clientului, renunțarea la unul din Serviciile contractate, substituirea Serviciului contractat cu altul, schimbarea Abonamentului pe unul cu Plată Lunară mai mică), Orange Moldova are dreptul de a încasa de la Client despăgubiri egale cu suma reducerii la taxa de conectare, de care a beneficiat Clientul la serviciul sau abonamentul respectiv. Conectarea la Abonamentul secundar oferit gratuit se efectuează contra plată, conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange, cu excepția cazului în care are loc concomitent cu conectarea la Abonamentul primar.

4.1.4 Taxa de conectare, tipul Abonamentelor și Plata Lunară, tipul și prețul Opțiunilor, viteza nominală de transfer a datelor pentru Serviciul Internet aferentă Abonamentului, numărul minim și tipul (SD, HD) de Canale TV incluse în Abonament, tarifele administrative sunt prevăzute în Lista de prețuri pentru servicii fixe Orange.

4.1.5 Traficul de serviciu se ia în calcul la măsurarea vitezei de transfer a datelor, în scopul determinării nivelului de calitate a Serviciilor, acest trafic fiind parte indispensabilă a fiecărui pachet IP de date transmis prin intermediul protocolului TCP/IP (a se vedea RFC791 - <http://tools.ietf.org/html/rfc791>, RFC793 - <http://tools.ietf.org/html/rfc793>, RFC1180 - <http://tools.ietf.org/html/rfc1180>).

4.1.6 Structura (lista) posturilor TV și radio (Canalele TV) disponibile Clientului în cadrul Serviciului TV este prezentată prin intermediul site-ului [www.orange.md](http://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 contractării Abonamentului care include Serviciul TV.

4.1.7 Orange Moldova are dreptul de a modifica structura Canalelor TV disponibile Clientului în cadrul Serviciului TV (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](http://www.orange.md) sau vor fi aduse la cunoștința Clienților prin orice alte mijloace publice de comunicare. Ca urmare a unor asemenea modificări, numărul minim de canale de anumit tip, specific Abonamentului achiziționat de către Client, se poate micșora, însă nu mai mult decât cu 10%.

4.1.8 Clientul poate afla informația privind tipul de Abonament utilizat, Opțiunile adiționale activate, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, viteza nominală de transfer a datelor pentru Serviciul Internet aferent Abonamentului, numărul și tipul (SD, HD) de Canale TV incluse în Abonament, contactând Serviciul Clienți al Orange Moldova sau în orice magazin Orange.

4.1.9 Orange Moldova nu răspunde pentru modificările grilelor de emisie a Canalelor TV retransmise.

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

4.1.11 Clientul este de acord că orice modificare cu privire la relația comercială, transmisă pe cale electronică (aplicația „contul meu”, fax sau poștă electronică) de

Client către Orange Moldova în conformitate cu prezentele Condiții speciale, îndeplinește toate cerințele legale privind încheierea actelor juridice în scris.

##### 4.2 modificarea condițiilor comerciale

4.2.1 Clientul are dreptul să-și schimbe tipul de Abonament (planul tarifar) de care beneficiază. Pentru trecerea la un alt plan tarifar, Clientul depune cerere, conform modelului pus la dispoziția Clienților de Orange Moldova sau prin apel la Serviciul Clienți al Orange Moldova (dacă se schimbă doar Valoarea Abonamentului, nu și Serviciile cuprinse în acesta). O astfel de modificare produce efect Schimbarea abonamentului pe unul cu Plată Lunară mai mare se efectuează din data solicitată de Client, iar schimbarea abonamentului pe unul cu plată lunară mai mică se efectuează de la Data de facturare ulterioară unei asemenea cereri, cu excepția cazului în care se trece la un Abonament primar cu Plată lunară mai mare este necesară înlocuirea Echipamentului Terminal sau instalarea Echipamentului Terminal suplimentar. Înlocuirea Echipamentului Terminal este necesară în cazul (i) schimbării abonamentului care include alt tip de servicii (Internet fix sau TV) pe unul care include alt tip de servicii (TV sau Internet fix), sau (ii) schimbării abonamentului care include serviciul Internet fix pe alt tip de abonament care include acest serviciu, dar care oferă o viteză de transfer a datelor diferită (mai mare sau mai mică), sau (iii) schimbării Abonamentului secundar oferit gratuit pe altul oferit contra plată.

Instalarea Echipamentului Terminal suplimentar este necesară în cazul schimbării tipului de abonament care include un singur serviciu (Internet fix sau TV) pe unul care include ambele servicii (Internet fix și TV). În asemenea cazuri, schimbarea se efectuează, respectiv, din data înlocuirii și/sau instalării echipamentului necesar pentru accesul la servicii, iar Plata lunară se recalculează proporțional numărului de zile rămase din Perioada de facturare curentă.

4.2.2 În cazul modificării Abonamentului pe unul cu Plata lunară mai mare, data data modificării nu coincide cu Data de facturare, Clientul va fi facturat, la momentul modificării, cu diferența între Plata lunară pentru Abonamentul nou și Plata lunară pentru Abonamentul anterior, proporțional numărului de zile rămase din Perioada de facturare curentă.

4.2.3 Transferul la un alt plan tarifar se efectuează gratis sau contra plată, conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange. Înlocuirea Echipamentului Terminal în cazul schimbării abonamentului care include serviciul Internet fix pe alt tip de abonament care include acest serviciu, dar care oferă o viteză de transfer a datelor diferită, se efectuează contra plată, conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange, cu excepția cazului schimbării abonamentului pe unul cu Plată Lunară mai mare.

4.2.4 Prevederile pct. 3.1, 3.2, 3.3 și 4.1 din prezentele Condiții speciale ce țin de Conectarea la rețea a unei Locații se aplică și în cazul în care Clientul solicită (i) modificarea Abonamentului care cuprinde unul din Servicii (Internet fix sau TV fix) pe unul care cuprinde ambele Servicii, sau (ii) modificarea Abonamentului care cuprinde unul din Servicii (Internet fix sau TV fix) pe unul care cuprinde alt Serviciu (TV fix sau Internet fix), sau (iii) modificarea Abonamentului primar care cuprinde serviciul Internet fix pe unul care cuprinde același serviciu, dar care oferă o viteză de transfer a datelor diferită (mai mare sau mai mică). În ultimul caz, se aplică prevederile pct. 3.2.7 din prezentele Condiții speciale.

4.2.5 Prevederile pct. 3.2.7 și 4.1.3 din prezentele Condiții speciale se aplică și în cazul în care Clientul solicită (i) modificarea Abonamentului primar care cuprinde ambele Servicii (Internet fix și TV fix) pe unul care cuprinde doar unul din Servicii (Internet fix sau TV fix), sau (ii) modificarea Abonamentului primar care cuprinde unul din Servicii (Internet fix sau TV fix) pe unul care cuprinde alt Serviciu (TV fix sau Internet fix). Prevederile pct. 3.2.7 din prezentele Condiții speciale se aplică și în cazul schimbării Abonamentului secundar oferit contra plată pe altul oferit gratuit.

4.2.6 În cazul în care Clientul deține 2 Abonamente secundare aferente unui Abonament primar și solicită, prin cerere scrisă, rezilierea Contractului doar pentru unul din acestea, Orange Moldova, prin reprezentanții săi, va telefona Clientul, la numărul său de contact, pentru a afla numărul de serie al cartelei, inserate în Echipamentul Terminal utilizat cu Abonamentul secundar, al cărui reziliere o solicită Clientul. În cazul în care Clientul nu răspunde la apel sau nu comunică asemenea informație, Orange Moldova își rezervă de a nu da curs (îndeplini) cererii de reziliere a Abonamentului secundar.

##### 4.3 opțiuni adiționale

4.3.1 Clientul are dreptul de a activa sau anula Opțiuni adiționale, conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange, prin cerere scrisă transmisă către Orange Moldova, conform modelului pus la dispoziția Clienților de Orange Moldova, sau prin apel la Serviciul Clienți al Orange Moldova.

4.3.2 Opțiunile se activează pentru fiecare Abonament în parte, indiferent de tipul acestuia.

4.3.3 Dacă data activării opțiunii lunare nu coincide cu Data de facturare a Clientului, Clientul va fi facturat, la momentul activării, cu plata lunară aferentă opțiunii în mărime proporțională numărului de zile rămase din Perioada de facturare curentă.

4.3.4 Anularea Opțiunii are efect de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări.

##### 5. facturarea

5.1 La semnarea anexei la Contract pentru un Abonament nou, Orange Moldova percepe de la Client următoarele sume: (i) Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor procurate de către Client, pentru prima Perioadă de facturare, și (ii) dacă este cazul, taxa de conectare, cu excepția cazului în care Orange Moldova permite ca acestea să fie achitate după Activarea Serviciului pentru Abonamentul nou.

5.2 Orange Moldova poate refuza Activarea Abonamentului până la achitarea integrală a sumelor facturate perceptibile la semnarea Contractului (Anexei la Contract) pentru Abonamentul respectiv, cu excepția cazului în care Orange Moldova permite ca acestea să fie achitate după Activarea Serviciului pentru Abonamentul nou. În primul caz, dacă sumele respective nu sunt achitate integral în



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

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.

5.3 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 procurate de către Client pentru aceeași Perioadă de facturare, (iii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor suplimentare furnizate în Perioada de facturare anterioară, cu excepția cazului când acestea se taxează la momentul furnizării Serviciului; și (iv) dacă este cazul, tarifele administrative pentru serviciile procurate de Client.

#### 6. nivelul minim de calitate și remedierea deranjamentelor

6.1 Dacă Părțile nu convin altfel, în condițiile unui semn neafectat de factori ce sunt în afara controlului său și ținând cont de prevederile pct. 7.1 și 7.2 din Condițiile Generale, Orange Moldova garantează următorii indicatori de calitate a Serviciilor sale de Internet fix, măsurați per linie: viteza maximă de transfer al datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload) corespunzătoare tipului de Rețea fixă Orange Moldova (tehnologiei pe care aceasta este bazată) și tipului de Abonament respectiv, prevăzută în Lista de prețuri pentru servicii fixe Orange. Viteza de transfer al datelor poate fi limitată de caracteristicile Echipamentului Terminal utilizat de Client. Clientul poate măsura viteza de transfer al datelor la încărcare și descărcare, prin intermediul paginii oficiale [www.orange.md](http://www.orange.md). Orange Moldova nu garantează o viteză minimă pentru furnizarea Serviciului internet, precum și o rată maximă a pierderii de pachete de date, o întârziere maximă de transfer al pachetelor de date sau o variație maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date.

6.2 În cazul nerespectării parametrilor prevăzuți la pct. 6.1 de mai sus, Orange Moldova oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Serviciului neprestat sau prestat necorespunzător (adică părții Plății Lunare și a tarifului pentru Opțiunile adiționale 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.

6.3 Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciilor, care necesită accesul la Locație, este stabilit în pct. 7.2 din Condițiile Generale, sub rezerva că personalul Orange Moldova sau tehnicienii autorizați pot accesa Locația în timp util și nestingherit.

6.4 Remedierea Deranjamentelor se va realiza pe cheltuiala Orange Moldova, pe întreaga durată a utilizării Serviciilor, sub condiția utilizării Serviciilor și Echipamentului Terminal în strictă conformitate cu în strictă conformitate cu Condițiile Generale, prezentele Condiții Speciale și instrucțiunile de utilizare primite de Client la instalarea Echipamentului Terminal.

6.5 Dacă Deranjamentele sunt cauzate de utilizarea necorespunzătoare a Serviciilor sau Echipamentului Terminal, Clientul va suporta întregul cost al reparațiilor sau al valorii echipamentelor înlocuite, inclusiv taxa percepută de Orange Moldova pentru intervenția la Locație, conform Listei de prețuri pentru servicii fixe Orange.

#### 7. suspendarea Serviciului de către Client

7.1 Abonamentele secundare nu pot fi active cât timp abonamentul primar este suspendat.

7.2 Pentru suspendarea Serviciului se percepe un tarif administrativ, prevăzut de Lista de prețuri pentru servicii fixe Orange. Tariful se percepe lunar, pentru fiecare Abonament suspendat, indiferent de tipul acestuia. În cazul în care Clientul solicită reactivarea Serviciului dintr-o dată care nu coincide cu Data de facturare, tariful administrativ pentru suspendarea Serviciului pentru Perioada de facturare curentă se achită integral.

#### 8. cesiunea

8.1 În cazul cesiunii de către Client a drepturilor și obligațiilor sale aferente Abonamentului primar, Abonamentele secundare aferente Abonamentului primar cesionat se transferă, concomitent, către cesionar.

8.2 În cazul cesiunii de către Client a drepturilor și obligațiilor sale din Contract (Abonament), cesionarul preia de la cedent răspunderea pentru Echipamentul terminal instalat la Locație, în baza actului de primire-predare a echipamentului, semnat de cedent și cesionar cu Orange Moldova.

8.3 În cazul cesiunii la o dată care nu coincide cu Data de facturare a cedentului, Plata Lunară și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare pentru Perioada de facturare curentă (inclusiv orice reducere aplicabilă la acestea) se recalculează și se achită de cedent proporțional cu numărul de zile scurse până la data cesiunii. Dacă data cesiunii nu coincide cu Data de facturare a cesionarului, acesta achită Plata Lunară și contravaloarea Opțiunilor pentru perioada între data cesiunii și următoarea sa Dată de facturare proporțional acestei perioade incomplete (dacă cesionarul beneficiază de reducere la asemenea plăți, acestea se aplică de asemenea, proporțional).

8.4 Odată cu cesiunea, cesionarul poate solicita transferul la o altă Locație în condițiile pct. 3.4 de mai sus.