



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Olga Surugiu
www.orange.md

condiții speciale

Condiții speciale de utilizare a serviciilor Virtual PBX Mobil

1. definiții:

Cont Virtual PBX Mobil - profil virtual creat de Orange Moldova pe platforma Virtual PBX Mobil prin care oferă Clientului acces la Serviciul Virtual PBX Mobil contractat. Orange Moldova oferă Clientului (Utilizatorului) posibilitatea de a proteja accesul la datele sale cu caracter personal sau Serviciu, prin utilizarea Parolei, iar Clientul (Utilizatorul) este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Clientului (Utilizatorului). Prin accesarea contului și utilizarea Parolei personale Clientul își asumă întreaga răspundere pentru toate acțiunile care decurg din gestionarea contului și utilizarea Serviciului Virtual PBX Mobil aferent. Orange Moldova nu își asumă și nu poartă nici o răspundere pentru orice consecințe survenite în urma neglijenței Clientului în păstrarea și utilizarea în siguranță a contului său/ și Parolei sale personale.

Opțiunea Virtual PBX Mobil - un set de funcționalități contractate de Client în conformitate cu anexa la contractul de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului (Serviciul Virtual PBX Mobil), în schimbul unei plăți lunare aferente sau unui cost suplimentar.

Parolă - un șir de caractere (litere, cifre, semne, spații), alocat fiecărui Client sau selectat de acesta, în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciului furnizat de Orange Moldova. Prin intermediul Parolei, Clientul își certifică identitatea și dreptul de a accesa și utiliza Serviciul Virtual PBX Mobil 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.

Platforma Virtual PBX Mobil - platformă virtuală, utilizată de Orange Moldova pentru furnizarea serviciilor de telefonie mobilă de tip PBX (centrală telefonică) către mai mulți clienți, fără instalarea de centrale telefonice dedicate la locațiile clienților. Deservirea acestei platforme ține de responsabilitatea Orange Moldova. Accesul clientului la serviciile Virtual PBX Mobil se face în baza unui cont de utilizator (cont Virtual PBX Mobil) prin intermediul unei interfețe WEB utilizând LOGIN (nume de utilizator) și PAROLĂ de acces oferită de Orange Moldova administratorului clientului sau persoanei împuternicite a acestuia sau selectată (modificată) de Client.

2. Funcționalitățile incluse în plata lunară pentru Opțiunea Virtual PBX Mobil:

2.1 Funcționalități de bază

Afișarea Numărului Apelant (Caller ID) - capacitatea de afișare a numărului de telefon al unui apelant pe dispozitivul de telefon al destinatarului (apelantului) înainte de a răspunde la apel.

Afișarea Numărului personalizat (Caller ID Customization) - capacitatea de afișare a unui alt număr de telefon (care face parte din șirul de numere contractate de la Orange Moldova) decât cel real alocat apelantului pe dispozitivul de telefon al destinatarului (apelantului) înainte de a răspunde la apel.

Blocarea Apelurilor (Call Blocking) - capacitatea de a bloca apelurile nedorite de pe anumite numere telefonice, astfel încât aceste apeluri să nu fie direcționate și să nu ajungă la destinatar (apelant).

Reguli de rutare a apelurilor (Custom Routing Rules) - capacitatea de a crea reguli personalizate pentru comutarea/rutarea (direcționarea) apelurilor.

Grup de Utilizatori (Extension Groups) - capacitatea de a crea grupuri de utilizatori cu același număr de telefon ex. grup Call-Center.

Funcțional Multi-Line - capacitatea de a primi în același moment de timp un anumit număr de apeluri telefonice care corespunde cantității de numere Orange Abonament deținute de Client care au activată opțiunea Virtual PBX Mobil.

2.2 Funcționalități avansate

Funcțional IVR (Interactive Voice Response/ Răspuns Vocal Interactiv) - oferă utilizatorului posibilitatea de a obține informații sau comanda servicii de la operator, urmând instrucțiunile oferite prin intermediul unui sistem de mesaje vocale înregistrate în prealabil (de către utilizator), care asigură rutarea (direcționarea) apelurilor folosind informația introdusă de utilizator cu ajutorul tastaturii telefonului.

Funcțional numerotare internă (Extension Range Flexibility) - capacitatea de a crea o numerotare internă flexibilă.

Funcțional Mesaj Vocal la Email (Voicemail to Email) - capacitatea de a expedia mesajul vocal înregistrat către o căsuță poștală (Email) dedicată.

Funcțional Mesaj Vocal - capacitatea de a înregistra mesajul vocal.

Funcțional Mesaj Vocal de Grup - capacitatea de a înregistra mesajul vocal care va fi accesibil de la unul sau mai multe numere Orange Abonament deținute de Client care au activat opțiunea Virtual PBX Mobil.

Nu deranja - oferă posibilitatea ca toate apelurile primite să fie respinse automat, cu ton ocupat.

Listă excepții - capacitatea de a crea liste de numere în privința cărora este permisă sau refuzată efectuarea de apeluri de la sau către numerele Orange Abonament deținute de Client care au activată opțiunea Virtual PBX Mobil (lista „albă” sau „lista neagră”).

2.3 Funcționalități Apeluri în așteptare

Apeluri în așteptare (Calls Queue) - oferă posibilitatea de a ține în așteptare un apel telefonic în timpul când operatorul este antrenat într-o altă convorbire. Serviciul presupune următorul algoritm: în timpul unui apel în derulare platforma va permite deschiderea unei linii de așteptare pentru un apel nou.

Muzica în Așteptare (Music on Hold) - oferă posibilitatea de a preselecția un mesaj audio (melodie) care va fi difuzat în timp ce apelul va fi în statut de așteptare.

Evaluarea Apelului (Call Screening) - capacitatea sistemului de a petrece un proces de evaluare a caracteristicilor unui apel telefonic înainte de a decide dacă să răspundă la acesta sau cui îi va fi atribuit.

Notificarea apel în Așteptare (Caller Position Notification) - capacitatea sistemului de a notifica operatorul de prezența unui apel în așteptare.

2.4 Funcționalități înregistrarea apelurilor

Înregistrarea Apelurilor (Calls Recording) - oferă utilizatorului posibilitatea de a înregistra apelurile de intrare și de ieșire inclusiv și cele interne, pentru un volum nelimitat de minute și posibilitatea de stocare a apelurilor pentru 1 (una) lună.

Detalii Apeluri (Call Detail Records) - sistemul înregistrează diverse atribute ale apelului, cum ar fi ora, durata, starea finalizării, numărul sursă și numărul de destinație.

Rapoarte privind apelurile/rapoarte programate (Call Reports/Scheduled Reports) - sistemul oferă un set de rapoarte implicite care pot fi vizualizate în timp real sau programate pentru a fi recepționate pe email cu o anumită periodicitate presetată.

2.5 Funcționalități de distribuire a apelurilor

Distribuie/Transferul Apelurilor (Call Distribution/Transfer) - serviciul oferă utilizatorului posibilitatea de a repartiza manual apelurile în cadrul grupului Virtual PBX Mobil (numerele de telefon interne) în conformitate cu necesitățile sale.

2.6 Funcționalități de redirectionare a apelurilor

Redirecționarea Apelurilor (Call forwarding) - serviciul oferă utilizatorului posibilitatea de a redirectiona un apel telefonic destinat utilizatorului X către utilizatorul Y.

DID (Direct Inward Dialing) - capacitatea sistemului de a seta ca un număr Orange Abonament deținut de Client care are activată opțiunea Virtual PBX Mobil să fie direct accesibil pentru un apelant extern.

Redirecționarea apelurilor în dependență de timp (Time of Day Routing) - serviciul oferă utilizatorului posibilitatea de a redirectiona un apel telefonic ținând cont de orarul prestabilit.

Redirecționarea Apelurilor în dependență de prioritate (Call Routing) - capacitatea sistemului de a permite redirectionarea apelului în funcție de importanță, timpul de așteptare, ora curentă, data etc.

2.7 Funcționalități de integrare

Funcțional de Integrare cu aplicații de tip CRM - capacitatea sistemului de a fi integrat cu o aplicație de tip CRM "Customer Relationship Management" prin interfața API.

3. Funcționalitățile adiționale a opțiunii Virtual PBX oferite contra unui cost suplimentar

Serviciul de Integrare cu aplicații de tip CRM - serviciu de integrare a aplicației CRMa Clientului cu serviciul Virtual PBX Mobil, furnizat la solicitarea Clientului, în schimbul unor tarife suplimentare, care variază în funcție de necesitățile Clientului și care fac obiectul unei oferte comerciale speciale.

4. Condiții de utilizare a Serviciului Virtual PBX Mobil

4.1 Opțiunile Virtual PBX Mobil reprezintă un serviciu adițional la un abonament mobil voce de la Orange Moldova și accesibil exclusiv clienților persoane juridice. Clientul nu are dreptul de a suspenda Opțiunile Virtual PBX Mobil sau abonamentele mobil voce care are activate Opțiunile Virtual PBX Mobil pe durata perioadei contractuale minime asumate la contractarea opțiunilor respective.

În cazul suspendării contractului pentru abonamentul mobil voce (după expirarea perioadei contractuale minime), Opțiunile Virtual PBX Mobil aferente acestuia se suspendă automat. Funcționalitățile aferente oferite contra unui cost suplimentar reprezintă un serviciu adițional la Opțiunile Virtual PBX Mobil și nu pot fi contractate separat. În cazul rezoluției contractului pentru abonamentul mobil voce, Opțiunile Virtual PBX Mobil aferente acestuia se anulează automat.

4.2 Funcționalitățile aferente oferite contra unui cost suplimentar reprezintă un serviciu adițional la Opțiunile Virtual PBX Mobil și nu pot fi contractate separat. În cazul suspendării Opțiunii Virtual PBX Mobil (după expirarea perioadei contractuale minime), funcționalitățile aferente, oferite contra unui cost suplimentar, se suspendă automat. În cazul anulării Opțiunii Virtual PBX Mobil, funcționalitățile aferente, oferite contra unui cost suplimentar, se anulează automat.

4.3 Opțiunile Virtual PBX Mobil nu oferă careva credit lunar pentru apeluri, SMS sau acces la Internet în plus față de creditul lunar oferit de abonamentul mobil voce sau alte tipuri de opțiuni activate de Client.

4.4 Serviciul de date mobile ale Orange Moldova utilizat pentru a beneficia de serviciul Virtual PBX Mobil se furnizează și se taxează conform condițiilor planului tarifelor mobil voce Orange utilizat de Client.

4.5 Clientul nu are dreptul de a utiliza serviciul Virtual PBX Mobil prin intermediul unui echipament sau program (software) pe bază de Internet Protocol (protocol IP), fără acordul scris prealabil al Orange Moldova. În cazul în care Clientul încalcă această interdicție, asemenea acțiune a Clientului se califică drept Fraudă, iar Orange Moldova va avea dreptul să dezactiveze toate opțiunile Virtual PBX Mobil activate de Client, fără preaviz, și să refuze activitatea unor alte opțiuni Virtual PBX Mobil.

4.6 Anumite funcționalități aferente serviciului Virtual PBX Mobil pot să nu fie disponibile în privința numerelor care au activată opțiunea respectivă și se află în roaming.