



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 serviciului Orange Abonament

1. definiții

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

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

Bonus: volum de Servicii de bază acordat Clientului de către Orange Moldova suplimentar, fără vreo plată adițională, și care poate fi utilizat în condițiile și termenul prevăzut de Lista de prețuri Orange Abonament sau oferta comercială relevantă.

Contul Orange Abonament: cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului, numărul mobil (MSISDN) atribuit Cartelei SIM, tipul de Abonament, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, Creditul inclus în Abonament disponibil, Bonusul disponibil, Punctele de Fidelitate disponibile, Opțiunile activate și Traficul disponibil din Opțiuni.

Creditul inclus în Abonament (Creditul din Abonament): volumul de Servicii de bază, exprimat în minute, SMS, trafic Internet de care Clientul poate beneficia în decursul Perioadei de facturare în schimbul Plății Lunare, fără achitarea Tarifelor. Creditul din Abonament se alocă Clientului în prima zi a Perioadei de facturare respective (Data de facturare).

Limita de consum: valoarea maximă a Serviciilor utilizate în credit (sold negativ maxim din contul Orange al Clientului), la depășirea căreia Orange Moldova își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor către Client. Limita de consum este stabilită de Orange Moldova, per cont Orange (dar nu per Număr de telefon mobil).

Minut internațional: minut care se poate utiliza pentru a efectua apeluri către destinații fixe sau mobile aparținând altor țări (cu excepția Republicii Moldova) sau către rețele fixe sau mobile de pe teritoriul Republicii Moldova care sunt interconectate cu Rețeaua Orange Moldova prin intermediul rețelilor fixe sau mobile aparținând altor țări, cu excepția apelurilor efectuate în roaming. SMS internațional se definește analogic.

Minut în afara rețelei (Minut spre alte rețele din Moldova): minut care se poate utiliza în cadrul apelurilor inițiate din Rețeaua Orange Moldova și terminate în rețelele altor furnizori de comunicații electronice fixe sau mobile din Republica Moldova sau în rețeaua de telefonie fixă a Orange Moldova, cu excepția apelurilor către Numere cu tarif special, apelurilor efectuate în roaming și a apelurilor către rețele fixe sau mobile de pe teritoriul Republicii Moldova care sunt interconectate cu Rețeaua Orange Moldova prin intermediul rețelilor fixe sau mobile aparținând altor țări (de ex. rețelele care nu sunt autorizate în conformitate cu legislația Republicii Moldova). SMS în afara rețelei se definește analogic.

Minut în rețea (Minut spre numere Orange): minut care se poate utiliza în cadrul apelurilor către alte destinații mobile din interiorul Rețelei Orange Moldova, cu excepția apelurilor către Numere cu tarif special și a apelurilor efectuate în roaming. SMS în rețea se definește analogic.

Minut național: poate include atât un Minut în Rețea, cât și un Minut în afara Rețelei. SMS național se definește analogic.

Puncte de Fidelitate (Minute din Programul de Fidelitate): unități convenționale, acordate (gratuit) lunar, în data de facturare, la Numărul de telefon mobil al Clientului care are o vechime neîntreruptă la Serviciul Orange Abonament de cel puțin 6 luni. Punctele de Fidelitate sunt valabile în decursul unei perioade de 12 luni de la Data de facturare respectivă.

Număr cu tarif special: număr nongeografic (inclusiv număr scurt) care asigură accesul la Servicii de conținut, la tarife mai mari decât cele stabilite pentru apeluri naționale.

Opțiune: convenție prin care, în schimbul unei sume (prețului Opțiunii), Clientul obține dreptul de a folosi Serviciile de bază, în limitele volumului care variază în funcție de Valoarea Opțiunii (Traficul din Opțiune).

Rețea (Rețea Orange Moldova): oricare din rețelele de comunicații electronice terestre celulare mobile, bazate pe standardele tehnologiilor GPRS/EDGE, IMT-2000 cu interfața radio UMTS (W-CDMA), inclusiv LTE, IMT-Advanced sau NR, operate de Orange Moldova, prin intermediul căreia se furnizează Serviciul oferit de Orange Moldova.

Roaming UE/SEE: utilizarea serviciilor în Uniunea Europeană (UE) și în Spațiul Economic European (SEE), cu excepția utilizării în rețele non-terestre: de satelit, maritime, aeriene. Statele-membre EU/SEE: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru (cu excepția Ciprului de Nord), Croația, Danemarca (cu excepția Groenlandei și Insulelor Feroe), Estonia, Finlanda (inclusiv Åland), Franța (doar partea europeană și Guadelupe, Guyana Franceză, Martinica, Mayotte, La Réunion, Saint Martin), Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxembourg, Malta, Norvegia, Polonia, Portugalia (inclusiv Insulele Azore și Madeira), România, Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Țările de Jos (doar partea europeană), Ungaria.

Servicii de bază: Serviciul de telefonie mobilă și Serviciul de transmisiuni de date mobile oferite de Orange Moldova, la care Clientul are acces automat prin alegerea Abonamentului, fără a fi necesară activarea prealabilă a acestor Servicii (inclusiv Apeluri/SMS naționale, Apeluri/SMS internaționale, Internet Mobil, Serviciu Roaming, Apeluri IP, InfoCurier, prezentarea numărului de identificare a abonatului apelant (CLIP), Serviciul USSD, apeluri la numerele de urgență). Accesul la Serviciul de transmisiuni de date mobile al Orange Moldova poate fi realizat doar utilizând un Echipament Mobil compatibil cu tipul de rețea (sau tehnologia) respectiv și cu configurarea (setarea) prealabilă a parametrilor corespunzători pe telefon (parametrii pot fi setați prin apel la numărul scurt 130 sau prin intermediul Serviciului USSD formând *130# de pe Numărul de telefon mobil atribuit Cartelei SIM, introduse în Echipamentul Mobil).

Servicii de telefonie mobilă (Servicii de voce): Serviciul de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului posibilitatea inițierii și primirii de apeluri naționale și internaționale, prin utilizarea unui Număr de telefon mobil atribuit Cartelei SIM, și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei Orange Moldova până la un alt Client conectat la Rețeaua Orange Moldova sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

Servicii de transmisiuni de date mobile (Servicii de date): Serviciul de bază prin care Orange Moldova asigură Clientului posibilitatea transmiterii și primirii de date (incluzând accesul la Internet) utilizând anumite protocoale și tehnologii.

Serviciu Roaming: Serviciul de bază care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de Serviciul de voce sau/și date, prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Orange Moldova și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Orange Moldova.

Serviciu USSD (Unstructured Supplementary Service Data – Serviciu suplimentar pentru date nestructurate): serviciu de mesagerie gratuit care permite comunicarea în timp real între telefonul mobil și rețeaua furnizorului de servicii de comunicații electronice.

Traficul din Opțiune: volumul de Servicii de telefonie mobilă, exprimat în minute, sau volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile, exprimat în MB (Megabytes), sau volumul de Servicii de transmisiuni de date mobile, exprimat în unități de SMS, acordat Clientului la data activării unei Opțiuni, în limitele căruia Clientul poate beneficia de Serviciile respective, în decursul termenului de valabilitate a Opțiunii respective. Traficul din Opțiune se adaugă la Creditul din Abonament și Minutele din Programul de Fidelitate (Punctele de Fidelitate) și se consumă înainte de consumarea acestora.

Viteza maximă estimată de transfer al datelor: rata de transmitere a datelor în direcția descendentă (download) și în direcția ascendentă (upload), la nivel IP, pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Această viteză se specifică separat, pe tip de tehnologii de rețea.

Viteza promovată de transfer al datelor: rata de transmitere a datelor în direcția descendentă (download) și în direcția ascendentă (upload) pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă estimată de transfer al datelor.

2. documentele contractuale aplicabile

2.1 Relațiile contractuale între Orange Moldova și Client ce țin de furnizarea Serviciilor sunt reglementate de (i) Contract, (ii) anexele la Contract și (iii) acordurile adiționale la Contract, semnate de Client, (iv) precum și de Condițiile Generale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului ale Orange Moldova, (v) prezentele Condiții Speciale și (vi) Lista de prețuri Orange Abonament, care sunt afișate pe pagina oficială www.orange.md, și (vii) materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale specifice, emise de Orange Moldova, toate fiind parte integrantă a Contractului. Clientul poate obține o copie pe suport de hârtie a documentelor afișate pe pagina oficială www.orange.md, prin solicitare în orice magazin Orange Moldova. Prezentele Condiții Speciale au prioritate asupra Condițiilor Generale. Anumite Servicii pot fi reglementate suplimentar de Condiții Speciale, care se aprobă de Orange Moldova și de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării activării acestora.

2.2 Semnarea de către Client a Contractului reprezintă acceptul Condițiilor Generale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului ale Orange Moldova, prezentelor Condiții Speciale, Listei de prețuri Orange Abonament și materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale specifice, emise de Orange Moldova, și conferă Clientului dreptul de a solicita activarea Serviciilor contractate și obligația Orange Moldova de a asigura accesul Clientului la Serviciile contractate în condițiile expuse în Contract. Activarea Cartelei SIM are loc în termen maxim de 24 ore de la semnarea de către Client a Contractului și achitarea Valorii Abonamentului pentru prima Perioadă de facturare, dacă reglementările în vigoare nu prevăd un termen mai scurt.

3. perioada minimă contractuală

3.1 În cazul suspendării Serviciului de către Client, Perioada minimă contractuală aplicabilă Abonamentului suspendat se prelungește cu perioada de suspendare respectivă.

3.2 Echipamentele Mobile comercializate de către Orange Moldova sunt, de regulă, blocate în Rețeaua Orange Moldova. Echipamentul Mobil poate fi deblocat de către Orange Moldova în termen de 15 zile lucrătoare de la solicitarea Clientului, realizată după expirarea Perioadei minime contractuale, și achitarea integrală a tuturor datoriilor scadente ale Clientului față de Orange Moldova.

4. condițiile comerciale

4.1 sursele de informare

4.1.1 Valoarea Abonamentului ales de Client pentru Numărul de telefon mobil, Creditul inclus în Abonament și volumul de Puncte de Fidelitate corespunzătoare tipului de Abonament ales, Opțiunile disponibile, Traficul inclus în Opțiune și tarifele aferente, tarifele pentru Serviciile de bază furnizate în afara Abonamentului (Creditul din Abonament) și Opțiunilor, unitatea de taxare, Serviciile suplimentare disponibile și tarifele aferente și Tarifele administrative sunt prevăzute în Lista de prețuri Orange Abonament, pusă la dispoziția Clientului la semnarea Contractului, sau în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale emise de Orange



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

Moldova, care fac parte integrantă din Contract.

4.1.2 Clientul poate obține informații actualizate privind Lista de prețuri Orange Abonament și ofertele comerciale curente ale Orange Moldova, consultând pagina oficială www.orange.md și prin solicitare de informații Serviciului Client și în orice magazin Orange Moldova.

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

4.1.4 Clientul poate afla informații privind tipul de Abonament utilizat, Data de facturare precedentă și cea următoare, starea contului de client Orange, inclusiv soldul curent, Creditul inclus în Abonament disponibil, Bonusul disponibil, Punctele de Fidelitate disponibile, Opțiunile activate și Traficul disponibil din Opțiuni, Limita de consum stabilită, contactând, în mod gratuit, Serviciul Client și al Orange Moldova sau în orice magazin propriu (direct) al Orange Moldova.

4.2 Creditul inclus în Abonament

4.2.1 Abonamentul poate cuprinde un anumit volum de Servicii de bază (Creditul inclus în Abonament), de care Clientul poate beneficia în decursul Perioadei de facturare fără achitarea Tarifelor (cu achitarea doar a Plății Lunare de abonament).

Creditul inclus în Abonament exprimat în Minute Naționale poate fi utilizat, de asemenea, pentru efectuarea de Apeluri Internaționale și trimiterea de SMS, conform coeficienților postați pe pagina oficială www.orange.md. Serviciile consumate de Client, care nu fac parte din Creditul inclus în Abonament, se taxează, conform Tarifelor, din contul Orange al Clientului.

4.2.2 Dacă Lista de prețuri Orange Abonament sau oferta promoțională specifică nu prevede altfel, Creditul inclus în Abonament neutilizat în Perioada de facturare pentru care a fost acordat se anulează și nu mai poate fi utilizat.

4.2.3 Dacă Valoarea Abonamentului este egală 0 și contravaloarea Serviciilor utilizate de Client la Numărul respectiv de telefon mobil este mai mică de 360 lei în decursul oricăror 12 Perioade de facturare consecutive, Orange Moldova are dreptul să perceapă de la Client diferența dintre contravaloarea Serviciilor utilizate de Client în această perioadă și suma de 360 lei.

4.3 Limita de consum

4.3.1 În scopul garantării plății obligațiilor contractuale de către Client, Orange Moldova poate stabili o Limită de consum (soldul negativ maxim din contul Orange al Clientului), la depășirea căreia Orange Moldova are dreptul (nu și obligația) de a suspenda furnizarea Serviciilor către Client. Limita de consum se aplică pe Cont Orange (nu pe Număr de telefon mobil) al Clientului. Limita de consum are caracter orientativ, deoarece sistemul de taxare a Serviciilor Orange Moldova bazate pe abonament nu permite, din punct de vedere tehnic, procesarea datelor despre consum în timp real. Dacă s-a permis utilizarea Serviciilor după epuizarea Limitei de consum (adică Clientul a cheltuit mai mult decât Limita de consum disponibilă în cont), inclusiv din motive tehnice, Clientul va rămâne răspunzător pentru această datorie către Orange Moldova.

4.3.2 În cazul suspendării Serviciilor, acestea rămân suspendate până la momentul în care Clientul își suplinește contul Orange cu o sumă egală cu sau mai mare decât Limita de consum stabilită, iar în cazul în care Limita de consum stabilită este 0 (zero) - cu o sumă care să facă soldul bănesc din cont să fie egal sau mai mare ca 0 (zero).

4.3.3 Limita de consum standard este de 300 (trei sute) lei. Clientul-persoană fizică care nu are datorii restante pe Contul său Orange Abonament poate solicita înlocuirea Limitei de consum standard cu Limita de consum 1000 (una mie) lei și vice versa, prin intermediul Serviciului USSD sau serviciul „My Orange”, cu efect din următoarea Dată de facturare. Indiferent de Limita de consum stabilită, titularul cartei Premier emise de Orange Moldova beneficiază de o Limită de consum suplimentară de 500 (cinci sute) lei. Clientul - persoană juridică poate solicita înlocuirea Limitei de consum standard cu Limita de consum 0 (zero) și vice versa, prin cerere scrisă, cu efect din următoarea Dată de facturare. Dacă, la momentul executării cererii privind modificarea Limitei de consum, soldul negativ din contul Orange al Clientului depășește Limita de consum solicitată, Orange Moldova va informa Clientul despre necesitatea suplinirii contului său Orange, astfel încât cererea respectivă să poată fi executată. În funcție de statutul (rezident sau nerezident) și bonitatea Clientului, vechimea în rețeaua Orange Moldova, tipul și numărul Abonamentelor și Serviciilor suplimentare solicitate, consumul facturat și nefacturat înregistrat, istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale și înscrierile în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, Orange Moldova poate, la cererea scrisă a Clientului, stabili o Limită de consum individuală mai mare decât cea standard, inclusiv credit nelimitat, care poate fi micșorată de Orange Moldova la propria discreție în orice moment.

4.3.4 Fără a aduce atingere prevederilor din pct. 4.3.1 - 4.3.3, pentru evitarea unui potențial consum mare și nedorit al Serviciilor, orice apel inițiat de Client se întrerupe la expirarea a două ore de la inițiere.

4.4 Opțiuni, Servicii suplimentare, Bonusuri

4.4.1 Clientul poate activa Servicii suplimentare și Opțiuni, conform Listei de prețuri Orange Abonament.

4.4.2 Opțiunile și Serviciile Suplimentare pot fi activate exclusiv din soldul bănesc disponibil în Contul Orange Abonament al Clientului (a nu se confunda cu Creditul exprimat în lei inclus în Abonament) și limita de consum.

4.4.3 Pentru activarea sau dezactivarea Serviciilor suplimentare sau Opțiunilor, Clientul va depune cerere, conform modelului pus la dispoziția Clientilor de Orange Moldova. De asemenea, Clientul poate activa sau dezactiva Opțiuni prin intermediul Serviciului USSD formând *100# (dacă Lista de prețuri Orange Moldova sau oferta comercială nu prevede altfel).

4.4.4 Orange Moldova anunță Clientul prin SMS despre consumarea integrală a Traficului din Opțiunile Internet Mobil. Datorită limitărilor tehnice, în cazul

Abonamentului cu Credit inclus exprimat în lei, această notificare se transmite abia la momentul în care începe utilizarea Serviciilor din contul soldului bănesc.

4.4.5 Orange Moldova acorda Clientului Bonusuri conform ofertei comerciale.

4.4.6 Structura (lista) posturilor TV și radio (Canalelor TV) disponibile Clientului în cadrul Serviciului TV mobil este prezentată prin intermediul site-ului www.orange.md și în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale specifice, emise de Orange Moldova, Clientul declarând că a luat cunoștință de acestea până la momentul activării Opțiunii TV.

4.4.7 Orange Moldova are dreptul de a modifica structura Canalelor TV disponibile Clientului în cadrul Serviciului TV mobil (inclusiv prin introducerea/eliminarea unor posturi din grila de programe), în funcție de oferta de pe piață a programelor audiovizuale, de negocierile cu furnizorii de conținut media audiovizual, de audiența programelor retransmise, precum și în funcție de orice alți factori care pot influența structura ofertei Serviciului TV. Modificările se vor afișa prin intermediul site-ului www.orange.md sau vor fi aduse la cunoștința Clientilor prin orice alte mijloace publice de comunicare.

4.5 Punctele de Fidelitate

4.5.1 După epuizarea Creditului din Abonament, Clientul poate continua să utilizeze Servicii de telefonie mobilă din contul Minutelor din Punctelor de Fidelitate disponibile la Numărul de telefon mobil al Clientului (1 Punct de Fidelitate = 1 Minut național) automat, fără a fi necesară vreo formalitate suplimentară.

4.5.2 În afară de scopul prevăzut la pct. 4.5.1 de mai sus, Punctele de Fidelitate disponibile la Numărul de telefon mobil al Clientului pot fi utilizate, la cererea scrisă a acestuia, pentru achitarea Serviciilor administrative de schimbare a numărului, eliberare detalii apeluri (factura detaliată) și suspendare temporară a numărului sau pentru procurarea produselor (dispozitivelor, accesoriilor) de la Orange Moldova (1 Punct de Fidelitate = 1 leu, cu TVA) în limitele a 50% din preț, dacă oferta comercială specifică a Orange Moldova nu prevede altfel, precum și pot fi transferate către un număr Orange PrePay (minimum 5 și maximum 100 Puncte de Fidelitate (Minute din Programul de Fidelitate) per operațiune de transfer, maximum 3 operațiuni de transfer per număr per Perioadă de facturare, 1 Punct de Fidelitate = 1 minut național). Minutetele naționale primite pot fi utilizate de utilizatorul numărului Orange PrePay timp de 93 zile, cu condiția că numărul respectiv se află în perioada activă. Minutetele naționale primite nu prelungesc perioada activă sau inactivă, perioada de grație sau perioada de valabilitate a numărului PrePay.

4.5.3 În cazul în care cererea de servicii administrative achitată din contul Punctelor de Fidelitate se revocă de Client până la executarea acesteia, Punctele de Fidelitate nu se restituie (nu se restabilesc în cont).

4.5.4 Punctele de Fidelitate nu pot fi utilizate sau transferate dacă Numărul de telefon mobil al Clientului, la care au fost alocate Punctele de Fidelitate, este inactiv (Serviciul este suspendat, total sau parțial, ori Contractul este rezolvit) sau dacă Clientul are datorii restante față de Orange Moldova, reflectate în contul său Orange.

4.5.5 Produsele care pot fi procurate cu reducere din contul Punctelor de Fidelitate și cota minimă din prețul produsului care trebuie achitată în bani sunt afișate pe www.orange.md. Suplimentar acestui mediu de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea prin solicitare de informații la Serviciul Client și al Orange Moldova sau în orice magazin Orange Moldova.

4.5.6 Reducerea din contul Punctelor de Fidelitate poate fi aplicată la procurarea produselor la preț promoțional în orice magazin Orange și la preț standard în magazinele proprii (directe) ale Orange Moldova. Reducerea din contul Punctelor de Fidelitate nu poate fi aplicată la procurarea produselor în rate.

4.5.7 În cazul în care Clientul, în conformitate cu legislația în vigoare, solicită revocarea contractului de vânzare-cumpărare a produsului procurat din contul Punctelor de Fidelitate sau restituirea contravalorii produsului respectiv, Clientului i se restituie, în contul său Orange, Punctele de Fidelitate din contul cărora a fost procurat produsul cu reducere și suma de bani achitată pentru produs.

4.6 modificarea condițiilor comerciale

4.6.1 Clientul este de acord că orice modificare cu privire la relația comercială, transmisă pe cale electronică (fax, poștă electronică, SMS, USSD, IVR) de Client către Orange Moldova în conformitate cu prezentele Condiții speciale, Lista de prețuri Orange Abonament sau materialele informative dedicate ofertelor comerciale ale Orange Moldova, după caz, îndeplinește toate cerințele legale privind încheierea actelor juridice în scris.

4.6.2 Clientul are dreptul să-și schimbe tipul de Abonament (planul tarifar) de care beneficiază. Pentru trecerea la un alt plan tarifar, Clientul va depune cerere, conform modelului pus la dispoziția Clientilor de Orange Moldova. De asemenea, Clientul poate schimba planul tarifar prin intermediul Serviciului USSD formând *100#, sau în conformitate cu pct. 4.6.5. Trecerea la un alt plan tarifar produce efecte din următoarea Dată de facturare. Transferul la un alt plan tarifar se efectuează gratis sau contra plată, conform Listei de prețuri Orange Abonament. În cazul în care Clientul a beneficiat de orice fel de ofertă promoțională, orice modificare a planului tarifar va fi supusă condițiilor specifice ofertei promoționale respective.

4.6.3 În cazul schimbării tipului de Abonament, Creditul inclus în Abonamentul vechi, acumulat și neutilizat la data schimbării, nu se transferă la noul Abonament și se anulează.

4.6.4 Clientul are dreptul de a modifica, prin notificare scrisă transmisă către Orange Moldova, Serviciile suplimentare solicitate. O astfel de modificare are efect imediat sau de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări în funcție de tipul solicitării formulate de Client.

4.6.5 Orange Moldova oferă Clientului și/sau Utilizatorului care are Serviciul activ posibilitatea de a solicita activarea și dezactivarea anumitor opțiuni, Servicii suplimentare, oferte, suspendarea și reconectarea Serviciului și alte modificări ale relației contractuale, pe pagina <https://my.orange.md>, prin aplicația mobilă „My



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

Orange” ori, verbal, la orice magazin Orange sau prin apel la Serviciul Clienti al Orange Moldova. Orange Moldova confirmă executarea solicitării verbale printr-un SMS expediat la Numărul de telefon mobil la care se referă solicitarea. Clientul sau Utilizatorul poate solicita anularea modificării efectuate sau solicita o altă modificare prin aceeași modalitate sau de sine stătător pe pagina <https://my.orange.md> ori prin intermediul aplicației mobile „My Orange” sau USSD, formând *100# OK.

5. facturarea

5.1 La semnarea Contractului sau a Anexei la Contract pentru un Număr de telefon mobil suplimentar, Orange Moldova facturează Clientul cu următoarele sume: (i) Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare procurate de către Client, pentru prima Perioadă de facturare, sau, dacă data semnării Anexei nu coincide cu o Dată de facturare, Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare procurate de Client pentru perioada între Activarea Numărului mobil suplimentar și următoarea Dată de facturare, și (ii) dacă este cazul, avansul și (sau) prima rată pentru Echipamentul Mobil procurat în rate de la Orange Moldova. Dacă data semnării Anexei nu coincide cu o Dată de facturare, Valoarea Abonamentului și contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare facturate pentru perioada între Activare și următoarea Dată de facturare, precum și Creditul din Abonament și Opțiuni alocat pentru această perioadă vor fi raportate la durata acestei perioade incomplete. Orange Moldova poate refuza Activarea Numărului până la achitarea integrală a sumelor facturate la semnarea Contractului (Anexei la Contract) pentru Numărul respectiv. Dacă sumele respective nu sunt achitate integral în termen de 27 zile de la semnarea Contractului (Anexei la Contract), Contractul pentru Abonamentul respectiv va fi rezolvat de drept, fără punere în întârziere, fără stabilirea unui termen de grație sau somare, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități. Ulterior, la fiecare Dată de facturare, Orange Moldova facturează Clientul cu următoarele sume: (i) Valoarea Abonamentului pentru Perioada de facturare care începe la Data de facturare respectivă; (ii) dacă este cazul, contravaloarea Opțiunilor și Serviciilor suplimentare procurate de către Client pentru aceeași Perioadă de facturare; (iii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor furnizate în afara Abonamentului și Opțiunilor în Perioada de facturare anterioară; (iv) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor terților furnizate prin intermediul Orange Moldova în Perioada de facturare anterioară aceleiași Date de facturare; (v) dacă este cazul, rata de plată pentru Echipamentul Mobil procurat în rate de la Orange Moldova; și (vi) dacă este cazul, tarifele administrative pentru serviciile procurate de Client.

5.2 Orange Moldova poate emite facturi intermediare de regularizare, pentru corectarea unor eventuale erori apărute în facturile anterioare emise și transmise Clientului. Plata facturilor intermediare se face în conformitate cu punctele de mai jos.

6. acoperirea și disponibilitatea

6.1 Accesul la Servicii se asigură doar în cadrul Ariei de acoperire a Rețelelor Orange Moldova corespunzătoare, în conformitate cu definirea acoperirii dată în licențele respective ale Orange Moldova. Detalii actualizate privind Aria de acoperire sunt disponibile pe pagina oficială www.orange.md. Accesul la Servicii în cadrul hotelierilor Republicii Moldova (Serviciul Roaming) se asigură în conformitate cu pct. 8 mai jos.

6.2 Pentru utilizarea Serviciului TV mobil, Clientul are dreptul să utilizeze exclusiv echipamentele comunicate de Orange Moldova ca fiind autorizate/compatibile în vederea vizualizării Serviciilor TV, conform listei publicate pe site-ul www.orange.md.

7. nivelul minim de calitate

7.1 În condițiile unui semnal neafectat de factori ce sunt în afara controlului său, Orange Moldova garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale de voce, măsurate pe Rețea, trimestrial: (i) rata apelurilor întrerupte $\leq 2\%$ din apeluri în rețea, măsurată conform cap. 6.4.2 al ETSI EG 202 057-3; (ii) rata de blocare a apelurilor $\leq 2\%$ din apeluri în rețea, măsurată conform cap. 6.4.1 al ETSI EG 202 057-3; și (iii) MOS-LQO (Mean Opinion Score) ≥ 3.0 pentru cel puțin 90% de apeluri în rețea, măsurată potrivit ITU-T P.863. În cazul nerespectării acestor parametri, Orange Moldova oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Serviciului neprestat sau prestat necorespunzător (adică părții Valorii Abonamentului și a prețului Opțiunilor 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.

7.2 Datorită limitărilor tehnice caracteristice Serviciului Internet Mobil, Orange Moldova nu garantează o viteză minimă pentru furnizarea acestui Serviciu, 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 estimată de transfer al datelor (viteza promovată) diferă în funcție de tipul Rețelei în care este înregistrată Cartela SIM a Clientului la momentul utilizării Serviciului. Accesul la anumite Rețea sau Servicii și viteza maximă de transfer a datelor depinde și de compatibilitatea și caracteristicile Echipamentului Mobil utilizat de Client (sau Utilizator).

7.3 În funcție de tehnologia radio utilizată, Viteza maximă estimată de transfer al datelor poate fi:

	Capacitatea fizică maximă în rețea, Download / Upload (Mbps)	Viteza maximă de transfer Download atinsă în măsurători (Mbps)	Viteza maximă de transfer Upload atinsă în măsurători (Mbps)
5G (NSA*)	1500 / 150 (2100/150*)	2000	140
LTE/4G	300 / 50	129.1	45.5
UMTS/3G	42 / 5.76	24.9	3.8

* În topologia neautonomă (NSA), în cadrul căreia 5G funcționează în combinație cu 4G.

7.4 Viteza maximă estimată a fost determinată de Orange Moldova (conform pct.

5.2.3 litera a) din standardul SM ETSI EG 202 057-4) în condițiile de mai jos:

(i) prin transmisia fișierelor de test specificate, realizată separat pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), între echipamentul terminal al utilizatorului (echipament terminal de test) conectat la Rețeaua relevantă a Orange Moldova și un server de test conectat la un nod național de Internet Exchange public (MD Internet Exchange – MD-IX); (ii) în condiții de exterior, în locuri degajate de obstacole (evitându-se zone cu clădiri înalte apropiate); (iii) la intervale orare și zile diferite (dintre care cel puțin 2 teste în perioada 23:00-07:00, cel puțin 2 teste pe parcursul zilei, cel puțin 2 teste pe parcursul unui weekend); (iv) cu un terminal mobil categoria 6 și mai înaltă pentru 4G și categoria 24 și mai înaltă pentru 3G comercializat de Orange Moldova; (v) cu un terminal ce are capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation); (vi) cu un terminal mobil în vizibilitate directă cu echipamentul radio/antena la o distanță maximă de 150-200m.

În cazul 4G:

- a) cu un terminal care a dispus de numărul maxim de PRB ce pot fi alocate sesiunii de test; și
- b) cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) $> -85\text{dBm}$ și un nivel de calitate a semnalului (RSRQ) $> -3,5$;
- c) uSIM provisionat corect, ceea ce ar permite atingerea vitezelor maxime specificate de către Orange Moldova.

În cazul 3G:

- a) cu un terminal care avea alocat un grup complet de coduri HSPA (15 coduri) și un TTI (transmission time interval) în mod continuu și constant;
- b) cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSCP) $> -80\text{dBm}$ și calitatea semnalului (energia de chip raportată la densitatea spectrală de zgomot - EcNo) $> -3,5\text{dB}$; și
- c) uSIM provisionat corect, ceea ce ar permite atingerea vitezelor maxime specificate de către Orange Moldova.

7.5 Vitezele maxime estimate pot fi afectate de mai mulți factori, precum:

(i) perturbări ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, inclusiv provenite din țările vecine și din teritoriul Republicii Moldova necontrolat de autoritățile constituționale; (ii) diferite obstacole (clădiri, poduri, tuneluri, construcții metalice, geografia solului, pereții clădirii în care se efectuează măsurătorile etc.); (iii) lucrări temporare de mentenanță, dezvoltare, modificare sau extindere a rețelelor de telecomunicații; (iv) utilizarea unui terminal care nu are specificații tehnice care să îi permită să atingă viteza maximă estimată conform capacităților tehnice ale rețelei (de exemplu, procesor cu performanțe slabe, memorie insuficientă etc.); (v) utilizarea cartelelor SIM/uSIM care nu au provisionat parametri care ar permite atingerea vitezelor maxime promovate de Orange Moldova; (vi) utilizarea unor servere proxy sau aplicații VPN pe durata efectuării testelor; (vii) utilizarea programelor antivirus; (viii) limitări datorate sistemului de operare - anumite erori ale sistemului de operare al terminalului mobil cu care sunt efectuate măsurătorile pot afecta viteza de transfer și pot determina obținerea unor rezultate eronate; testele trebuie efectuate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi; (ix) spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona în care se realizează măsurătorile; (x) nivelul de putere a semnalului și nivelul de calitate a semnalului; (xi) disponibilitatea resurselor celei în momentul realizării măsurătorilor; (xii) intervalele orare în care se realizează măsurătorile (în timpul sau în afara orelor de vârf); (xiii) existența unui trafic pe fundal/în paralel în timpul efectuării măsurătorilor; (xiv) existența unor aplicații care rulează în background; (xv) existența unor condiții meteo nefavorabile; (xvi) existența unor întreruperi ale livrării energiei electrice; (xvii) existența unor deteriorări ale rețelelor de comunicații electronice de către terți; (xviii) lipsa sau calitatea nesatisfăcătoare a conectivității externe la Internet; (xix) indisponibilitatea sau capacitatea limitată a serverului terțelor persoane pe care este stocat Conținutul; (xx) calitatea soft-ului instalat pe serverul sau computerele Clientului; (xxi) accesul la unele Servicii poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a Rețelei.

7.6 În situația în care Clientul se află într-o arie acoperită doar cu tehnologia GSM/2G sau beneficiază de un volum de trafic nelimitat gratuit la viteză redusă după consumarea volumului de trafic inclus în abonament, este posibil ca aplicații de tip video-streaming, interactive speech etc. să nu funcționeze în modul corespunzător și vitezele atinse să fie mult mai mici decât viteza maximă estimată.

8. serviciul Roaming

8.1 La activarea Serviciilor de telefonie mobilă (Serviciile de voce), Clientul obține automat (fără o solicitare suplimentară) acces permanent la serviciul Roaming.

8.2 Apelurile primite în Roaming la care Clientul răspunde se taxează, cu excepția apelurilor primite în Roaming în UE/SEE.



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

8.3 Unele aplicații încorporate sau descărcate pe telefoane de tip smartphone au proprietatea de a se actualiza în mod automat, consumând trafic Internet mobil. Pentru evitarea consumului sporit și nedorit de trafic Internet mobil în Roaming, Clientul poate:

- a) dezactiva serviciul de date mobile în Roaming în setările telefonului mobil; sau
- b) dezactiva serviciul de date mobile (ceea ce face serviciul respectiv indisponibil atât în Roaming, cât și pe teritoriul național);

i) în setările telefonului mobil;

ii) prin apel la numărul scurt 130; sau

iii) prin Serviciul USSD formând *130#.

iv) prin cerere scrisă (pentru persoane juridice).

8.4 Serviciul Internet mobil sau serviciul de date mobile în Roaming poate fi reactivat, prin aceleași metode, în orice moment și va rămâne activ (inclusiv în Roaming) până când Clientul nu va solicita dezactivarea lui.

8.5 Posibilitatea de a utiliza Serviciile de Conținut în Roaming poate fi restricționată de Orange Moldova sau de operatorul rețelei în care se află Clientul.

8.6 Clientul poate solicita dezactivarea permanentă a serviciului Roaming;

a) prin Serviciul USSD formând *100#;

b) din aplicația mobilă „My Orange”;

c) pe pagina <https://my.orange.md>;

d) prin apel la Serviciul Clienti ai Orange Moldova;

e) prin cerere scrisă (pentru persoane juridice); sau

f) prin apel la Serviciul Clienti ai Orange Moldova cu identificare în baza codului secret unic (pentru persoane juridice).

8.7 Reactivarea serviciului Roaming se face doar la cererea Clientului formulată prin metodele menționate mai sus, cu condiția că Clientul nu are depășită limita de consum.

8.8 Apelurile/SMS spre numere pentru servicii cu valoare adăugată/premium pot face obiectul unor tarife majorate în Roaming (

<https://www.berec.europa.eu/en/tools/premium-number-ranges>).

8.9 Mijloacele alternative de acces la serviciile de urgență în statele UE/SEE

(<https://www.berec.europa.eu/en/emergency-means>).

8.10 Aplicațiile disponibile în statele UE/SEE care pot trimite mesaje cu avertismente publice clienților (<https://www.berec.europa.eu/en/pws>).

8.11 Posibilitatea de a utiliza Serviciile de Conținut în Roaming poate fi restricționată de Orange Moldova sau de operatorul rețelei în care se află Clientul.

8.12 Orange Moldova își rezervă dreptul de a modifica lista țărilor în care sunt disponibile serviciile Roaming și lista operatorilor de Roaming, fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări.

8.13 Clientul poate obține informații actualizate privind țările și operatorii, serviciile Roaming disponibile, condițiile de utilizare, inclusiv tarifele aplicabile, opțiunile Roaming, consultând Serviciul Clienti sau accesând pagina www.orange.md > servicii > roaming. Clientului îi revine obligația de a se informa cu privire la aceste detalii înainte de folosirea acestui serviciu.

9. politica de utilizare rezonabilă a serviciilor în Roaming UE/SEE

9.1 Scop

Scopul politicii este detectarea și prevenirea utilizării abuzive sau anormale a serviciilor în Roaming UE/SEE (de exemplu: folosirea continuă a serviciilor în roaming în locul utilizării naționale, pentru alte scopuri decât călătoriile periodice).

9.2 Indicatori analizați și perioada de monitorizare

9.2.1 Perioada de monitorizare: Orange Moldova monitorizează comportamentul pentru fiecare număr/SIM în parte pe o perioadă de cel puțin 4 luni consecutive.

9.2.2 Indicatorii măsurați (se aplică cumulativ, pe perioada de monitorizare):

a) consumul de servicii: comparație între consumul la nivel național (în Republica Moldova și în Roaming non-UE/SEE) și consumul în Roaming UE/SEE; măsurare separată pentru:

i) minute (apeluri primite și apeluri efectuate către rețele din Republica Moldova și din UE/SEE);

ii) SMS (mesaje expediate către rețele din Republica Moldova și din UE/SEE);

iii) trafic date (MB/GB).

b) prezența: comparație între zilele de conectare la rețeaua Orange Moldova sau la una din statele non-UE/SEE și zilele de conectare la rețeaua UE/SEE (orice zi în care SIM-ul s-a conectat la rețeaua Orange Moldova sau la una din statele non-UE/SEE se consideră zi de prezență națională). Orice zi în care SIM-ul nu s-a conectat la nicio rețea (de ex., dispozitivul este deconectat) nu se ia în calcul pentru comparația în cauză.

9.3 Elemente care indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale

9.3.1 Se consideră indicator de risc de utilizare abuzivă sau anormală (adică comportament care nu corespunde scopului călătoriilor periodice), între altele, dacă în perioada de monitorizare:

a) consumul predomină în roaming UE/SEE față de consumul național; și

b) prezența predomină în roaming UE/SEE față de prezența națională.

9.3.2 Alte elemente ce pot indica risc:

a) perioadă lungă de inactivitate a unui număr/SIM asociată cu utilizare preponderentă sau exclusivă în Roaming;

b) cumpărarea și utilizarea succesivă în roaming a mai multor numere/SIM de către același client;

c) dovezi de revânzare organizată către persoane care nu sunt rezidente în sau nu au legături stabile cu Republica Moldova/folosire în scopuri comerciale (PBX, închiriere, redirecționare masivă de trafic etc.).

9.4 Măsură preliminară și solicitări către client

Dacă constată riscul unei utilizări abuzive sau anormale pe baza indicatorilor de mai sus, Orange Moldova poate avertiza clientul (prin orice mijloc) privind comportamentul detectat și solicita dovada reședinței sale obișnuite în Republica

Moldova sau dovada unor „legături stabile” cu Republica Moldova (care implică prezență frecventă și substanțială pe teritoriul țării), informând Clientul că, dacă nu furnizează dovezile solicitate sau nu modifică comportamentul într-un termen de minimum două săptămâni, Orange Moldova poate:

a) aplica o suprataxă (în limita prevăzută de lege) pentru utilizările ulterioare efectuate în Roaming UE/SEE; sau

b) suspenda temporar serviciile Roaming (sau întregul serviciu), dacă aplicarea suprataxelor nu este fezabilă.

9.5 Ce înseamnă „legături stabile”

„Legături stabile” cu Republica Moldova înseamnă prezența clientului pe teritoriul Republicii Moldova care rezultă dintr-o relație de muncă durabilă și cu normă întreagă, inclusiv în cazul lucrătorilor frontalieri, dintr-o relație contractuală durabilă care implică un grad similar de prezență fizică a unei persoane care desfășoară o activitate independentă, din participarea la programe de studii recurente cu frecvență la zi sau din alte situații, cum sunt cele ale lucrătorilor detașați sau ale pensionarilor, ori de câte ori acestea presupun un nivel asemănător de prezență teritorială.

9.6 Măsură în lipsa dovezii sau schimbării comportamentului

Dacă clientul nu furnizează dovezile solicitate sau nu modifică comportamentul în termenul stabilit, Orange Moldova are dreptul, după caz: a) să aplice o suprataxă (în limita prevăzută de lege) pentru orice utilizare ulterioară a serviciilor Roaming în UE/SEE efectuată cu numărul/SIM respectiv după expirarea perioadei de minimum două săptămâni (măsura rămâne în vigoare până când comportamentul nu mai indică risc conform indicatorilor); sau b) să suspende serviciile Clientului, dacă aplicarea suprataxei nu este posibilă.

9.7 Măsură privind utilizarea mai multor SIM-uri și revânzări

9.7.1 Dacă se constată că același client cumpără și folosește succesiv mai multe numere/SIM în Roaming UE/SEE (în scop de roaming continuu), Orange Moldova poate aplica imediat măsurile descrise la pct. 9.6 pentru toate numerele/SIM-urile deținute de acel client, chiar dacă riscul a fost identificat doar pentru o parte dintre ele.

9.7.2 Dacă constată revânzarea organizată a unor SIM-uri către persoane care nu sunt rezidente în sau nu au legături stabile cu Republica Moldova, pentru a permite utilizarea roaming-ului în alte scopuri decât călătoriile periodice, Orange Moldova poate lua imediat măsurile de la pct. 9.6 pentru a preveni utilizarea abuzivă.

9.8 Măsură complementare

Măsurile prevăzute în această politică se aplică în completarea altor măsuri contractuale existente la Orange Moldova pentru prevenirea utilizării abuzive sau cu rea-credință, inclusiv în situații precum:

a) furnizarea către terți a serviciilor Orange (revânzare, închiriere, tranzit sau PBX neautorizat),

b) redirecționarea apelurilor/SMS-urilor generate în alte rețele,

c) generarea de trafic artificial care prejudiciază Orange sau alți operatori,

d) utilizarea serviciilor pentru comunicații care nu sunt între utilizatori finali.

9.9 Contestare

Ca răspuns la avertismentul primit în conformitate cu pct. 9.4, Clientul are dreptul să solicite Orange Moldova revizuirea concluziei sale privind riscul utilizării abuzive sau anormale a serviciilor de roaming cu amănuntul reglementate, furnizând probe care contestă concluzia respectivă, și să sesizeze ANRCETI în acest sens. Orange Moldova și ANRCETI examinează reclamațiile în conformitate cu procedurile sale standarde pentru reclamații.

9.10 Limita de consum de date în Roaming UE/SEE și aplicarea suprataxei

9.10.1 Pentru „pachetele cu date cvasi-nelimitate” (pachete cu date nelimitate sau la preț inferior tarifului maxim de roaming cu ridicata reglementat), Orange Moldova poate aplica un plafon rezonabil de date (din volumul total de date inclus în pachet) care pot folosite în Roaming UE/SEE. Peste acest prag, Orange Moldova poate aplica o suprataxă, care nu depășește tariful maxim de roaming cu ridicata reglementat.

9.10.2 Traficul Internet inclus care poate fi utilizat în Roaming UE/SEE este indicată pentru fiecare abonament/opțiune în parte în lista de prețuri Orange Abonament (www.orange.md).

10. modalități de evitare a roaming-ului involuntar în zonele de frontieră și în rețele non-terestre

10.1 Roaming involuntar:

10.1.1 Dacă Clientul se află în Republica Moldova aproape de granița cu o țară vecină, telefonul său se poate conecta automat la o rețea din țara vecină dacă este setat pe „Automat”.

10.1.2 Dacă Clientul călătorește în UE/SEE, în special dacă se află aproape de granița cu o țară din afara UE/SEE sau aproape sau la bordul unor nave aeriene sau maritime, telefonul său se poate conecta automat la o rețea din țara vecină non-UE/SEE sau la o rețea non-terestră (de satelit, aeriană, maritimă) dacă este setat pe „Automat”.

10.1.3 În acest cazuri, Clientul va fi taxat conform tarifulor de roaming aplicabile țării sau rețelei în care s-a înregistrat dispozitivul.

10.2 Modalități de evitare a roaming-ului involuntar:

10.2.1 Când Clientul se află în Republica Moldova aproape de granița cu o țară vecină sau călătorește în UE/SEE, în special dacă se află aproape de granița cu o țară din afara UE/SEE sau aproape sau la bordul unor nave aeriene sau maritime, se recomandă Clientului să verifice periodic dacă este conectat la o rețea din țara pe care o vizitează, pentru a evita trecerea accidentală la o rețea dintr-o țară vecină sau la o rețea non-terestră (de satelit, aeriană, maritimă), care poate avea tarife de roaming diferite.

10.2.2 Setarea telefonului mobil pe „Selectare manuală a rețelei” și alegerea

operatorului manual în setările telefonului (pentru Orange Moldova, alege Orange MD sau 259 01).

10.2.3 Dezactivarea permanentă a serviciului Roaming:

- a) prin Serviciul USSD formând *100#;
- b) din aplicația mobilă „My Orange”;
- c) pe pagina <https://my.orange.md>;
- d) prin apel la Serviciul Clienți ai Orange Moldova;
- e) prin cerere scrisă (pentru persoane juridice); sau
- f) apel la Serviciul Clienți ai Orange Moldova cu identificare în baza codului secret unic (pentru persoane juridice).

10.2.4 Dezactivarea serviciului de date mobile (face serviciul respectiv indisponibil atât în Roaming, cât și pe teritoriul național):

- a) în setările telefonului mobil;
- b) prin apel la numărul scurt 130;
- c) prin Serviciul USSD formând *130#; sau
- d) prin cerere scrisă (pentru persoane juridice).

10.2.5 Dezactivarea serviciului de date mobile în Roaming în setările telefonului.

10.2.6 Activarea regimului „flight mode” în setările telefonului (face toate serviciile indisponibile atât în Roaming, cât și pe teritoriul național).

10.3 Reactivarea serviciului

10.3.1 Reactivarea serviciului Roaming se face prin aceleași metode, cu condiția că Clientul nu are depășită limita de consum.

10.3.2 Reactivarea serviciului de date mobile se face prin aceleași metode, serviciul rămânând activ (inclusiv în Roaming) până când Clientul nu solicită dezactivarea lui.

11. transferul la Serviciul Orange PrePay

11.1 După expirarea Perioadei minime contractuale sau după achitarea de către Client a Valorii Abonamentului (30 lei pe lună, dacă Valoarea Abonamentului este egală 0 (zero)) înmulțite cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale, Clientul se poate transfera la Serviciul Orange PrePay.

Transferul la Serviciul Orange PrePay se efectuează contra plată, conform Listei de prețuri Orange Abonament.

11.2 La data transferului la Serviciul Orange PrePay, Contractul privind furnizarea Serviciului Orange Abonament, prin intermediul Numărului de telefon mobil transferat, încetează, iar Creditul inclus în Abonament, Punctele de Fidelitate și Traficul din Opțiuni neconsumate nu se transferă în Contul Orange PrePay și se anulează irevocabil. În cazul transferului ulterior a numărului respectiv de la Serviciul Orange PrePay înapoi la Serviciul Orange Abonament, vechimea în rețea anterioară transferului la Serviciul Orange PrePay nu se va lua în calcul în scopul determinării beneficiilor (de ex. volumului Punctelor de Fidelitate, dreptului de a beneficia gratuit de anumite opțiuni, soldului bănesc necesar pentru activarea Serviciului Roaming) la care Clientul poate avea dreptul în cadrul Serviciului Orange Abonament.

11.3 La transferul la Serviciul Orange PrePay, Clientul persoană fizică poate solicita rambursarea soldului bănesc din contul său Orange Abonament (a nu se confunda cu Creditul exprimat în lei inclus în Abonament) numai dacă a reziliat Contractul în privința tuturor numerelor care făceau obiectul acestuia și doar în baza cererii scrise.