

Condiții generale de utilizare a serviciului Orange WiFi („Condiții Generale”)

1. Definiții

În prezentele Condiții Generale, termenii folosiți cu majuscula vor avea următoarea semnificație:

Autentificarea Utilizatorului: proces de identificare a identității declarate (i) prin introducerea unui Nume de utilizator și, după caz, a unei Parole, în cazul utilizării Rețelei Orange WiFi; sau (ii) prin configurarea Echipamentului Terminal pentru utilizarea serviciului WiFi pe baza tehnologiei Passpoint sau a protocolului de autentificare EAP-SIM/AKA, în cazul utilizării Rețelei Orange WiFi Pro.

Echipament Terminal: echipament (telefon, smartphone, computer sau laptop cu modem detasabil, laptop cu modem incorporat, tabletă, pad, asistent digital personal, player media, consolă, home media server, etc.) folosit de Utilizator în scopul accesării Serviciului.

Frauda Utilizatorului: orice acțiune sau inacțiune a Utilizatorului (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.

Locație Orange WiFi: arie limitată în care Orange Moldova oferă Serviciul de comunicații electronice de acces la Internet prin intermediul unei rețele WiFi proprii, în care sunt amplasate unul sau mai multe Puncte de acces prin intermediul cărora se accesează Serviciul. Extinderea acestei zone poate să difere în funcție de parametrii echipamentului terminal folosit de Utilizator, de parametri tehnici ai Punctelor de acces utilizate de Orange Moldova, precum și de amplasarea Punctelor de acces în aria respectivă.

Nume utilizator: șir de caractere, alocat fiecărui Utilizator, ce servește la identificarea acestuia în cadrul rețelei WiFi.

Parola: șir de caractere, alocat fiecărui Utilizator, în scopul protejării informațiilor referitoare la Utilizator și al folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciului furnizat de Orange Moldova.

Orange Moldova: Întreprinderea Mixtă "Orange Moldova" S.A., IDNO 1003600106115, sediu: MD-2071, str. Alba Iulia 75, Chișinău, Republica Moldova.

Punct(e) de acces: echipamente prin intermediul cărora Orange Moldova oferă Serviciul în cadrul unei Locații WiFi.

Servicii de conținut (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).

Serviciu WiFi (Serviciu): Serviciul de comunicații electronice de acces la Internet oferit de Orange Moldova Utilizatorului prin tehnologia WiFi.

Utilizator: persoana ce se conectează la rețeaua WiFi a Orange Moldova în scopul obținerii accesului la Internet.

2. Utilizarea Serviciului WiFi

(1) Relațiile contractuale între Orange Moldova și Utilizator ce țin de utilizarea Serviciului sunt reglementate de prezentele Condiții Generale.

(2) Prezentele Condiții Generale sunt aplicabile Serviciului, dar nu și Serviciilor terților, accesate prin intermediul Serviciului, sau echipamentelor.

(3) Accesarea Serviciului de către Utilizator reprezintă acceptul de către Utilizator a prezentelor Condiții Generale.

(4) Realizarea conexiunii se va face prin intermediul unui Echipament Terminal cu capabilități WiFi, compatibil cu Punctele de acces utilizate de Orange Moldova, prin introducerea unui Nume de utilizator și a unei Parole, în cazul utilizării Rețelei Orange WiFi, sau prin configurarea Echipamentului Terminal pentru utilizarea serviciului WiFi pe baza tehnologiei Passpoint sau a protocolului de autentificare EAP-SIM/AKA, în cazul utilizării Rețelei Orange WiFi Pro.

- (5) Punctele de acces utilizate de Orange Moldova operează în standardul 802.11bgn în banda de frecvență 2,4 GHz. Pentru mai multe informații referitor la dotarea cu capabilități WiFi/ compatibilitatea, se recomandă de a consulta ghidul/instrucțiunea de utilizare a Echipamentului Terminal.
- (6) Numele de utilizator îl reprezintă numărul de telefon mobil Orange al Utilizatorului, iar Parola este furnizată de Orange Moldova prin trimiterea unui SMS la acest număr după Autentificarea Utilizatorului.
- (7) Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia.
- (8) Cu un Nume de utilizator, pot fi conectate concomitent la rețeaua WiFi a Orange Moldova maxim 1 Echipament Terminal (dacă Numele de utilizator este un număr Orange PrePay, Orange Internet Acum PrePay sau Orange Abonament Fluture) sau 2 Echipamente Terminale (dacă Numele de utilizator este un număr Orange Internet Acum sau Orange Abonament, cu excepția Fluture). Orange Moldova poate limita numărul de Echipamente Terminale ce pot fi conectate cu același Nume de utilizator pe parcursul unei luni.
- (9) La etapa inițială, utilizarea Serviciului este gratuită pentru Utilizator. Ulterior, Orange Moldova poate introduce plăți pentru utilizarea Serviciului, pentru toate sau unele categorii de Utilizatori. Informația privind aceste plăți va fi postată pe portalul de autentificare pentru accesarea Serviciului. Suplimentar acestui mediu de informare, Utilizatorul va putea lua cunoștință de aceasta pe www.orange.md și prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Orange Moldova.
- (10) Atunci când Utilizatorul pierde conexiunea WiFi, din orice motiv, inclusiv părăsirea ariei de acoperire a Locației WiFi, Echipamentul său Terminal poate (în funcție de tipul serviciilor sau de setări) să se conecteze automat la rețeaua de comunicații electronice mobile a furnizorului său de servicii de comunicații electronice (Orange Moldova sau alt furnizor), traficul Internet consumat în asemenea rețea fiind taxat conform tarifelor aplicabile tipului de serviciu (planului tarifar, opțiunilor utilizate) al Utilizatorului. Utilizatorul poate afla, în orice moment, dacă este conectat la rețeaua WiFi după simbolul caracteristic afișat pe ecranul Echipamentului Terminal utilizat (specific fiecărui sistem de operare).

3. Calitatea Serviciului

- (1) Accesul la Serviciu se asigură doar în cadrul ariei de acoperire a Locațiilor WiFi. Detalii actualizate privind Locațiile WiFi sunt disponibile pe portalul de autentificare pentru accesarea Serviciului și pe www.orange.md.
- (2) Utilizatorul poate avea acces la Serviciu, în condițiile prevăzute în acest articol, 24 ore/zi, 7 zile/săptămână, cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de întreținere și/sau reparații.
- (3) Serviciul este oferit de Orange Moldova cu bună credință, în sistemul serviciilor unde operatorul depune toate diligentele în îndeplinirea obiectului contractului („best efforts“). Orange Moldova va depune toate eforturile pentru a-i asigura Utilizatorului accesul la Serviciu, neputând însă oferi garanția calității accesului și transmisiei perfecte, oriunde și la orice oră. Accesul poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a rețelei WiFi. De asemenea, disponibilitatea sau calitatea Serviciului pot fi afectate de anumiți factori aflați în afara controlului Orange Moldova (de exemplu, surse radioelectrice externe, condiții meteo nefavorabile, întreruperi ale livrării energiei electrice, deteriorarea punctelor de acces de către terți sau alte acțiuni ale terțelor persoane, folosirea unor echipamente necorespunzătoare din punct de vedere tehnic de către Utilizator, lipsa sau calitatea nesatisfăcătoare a conectivității externe la Internet, indisponibilitatea sau capacitatea limitată a serverului terțelor persoane pe care este stocat Conținutul, etc.). Orange Moldova oferă și Utilizatorul acceptă Serviciul în aceste condiții.
- (4) 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 rețeaua WiFi poate să difere în funcție de statutul Utilizatorului (client Orange sau nu) și tipul serviciului (Abonament sau PrePay) și(sau) planul tarifar (valoarea abonamentului) de care beneficiază Utilizatorul la momentul utilizării Serviciului. Viteza maximă de transfer a datelor sau posibilitatea de a accesa anumite servicii depinde și de tipul Echipamentului Terminal Mobil utilizat. Orice limitare de către Orange Moldova a vitezei maxime de transfer a datelor disponibile în rețeaua WiFi va fi prevăzută în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale emise de Orange Moldova.

(5) Durata maximă a unei sesiuni de acces la Rețeaua Orange WiFi este de 30 minute (dacă Numele de utilizator este un număr Orange PrePay, Orange Internet Acum PrePay sau Orange Abonament Fluture) sau 2 ore (dacă Numele de utilizator este un număr Orange Internet Acum sau Orange Abonament, cu excepția Fluture). Totodată, sub rezerva pct. 2(8), numărul de asemenea sesiuni pe parcursul unei zile nu este limitat.

(6) Orange Moldova monitorizează gradul de încărcare a rețelei WiFi proprii 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) Pentru protejarea rețelei și/sau a resurselor Orange Moldova, precum și a celorlalți Utilizatori, 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.

(8) Ca urmare a necesităților legate de organizarea sau de exploatarea Serviciului, Orange Moldova își rezervă dreptul de a modifica conținutul sau unele caracteristici ale Serviciului de date oferite.

(9) Orange Moldova nu răspunde pentru orice prejudicii indirecte suportate de Utilizator, oricare ar fi situația, incluzând, dar fără a se limita la, pierderi de venit sau beneficii nerealizate.

(10) Orange Moldova nu răspunde față de terțe persoane care beneficiază de Serviciu în absența unui contract încheiat între Orange Moldova și această terță persoană.

(11) Orange Moldova răspunde exclusiv pentru Serviciul său și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile (conținutul) oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciul său. Totuși, Orange Moldova își rezervă 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.

4. Obligațiile Utilizatorului

(1) Utilizatorul va folosi Serviciul numai pentru uzul propriu și nu va folosi Serviciul în scopul prestării, cu sau fără plată, de servicii către terți.

(2) Utilizatorul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări și condiții referitoare la 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, inclusiv de către orice persoană autorizată de către Utilizator sau căreia Utilizatorul i-a oferit Cartela SIM și/sau Numele său de utilizator și Parola.

(3) Utilizatorul 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, integrală sau parțială, a rețelelor Orange Moldova sau alte daune pentru Orange Moldova, alți operatori, Utilizatori ai Orange Moldova sau ai altor operatori;
- să nu utilizeze echipamente, 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 Serviciului, utilizând Cartela SIM și/sau Numele de utilizator și Parola Utilizatorului;
- 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 Utilizatorului sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Utilizatorul 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 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.

(4) Utilizatorul se obligă să nu utilizeze Serviciul pentru expedierea de mesaje și/sau efectuarea de apeluri, fără acordul prealabil al destinatarilor și care au ca scop promovarea, directă sau indirectă, a produselor, serviciilor și/sau imaginii oricărei persoane care desfășoară o activitate de producție, comercială, religioasă, caritabilă sau politică (denumite în continuare „Spam”), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea unor astfel de mesaje sau efectuarea unor astfel de apeluri.

(5) Utilizatorul se obligă să nu utilizeze Serviciul într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange Moldova sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni ca următoarele:

(a) efectuarea de apeluri și/sau expedierea de mesaje care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți Utilizatori prin conținutul lor calomnios, prin care se defaimează sau se dezvaluie informații personale ale vreunui terț, (b) continuarea efectuării de apeluri și/sau expedierii de mesaje către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea apeluri și/sau 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) 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, (g) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresa de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (h) expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (i) expedierea sau afișarea de mesaje, texte, imagini, date, informații, grafice, sunete, muzică, materiale video, care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială Orange Moldova, a unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi a Republicii Moldova sau străine aplicabile, etc.

(6) Utilizatorul răspunde pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse în sistemul Orange Moldova.

(7) În cazul acționării în justiție a Orange Moldova de către un terț în legătură cu încălcarea de către Utilizator a obligațiilor menționate la acest articol, Utilizatorul se obligă să compenseze daunele suportate de Orange Moldova.

5. Forța majoră

(1) Partile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prezentele Condiții Generale nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forță majoră. Prin eveniment de forță majoră se înțelege orice eveniment în afara controlului părților afectate, imprevizibil și insurmontabil. Dovada apariției evenimentului respectiv și a duratei acestuia poate fi făcută prin certificat emis de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova sau altă autoritate competentă.

(2) La încetarea cazului de forță majoră, partea care a fost împiedicată să-și îndeplinească obligațiile își va relua executarea obligațiilor conform prezentelor Condiții Generale.

6. Modificarea și completarea Condițiilor Generale și condițiilor ofertelor comerciale

(1) Orange Moldova are dreptul de a modifica și/sau completa prezentele Condiții Generale și condițiile ofertelor sale comerciale, prin orice mijloc prin care se poate considera în mod rezonabil că această comunicare ajunge la cunoștința publicului (de exemplu: prin mesaje scrise, prin poștă, prin fax, prin poștă electronică, prin anunțuri radio și TV și/sau prin postarea modificărilor și/sau completărilor pe portalul de autentificare pentru accesarea Serviciului și/sau www.orange.md).

(2) În cazul în care nu este de acord cu modificarea și/sau completarea prezentelor Condiții Generale și/sau a condițiilor ofertelor sale comerciale, Utilizatorul poate opta pentru neutilizarea în continuare a Serviciului.

(3) Clientul poate obține informații actualizate privind Condițiile Generale și condițiile ofertelor comerciale de la Serviciul Clienti, pe www.orange.md sau în orice magazin Orange.

7. Confidențialitate și protecția datelor cu caracter personal

- (1) Serviciul este oferit în condiții de rețea necriptată, Utilizatorul asumându-și responsabilitatea accesării internetului prin această rețea. Astfel, Utilizatorul acceptă riscul ca datele transferate să fi accesate și de către alte părți decât cele avute în vedere ca și destinatar de către acesta.
- (2) Utilizatorul este responsabil pentru securizarea sistemelor sale, a echipamentelor hardware și a fișierelor de date, precum și de utilizarea unor tehnici de criptare atunci când se efectuează trimiterea de e-mail-uri sau descărcarea de fișiere de date.
- (3) Prin utilizarea Serviciului, Utilizatorul este de acord ca datele sale cu caracter personal, inclusiv cele având funcție de identificare (numele, prenumele, patronimicul, data nașterii, adresa de domiciliu, adresa poștală, numărul de telefon, codul personal, seria și numărul actului de identitate), furnizate de Utilizator către Orange Moldova sau intrate în posesia Orange Moldova în legătură cu furnizarea Serviciului, să fie prelucrate de Orange Moldova în scopuri legate de furnizarea Serviciului, precum și în cadrul relației dintre Orange Moldova și autoritățile competente. Refuzul Utilizatorului față de prelucrarea acestor date de către Orange Moldova echivalează cu imposibilitatea furnizării Serviciului.
- (4) Orange Moldova informează Utilizatorul că beneficiază de drepturile prevăzute de art. 12-18 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
- (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. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate. Utilizatorul își asumă întreaga responsabilitate în cazul comunicării lor unor terțe persoane.
- (6) Utilizatorul își dă 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 Clienți Orange Moldova și are posibilitatea de a refuza convorbirea.
- (7) Clientul este de acord să poată fi contactat 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. Prin adresarea unei solicitări către Serviciul Clienți, Clientul poate renunța la acordul său cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul efectuării studiilor de piață.
- (8) Orange Moldova oferă Utilizatorului posibilitatea de a proteja accesul la datele sale cu caracter personal sau Serviciu, prin utilizarea Parolei, iar Utilizatorul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Utilizatorului.

8. Serviciul de informații

Serviciul Clienți al Orange Moldova poate fi contactat la numărul 777 de pe un număr mobil Orange Moldova sau 022977777 (sau alt număr comunicat de Orange) ori prin <http://help.orange.md/>.

9. Reclamații și litigii

- (1) Reclamațiile legate de Serviciu vor fi adresate în formă scrisă la adresa: Orange Moldova S.A., Serviciul Clienți, str. Alba Iulia, 75, MD-2071 Chișinău, indicând în mod obligatoriu obiectul și motivele reclamației, precum și adresa la care Orange Moldova va trimite Utilizatorului răspunsul la reclamație.
- (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 Utilizatorului în scris sau, cu consimțământul acestuia, verbal.
- (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.
- (4) Legea aplicabilă prezentelor Condiții Generale și Serviciului este legislația în vigoare a Republicii Moldova.

10. Dispoziții finale

- (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.
- (2) Ofertele comerciale Orange Moldova sunt parte integrantă a prezentelor Condiții Generale.

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