



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 generale de utilizare a serviciului Orange PrePay

1. dispoziții generale

1.1 Relațiile contractuale între Orange Moldova și Client ce țin de utilizarea Serviciului Orange PrePay sunt reglementate de prezentele condiții Generale și Lista de prețuri Orange PrePay și, dacă este cazul, condițiile ofertei promoționale aplicabile, publicate pe pagina oficială www.orange.md. Prin achiziționarea Cartelei SIM, Clientul acceptă prezentele condiții Generale, Lista de prețuri Orange PrePay și, dacă este cazul, condițiile ofertei promoționale specifice aplicabile. Anumite Servicii pot fi reglementate suplimentar de condiție Speciale, care se aprobă de Orange Moldova și de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării activării acestora.

1.2 Prezentele Condiții Generale sunt aplicabile Serviciului Orange PrePay, nu și Serviciilor terților, inclusiv Serviciilor de conținut, sau echipamentelor. Serviciul Orange PrePay este conceput independent de telefonul mobil folosit. Este responsabilitatea Clientului de a folosi un telefon mobil compatibil și în stare de funcționare perfectă.

1.3 În scopul prevenirii Fraudei Clientului, Orange Moldova își rezervă dreptul de a solicita documente care să probeze identitatea Clientului și completarea și semnarea unui formular de înregistrare a utilizatorului Orange PrePay, precum și de a refuza vânzarea Cartelei SIM către Client sau Activarea Serviciului în cazul în care Clientul refuză asemenea solicitare. Orice persoană împuternicită a Clientului are obligația, la cererea Orange Moldova, să facă dovada identității sale și a împuternicirii de reprezentare. Orange Moldova are dreptul să rețină originalul sau copia (la discreția sa) documentului care probează împuternicirea de reprezentare.

1.4 Clientul are obligația de a anunța imediat Orange Moldova despre orice modificare în datele sale, intervenită pe parcursul termenului de valabilitate a Cartelei Orange PrePay în legătură cu documentele și informațiile menționate în formularul de înregistrare a utilizatorului PrePay sau comunicate ulterior.

1.5 Datele furnizate de Client sau reprezentantul împuternicit al acestuia la procurarea Cartelei Orange PrePay sau ulterior vor fi considerate de Orange Moldova ca fiind corecte până la momentul în care Clientul sau reprezentantul împuternicit al acestuia vor prezenta în scris Orange Moldova modificările documentelor sau informațiilor comunicate anterior, cu excepția cazului în care Orange Moldova va constata de sine stătător survenirea unor asemenea modificări (ceea ce nu înseamnă că Orange Moldova ar avea obligația de a verifica periodic valabilitatea datelor Clientului comunicate anterior).

1.6 Dacă există o neconcordanță în ceea ce privește numirea sau revocarea unei persoane împuternicite din partea Clientului pentru gestionarea relației cu Orange Moldova sau alte informații contradictorii, Orange Moldova va avea dreptul să nu respecte cererile venite din partea Clientului până nu va primi informațiile utile despre rezolvarea acestei neconcordanțe. Orange Moldova își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciului până la soluționarea acestei situații, reconectarea putând fi făcută numai în baza unei dovezi concludente primite de către Orange Moldova în acest sens. Clientul va fi responsabil pentru fapte și prejudicii de orice natură create în cazul nerespectării obligației menționate mai sus.

2. definiții

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

Activarea: data de la care Clientul are acces la Serviciu.

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

Bonus: valoarea acordată de către Orange Moldova Clientului conform ofertei comerciale, la procurarea Cartelei Orange PrePay sau în baza Creditului PrePay achiziționat de Client.

Cartela SIM sau Cartela Orange PrePay: suport fizic care, introdus într-un echipament omologat, permite identificarea Clientului în Rețea și, după Activare, asigură accesul Clientului la Serviciu. În prezentele Condiții Generale, Cartela SIM include atât Cartela SIM, cât și Cartela USIM.

Cartela eSIM (embedded SIM): este o cartelă SIM digitală integrată în echipamentul terminal, care permite conectarea la rețeaua furnizorului, fără utilizarea cartelei fizice (mini, micro sau nano-SIM). În textul prezentelor Condiții Generale, orice referință la Cartela SIM include, totodată, Cartela eSIM, dacă din context nu rezultă altfel.

Client: posesorul legal al cartelei Orange PrePay și în același timp utilizatorul final al serviciilor oferite prin intermediul acestei Cartele, adică folosește Serviciile furnizate de Orange Moldova pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți.

Contul Orange PrePay: cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului (în cazul Clientului personalizat) și ale Cartelei SIM pe care o utilizează, Creditul PrePay disponibil și utilizat de Client, precum și perioada activă și inactivă a Creditului PrePay.

Creditul PrePay: valoarea în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciu prin plata Tarifelor PrePay și care include fără a se limita la Creditul PrePay inițial, precum și orice alt Credit PrePay obținut ca urmare a reîncărcării sau prin alte metode indicate de Orange Moldova.

Creditul PrePay inițial: Creditul PrePay obținut de Client cu ocazia activării Cartelei SIM, după caz.

Deranjament al Serviciului: o întrerupere a Serviciului, imputabilă Orange Moldova.

Echipament Mobil: înseamnă echipament fără fir (telefon) care poate fi conectat la Rețea și care este conceput sau adaptat pentru a putea fi utilizat când utilizatorul este în mișcare.

Frauda Clientului: orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie Orange Moldova, fie unui terț, un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) care are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

Materiale informative: materiale tipărite care oferă informații despre Serviciu, publicate de Orange Moldova și actualizate la anumite intervale de timp, distribuite în orice magazin Orange Moldova. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea pe pagina oficială www.orange.md.



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

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 rețelor fixe sau mobile aparținând altor țări, cu excepția apelurilor efectuate în roaming. Apel internațional și SMS internațional se definesc 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 rețelor fixe sau mobile aparținând altor țări (de ex. rețelele care nu sunt autorizate în conformitate cu legislația Republicii Moldova). Apel în afara rețelei (spre alte rețele din Moldova) și SMS în afara rețelei (spre alte rețele din Moldova) se definesc 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. Apel în rețea și SMS în rețea se definesc analogic.

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

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

Număr de telefon mobil (MSISDN): număr al cărui folosință este oferită Clientului fie de către Orange Moldova, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice (în cazul portării în Rețeaua Orange Moldova), cu scopul utilizării de către Client a Serviciilor furnizate de Orange Moldova.

Opțiune: convenție prin care, în schimbul unei sume (prețul Opțiunii), Clientul obține dreptul de a beneficia de un anumit volum de Serviciile de bază (Traficul din Opțiune) în decursul perioadei de valabilitate a Opțiunii.

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

Parola: șir de caractere, alocat fiecărui Client sau selectat de acesta, în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciului furnizat de Orange Moldova. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul în măsură să o cunoască.

Perioadă activă: perioada în care Clientul beneficiază de Serviciu, fără restricții (conform pct. 5.5), și care constă în perioada activă a Creditului PrePay inițial și/sau în termenul de valabilitate aferent Creditului PrePay obținut cu prilejul unei Reîncărcări sau prin orice alt metodă indicată de Orange Moldova; se încheie la data limită stabilită de Orange Moldova prin ofertele comerciale.

Perioadă activă a creditului inițial: termenul de valabilitate a Creditului PrePay inițial în cadrul căruia Clientul beneficiază de Serviciu, fără restricții, și care începe de la data activării Cartelei SIM.

Perioadă inactivă: perioada în care Clientul are accesul la Serviciu restricționat parțial (Clientul poate doar primi apeluri și SMS, cu excepția apelurilor permise în roaming), și care începe în ziua următoare expirării Perioadei active și se încheie conform ofertei comerciale Orange.

Perioada de grație: perioadă în care Clientul are accesul la Serviciu restricționat integral și care începe în ziua următoare expirării Perioadei inactivă și pe parcursul căreia Clientul poate prelungi perioada de valabilitate a Cartelei Orange PrePay, prin Reîncărcarea Contului Orange PrePay asociat cartelei.

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.

Reîncărcare: realimentarea Creditului PrePay prin oricare dintre metodele comunicate de Orange Moldova prin oferta comercială și care presupune plata în avans a valorii în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciu.

Rețea sau 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.

Serviciu sau Serviciu Orange PrePay: serviciul de comunicații electronice terestre celulare mobile, oferit de Orange Moldova Clientului prin intermediul Rețelei, care presupune plata în avans a valorii în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciu, prin intermediul cartelei SIM și a Echipamentului Mobil, incluzând, după caz, Serviciile de bază, Serviciile incluse, Serviciile suplimentare.

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 Activarea Cartelei SIM, fără a fi necesară activarea prealabilă a acestor Servicii (inclusiv Apeluri/SMS naționale, Apeluri/SMS internaționale, Internet Mobil, Apeluri IP, Serviciul Roaming, 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 conținut: servicii care constau din furnizarea de conținuturi (informații, imagini, fișiere audio, fișiere video, jocuri, aplicații,



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

servicii de programe audiovizuale) prin intermediul rețelilor și serviciilor de comunicații electronice (navigare Internet, streaming, descărcare).

Servicii de telefonie mobilă (Serviciu 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 (Serviciu de date): serviciul prin care Orange Moldova asigură Clientului posibilitatea transmiterii și primirii de date (incluzând accesul la Internet) utilizând anumite protocoale și tehnologii.

Servicii incluse: serviciile activate automat împreună cu Serviciul de bază și furnizate de Orange Moldova Clientului, în scopul sporirii confortului și satisfacției Clientului în ceea ce privește Serviciile.

Servicii 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.

Serviciile terților: servicii oferite de terți, de care Clientul poate beneficia la alegerea sa prin intermediul Orange Moldova, dar asupra cărora Orange Moldova nu deține controlul și nici nu este răspunzătoare față de Client.

Serviciul "My Orange": serviciul online prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația Contului Orange PrePay al Clientului și se pot efectua modificări asupra acestui cont, în conformitate cu termenii și condițiile de utilizare a serviciului „My Orange”. Accesul la acest serviciu se poate face doar prin intermediul aplicației mobile „My Orange” sau aplicației „Contul meu” pe pagina <https://my.orange.md>, printr-un nume de utilizator și o Parolă sau folosind Cartela Orange PrePay. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Cartelei sale Orange PrePay.

Serviciu de informații privind abonații și Registrul abonaților: serviciul de informații privind abonații sau de agendă telefonică pus la dispoziția abonaților de către furnizorii autorizați în acest scop de către autoritatea competentă.

Serviciu IVR (Interactive Voice Response Service): serviciu de răspuns vocal interactiv): serviciu care oferă utilizatorului posibilitatea de a obține informații sau comanda servicii de la operator, urmând instrucțiunile oferite prin intermediul unui sistem de mesaje vocale în prealabil înregistrate al acestuia, care asigură rutarea apelurilor folosind informația introdusă de utilizator cu ajutorul tastaturii telefonului.

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.

Tarif PrePay: suma percepută de Orange Moldova Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de Serviciu. Tarifele sunt indicate în Lista de prețuri Orange PrePay, distribuită împreună cu Cartela SIM și / sau publicată pe pagina oficială www.orange.md, și în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale. Suplimentar acestor surse de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clienti sau în orice magazin Orange Moldova.

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

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

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 GB (Gigabytes), 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 PrePay și se consumă înainte de consumarea acestuia.

Utilizator: persoana fizică autorizată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile oferite de Orange Moldova.

3. cartela Orange PrePay

3.1 Datele de identificare tehnică a Cartelei SIM, sistemul de operare a acesteia, precum și aplicațiile Orange Moldova utilizate în vederea furnizării Serviciilor sunt proprietatea Orange Moldova, iar orice tentativă de copiere a acestora de către Client este interzisă și se sancționează conform legii. Informațiile introduse de Client și stocate pe Cartela SIM sunt proprietatea acestuia.

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

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

3.4 În caz de furt sau pierdere a cartelei SIM, Clientul informează imediat Serviciul Clienti al Orange Moldova prin telefon. În termen maxim de 1 oră de la notificare, Orange Moldova va suspenda accesul la Rețea pentru Cartela SIM furată sau pierdută. În baza unei cereri scrise, se va elibera o altă cartelă.

3.5 Clientul suportă integral riscul dobândirii ilicite a Cartelei SIM, folosirii (consumului) neautorizate a Serviciilor de către terți prin intermediul cartelei SIM până la momentul suspendării Serviciilor în conformitate cu pct. 3.4, fiind responsabil pentru achitarea Serviciilor astfel folosite (consumate). Pe durata suspendării Serviciilor în conformitate cu pct. 3.4, Perioada activă, Perioada inactivă și Termenul de valabilitate a Cartelei SIM nu se suspendă. De asemenea, Orange Moldova nu răspunde pentru înlocuirea Cartelei SIM pe baza unei

declarații a solicitantului, care se dovedește ulterior a fi falsă. În toate aceste cazuri, persoana prejudiciată are dreptul de a sesiza autoritățile abilitate pentru aplicarea prevederilor legale.

4. activarea Serviciului

4.1 Activarea Serviciului are loc după introducerea Cartelei SIM în Echipamentul Mobil, în momentul primului apel de ieșire sau primei sesiuni de date efectuate, sau după instalarea Cartelei eSIM în Echipamentul Mobil. Modul de activare a cartelei este descris în Materialele informative, distribuite împreună cu Cartela SIM și/sau publicate pe pagina oficială www.orange.md. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Orange Moldova. Activarea Serviciului se efectuează până la data limită indicată pe ambalaj. În cazul în care Activarea Serviciului nu se efectuează până la data respectivă, Cartela SIM se anulează, fără restituirea contravalorii achitate pentru cartelă și/sau a Creditului PrePay inițial, iar Numărul de telefon mobil (MSISDN) atribuit cartelei se retrage, cu posibilitatea de a fi reatribuit unei alte cartele puse în circulație.

4.2 Fiecărei Cartele SIM i se atribuie un Număr de telefon mobil (MSISDN) (sau două asemenea numere, în cazul Cartelei Dual SIM), prin intermediul căruia sunt furnizate Serviciile și care se va comunica Clientului cu pachetul Orange PrePay. Numărul de telefon mobil atribuit Clientului poate fi schimbat de către Orange Moldova din rațiuni impuse de autoritățile competente sau din considerente tehnice, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea nu impune stabilirea unui alt termen. Modificarea Numărului de telefon mobil în condițiile prevăzute în prezentul punct nu atrage răspunderea Orange Moldova.

4.3 Numărul de telefon mobil este alocat către Orange Moldova prin licența emisă de autoritatea de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice. Numărul de telefon mobil este dat în folosință Clientului pe perioada de valabilitate a cartelei, acesta rămânând sub controlul Orange Moldova, iar nerespectarea condițiilor de utilizare a numărului alocat poate atrage după sine deconectarea acestuia și încetarea furnizării Serviciului.

4.4 Clientul nu dobândește și nu poate dobândi proprietatea asupra Numărului de telefon mobil. Scoaterea la vânzare, de către Client, a numărului mobil ce i-a fost alocat de către Orange Moldova este interzisă, Orange Moldova fiind îndreptățit să ia, după caz, o serie de măsuri precum: sistarea oricărei modificări solicitate, suspendarea furnizării Serviciului, rezoluțiunea Contractului (anularea cartelei), cu retragerea irevocabilă de la Client a numărului de telefon asociat Cartelei Orange PrePay respective, etc.

4.5 Cartela SIM este protejată de Parole: codul PIN (Personal Identification Number – Număr de Identificare Personal) și codul PUK (Personal Unlock Code – Cod de Deblocare Personal). Codul PIN setat standard este comunicat Clientului cu Cartela SIM. Se recomandă Clientului înlocuirea codului PIN standard cu un alt cod propriu, imediat după activarea cartelei SIM. Clientul este singurul răspunzător pentru neînlocuirea codului PIN standard sau dezvăluirea codurilor PIN și PUK unor terțe persoane.

5. principii de utilizare a Cartelei Orange PrePay

5.1 Cartela Orange PrePay poate fi vândută cu un Credit PrePay inițial, indicat pe pachetul Orange PrePay și în lista de prețuri Orange PrePay.

5.2 Creditul PrePay poate fi folosit pentru a beneficia de Serviciu (prin plata Tarifelor PrePay) doar pe parcursul Perioadei active a Cartelei SIM.

5.3 Perioada activă a Creditului PrePay inițial se calculează din data efectuării primului apel de ieșire sau primei sesiuni de date efectuate și până la împlinirea oricăruia dintre următoarele termene: (i) data epuizării Creditului PrePay inițial; sau (ii) 124 de zile din data Activării cartelei.

5.4 Perioada inactivă a Creditului PrePay inițial se calculează din data încetării perioadei active a acestuia și încetează la 124 de zile din această dată.

5.5 În Perioada activă, Clientul are posibilitatea de a apela și de a primi apeluri, de a expedia și primi SMS, de a naviga pe Internet și de a utiliza și alte servicii, în limitele Creditului PrePay. În Perioada inactivă, Cartela Orange PrePay permite doar primirea de apeluri și SMS, cu excepția cazului în care Clientul se află în roaming.

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

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

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

5.9 Reîncărcarea contului Orange PrePay poate fi efectuată în orice moment pe parcursul perioadei de valabilitate a Cartelei Orange PrePay sau în termen de 7 zile de la expirarea acesteia.

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



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

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

5.12 Pentru a afla informația privind Creditul PrePay rămas, perioada activă și inactivă a acestuia, Bonusul disponibil, Opțiunile activate și Traficul din Opțiuni disponibil, Clientul poate forma gratuit *133# de pe mobil, sau accesa serviciul „My Orange” prin aplicația mobilă „My Orange” sau Aplicația „contul meu” pe pagina <https://my.orange.md>, sau contacta Serviciul Clienți al Orange Moldova, sau în orice magazin propriu (direct) al Orange Moldova.

6. Tarife și opțiuni disponibile

6.1 Clientul achită Serviciul în avans, în conformitate cu lista de prețuri Orange PrePay și materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale aplicabile.

6.2 Serviciul poate fi folosit doar în limita Creditului PrePay obținut cu Cartela Orange PrePay sau ca urmare a reîncărcării. În cazul epuizării Creditului PrePay, Serviciul nu poate fi utilizat. În acest caz, pentru a beneficia în continuare de Serviciu, contul Orange PrePay al Clientului trebuie reîncărcat.

6.3 Când Creditul PrePay scade la mai puțin de 5 lei, Clientul este notificat despre aceasta printr-un mesaj SMS după fiecare apel de ieșire. Când Creditul PrePay ajunge la 1 min. sau 30 sec. sau 10 sec., un semnal sonor va înștiința Clientul despre faptul că apelul va fi în curând întrerupt.

6.4 Dacă, ca urmare a procurării creditului de rezervă sau din motive tehnice, s-a permis utilizarea Serviciului după epuizarea Creditului PrePay (adică Clientul a cheltuit mai mult decât creditul disponibil în cont), Clientul va rămâne răspunzător pentru această datorie către Orange Moldova.

6.5 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.

6.6 Clientul poate beneficia de Bonusuri acordate de către Orange Moldova conform ofertei comerciale. De asemenea, începând cu data Activării, Clientul poate activa Servicii suplimentare și Opțiuni, conform listei de prețuri Orange PrePay. Servicii suplimentare și Opțiunile pot fi activate și dezactivate prin intermediul Serviciului USSD formând *100# (dacă Lista de prețuri Orange Moldova sau oferta comercială nu prevede altfel).

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

6.8 Lista de prețuri Orange PrePay conține informații privind Creditul PrePay, Perioada activă și Perioada inactivă oferite la Reîncărcare, tarifele aplicabile pentru Serviciu, unitatea de taxare, opțiunile disponibile, traficul inclus și prețul lor, Serviciile suplimentare disponibile și tarifele aferente, Tarifele administrative și alte informații. Tarifele Serviciilor terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți.

6.9 Lista de prețuri Orange PrePay actualizată și ofertele comerciale curente ale Orange Moldova sunt publicate pe pagina oficială www.orange.md. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Orange Moldova.

6.10 Orange Moldova anunță Clientul prin SMS despre consumarea integrală a Traficului din Opțiunile Internet Mobil. Datorită limitărilor tehnice, această notificare poate fi transmisă cu întârziere, dar nu mai mult de o zi.

7. Perioada de valabilitate a cartelei Orange PrePay

7.1 Cartela Orange PrePay are o perioadă inițială de valabilitate de 248 de zile din momentul activării acesteia. Perioada de valabilitate a cartelei poate fi prelungită prin Reîncărcarea Contului Orange PrePay în perioada de valabilitate a Cartelei sau în decurs de 7 zile după expirarea acesteia (Perioada de grație).

7.2 În cazul în care perioada de valabilitate expiră și Clientul nu reîncarcă Contul său Orange PrePay în termen de 7 zile după expirarea acesteia, Cartela Orange PrePay se anulează în mod automat, cu retragerea irevocabilă de la Client a numărului de telefon asociat Cartelei Orange PrePay respective.

8. Caracteristicile Serviciului și limitarea răspunderii

8.1 Acoperirea și disponibilitatea

8.1.1 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 afara hotarelor Republicii Moldova (Serviciul Roaming) se asigură în conformitate cu art. 12 mai jos.

8.1.2 Sub rezerva pct. 8.2, Serviciile Orange Moldova vor fi furnizate în Rețeaua Orange Moldova 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, în limitele și condițiile de calitate și securitate menționate în prezentele Condiții Generale.

8.1.3 Serviciul funcționează prin transmiterea semnalelor radioelectrice. Disponibilitatea sau calitatea Serviciilor pot fi afectate de factori aflați în afara controlului Orange Moldova, de ex. obstacole fizice (denivelări accentuate ale solului, clădiri, pereți, subsol, tunele, etc.), condiții meteo nefavorabile, surse radioelectrice externe, întreruperi ale livrării energiei electrice, deteriorări ale rețelelor de comunicații electronice de către terți sau alte acțiuni ale terților, lipsa sau calitatea nesatisfăcătoare a conectivității externe la Internet, indisponibilitatea sau capacitatea limitată a serverului terțelor persoane pe care este stocat Conținutul, etc. Accesul la unele Servicii poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a Rețelei. Orange Moldova depune toate eforturile rezonabile

pentru a asigura disponibilitatea și calitatea optimă a Serviciilor furnizate, fără însă a oferi garanția calității Serviciilor și transmisiei perfecte, oriunde și la orice oră. Orange Moldova nu răspunde de prejudiciul sau pierderile, de orice natură, cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare cauzate de factori în afara controlului Orange Moldova. Orange Moldova oferă și Clientul acceptă Serviciul în aceste condiții.

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

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

8.2 Lucrările planificate și remedierea deranjamentelor

8.2.1 Accesul la anumite Servicii poate fi suspendat temporar în scopul efectuării de lucrări de întreținere, de consolidare, de modificare sau extindere a Rețelei. Asemenea lucrări vor fi efectuate, cu preponderență, în timpul orelor de noapte (00:00- 06:00).

8.2.2 Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia determinate de Deranjamente ale Serviciului, remediate în termenii prevăzuți de legislația în vigoare și condițiile contractuale aplicabile.

8.2.3 Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului este de 8 ore consecutive din programul de lucru al Orange Moldova pentru incidente minore (când este afectată o stație de bază pentru telefonie celulară mobilă), 24 ore consecutive pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe stații de bază pentru telefonie celulară mobilă) și 72 ore consecutive pentru incidente critice (când sunt afectate cel puțin 50% din numerele de telefon mobile sau stații de bază pentru telefonie celulară mobilă, ori în cazul Deranjamentelor Serviciului provocate de deteriorarea sau sustragerea de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea), cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange Moldova (de exemplu condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange Moldova etc.).

8.2.4 În cazul nerespectării parametrilor menționați la pct. 8.2.3 de mai sus, Orange Moldova va acorda compensații rezonabile (sub formă de Credit PrePay gratuit acordat Clientului și/sau extinderea Perioadei active) pentru Numerele de telefon mobil ale Clientului, pentru care Serviciile au fost întrerupte sau degradate. Acordarea compensației se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către Client. Compensația poate fi solicitată într-un termen de maxim 30 de zile de la data apariției Deranjamentului Serviciului. Compensația va fi calculată ținând cont de perioada în care Serviciul a fost indisponibil sau degradat. În cazul depășirii Termenului stabilit pentru înlăturarea incidentelor critice, compensația se va acorda pentru Client, indiferent dacă a fost sau nu depusă cererea respectivă.

8.2.5 Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu sau calitatea necorespunzătoare a acestuia provocate de Deranjamente ale Serviciului pentru a căror remediere este necesară intervenția în rețelele de comunicații electronice ale altor furnizori, interconectate cu Rețeaua Orange Moldova, sau de deranjamentele în rețelele private de comunicații electronice ale Clientului.

8.2.6 De asemenea, accesul la Serviciu și calitatea acestuia depind de starea calitativă a echipamentelor folosite de Client. Orange Moldova nu răspunde pentru lipsa de acces la Serviciu (sau la Serviciile terților) și calitatea Serviciului (sau a Serviciilor terților) dacă Clientul utilizează echipament terminal care nu permite, din punct de vedere tehnic, accesul la Serviciu (sau la Serviciile terților), sau dacă echipamentul terminal utilizat de Client nu este certificat și marcat în corespundere cu reglementările în vigoare, sau este într-o stare tehnică necorespunzătoare, sau este utilizat incorect, sau dacă Clientul conectează la Echipamentul Mobil echipamente sau accesorii suplimentare celor recomandate sau acreditate de Orange Moldova în vederea utilizării Serviciilor.

8.2.7 Accesul la Serviciu poate fi limitat din cauza defectării Cartelei SIM.

8.3 Nivelul minim de calitate

8.3.1 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, măsurati 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 rezonabile (sub formă de Credit PrePay gratuit acordat Clientului și/sau extinderea Perioadei active) pentru Numerele de telefon mobil ale Clientului, pentru care Serviciile au fost degradate. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri.

8.3.2 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 anumită Rețea sau Servicii și viteza maximă de transfer a datelor depinde și de compatibilitatea și caracteristicile Echipamentului Mobil utilizat de Client (sau Utilizator).

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

	Capacitatea fizică maximă în rețea, Upload / Download (Mbps)	Viteza maximă de transfer Download atinsă în măsurători (Mbps)	Viteza maximă de transfer Upload atinsă în măsurători (Mbps)
LTE/4G	300 / 50	129.1	45.5
UMTS/3G	42 / 5.76	24.9	3.8

8.3.4 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) > -85dBm și un nivel de calitate a semnalului (RSRQ) $\geq$ -3,5;
- c) uSIM provizionat 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) > -80dBm și calitatea semnalului (energia de chip raportată la densitatea spectrală de zgomot - EcNo > -3,5db); și
- c) uSIM provizionat corect, ceea ce ar permite atingerea vitezelor maxime specificate de către Orange Moldova.

8.3.5 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 provizionat parametrii 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 celulei 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.

8.3.6 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.

8.4 Limitele răspunderii Orange Moldova

8.4.1 Cu excepția cazurilor în care legea nu admite excluderea sau limitarea răspunderii, Orange Moldova nu răspunde pentru nici un prejudiciu indirect suferit de Client, oricare ar fi situația, incluzând, dar fără a se limita la, oportunități de afaceri ratate, pierderi de venit, beneficii nerealizate, economii ratate, deteriorarea sau pierderea de date sau informații, pierderea clienților, suspendarea activității.

8.4.2 Orange Moldova nu răspunde pentru utilizarea necorespunzătoare a Serviciilor de către clienții săi sau de către oricare altă persoană, inclusiv pentru încălcarea reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor.

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

8.5 Conținutul comunicațiilor și serviciile terților

8.5.1 Orange Moldova nu răspunde pentru Conținutul transmis, primit, accesat, descărcat sau încărcat prin intermediul Serviciilor Orange Moldova, cu condiția că Orange Moldova nu este furnizorul acestuia.

8.5.2 Orange Moldova răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu poartă răspundere pentru serviciile (Conținutul) oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale (de exemplu: furnizorii de Servicii de Conținut) și pentru prejudiciul și pierderile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu asemenea servicii. În cazul în care în calitate de furnizor al Serviciilor de Conținut este identificat un terț, furnizarea acestor Servicii de Conținut poate fi supusă unui acord (condiții) suplimentar cu acest

furnizor. Taxării se supune fiecare comandă de Conținut, inclusiv dacă se comandă unul și același Conținut. Conținutul nu poate fi schimbat sau returnat de către Client.

8.5.3 Orice Conținut care este descărcat pe Echipamentul Mobil poate fi pierdut dacă Clientul schimbă Echipamentul său Mobil sau produsul program (software) al acestuia. Volumul Conținutului care poate fi stocat pe Echipamentul Mobil la un moment dat poate fi limitat. Pentru mai multe informații referitor la această problemă, se recomandă de a consulta ghidul/instrucțiunea de utilizarea a Echipamentului Mobil.

8.5.4 Orange Moldova are dreptul să stopeze accesul către anumite site-uri, servicii sau Conținut furnizate de terți, inclusiv dacă acestea nu corespund normelor legale aplicabile sau în cazul încetării relațiilor contractuale cu furnizorii acestui Conținut. Orange Moldova nu răspunde pentru blocarea accesului clienților săi la anumite pagini web sau adrese IP în cazul în care are obligația legală de a o face.

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

9. Obligațiile Clientului (Utilizatorului)

9.1 Clientul (Utilizatorul) este obligat:

- a) să folosească Serviciul cu bună credință, în conformitate cu legislația în vigoare, prezentele Condițiile Generale și condițiile ofertelor comerciale aplicabile;
- b) să achite Serviciile în conformitate cu prezentele Condiții Generale, Lista de prețuri Orange PrePay și condițiile ofertelor comerciale aplicabile;
- c) să nu utilizeze Serviciul în scopuri ce contravin intereselor statului sau ordinii publice;
- d) să nu utilizeze Serviciul, dacă asemenea utilizare poate cauza perturbarea, integrală sau parțială, a Rețelei sau alte daune pentru Orange Moldova, alți operatori, clienți (utilizatori) ai Orange Moldova sau ai altor operatori;
- e) să utilizeze pentru accesarea Serviciului numai echipamente omologate conform legislației în vigoare;
- f) să nu utilizeze echipamente, accesorii sau piese adiționale care pot produce interferență cu Serviciul;
- g) să nu utilizeze Serviciile cu echipamente care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS /apeluri video;
- h) să utilizeze Serviciul numai pentru uzul propriu;
- i) să nu utilizeze Serviciul în scopul prestării, cu sau fără plată, de servicii către terți, inclusiv redirectionarea prin intermediul Rețelei Orange Moldova a traficului generat de terțe persoane;
- j) să nu utilizeze Serviciul în scop de Fraudă;
- k) să nu utilizeze Serviciul pentru a transmite sau afișa orice material care este ilegal;
- l) să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce prejudicii imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange Moldova;
- m) să ia toate măsurile de precauție pentru a evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a propriei Cartele SIM sau a Serviciului;
- n) să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea rețelei și a Serviciului, inclusiv, dar fără a se limita la: (a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului (Utilizatorului) sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Clientul (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 oricărei „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 (Utilizatorul) nu are dreptul;
- o) să nu admită utilizarea Serviciului pentru efectuarea de apeluri și/sau expedierea de mesaje, manual sau cu ajutorul unor sisteme automate, fără acordul prealabil al destinatarilor și care au ca scop promovarea, directă sau indirectă, a produselor, serviciilor și/sau imaginii proprii sau a oricărei persoane care desfășoară o activitate de producție, comercială, religioasă, caritabilă sau politică, inclusiv prezentarea serviciilor sau produselor, activitatea de cercetare de piață, anunțurile de informații (denumite în continuare „Spam”), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea unor astfel de mesaje sau efectuarea unor astfel de apeluri.
- p) să nu admită utilizarea Rețelei și Serviciului într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange Moldova sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni precum următoarele: (a) efectuarea de apeluri, expedierea de mesaje sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți clienți (utilizatori) prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informații personale ale vreunui terț, (b) continuarea efectuării de apeluri sau expedierii de mesaje sau faxuri către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje, (c) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP, (d) expedierea de mesaje răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”, (e) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (f) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (g) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, (h) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresa de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (i) efectuarea de apeluri, expedierea sau afișarea de mesaje care



sunt destinate sau folosite pentru a hărui terțe persoane, (j) 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 Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi ai Republicii Moldova sau străine aplicabile etc..

9.2 Clientul (Utilizatorul) este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări și condiții referitoare la modul de accesare și utilizare a Serviciilor prin intermediul propriei Cartele SIM, scopul utilizării acestora, serviciile a căror accesare nu este permisă tuturor categoriilor de clienți sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor, inclusiv de către orice persoană autorizată de către Client.

9.3 În cazul acționării în justiție a Orange Moldova de către un terț în legătură cu încălcarea de către Client a obligațiilor menționate la acest articol, Clientul este obligat să compenseze daunele suportate de Orange Moldova.

9.4 Clientul (Utilizatorul) este singurul responsabil pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse de sine în sistemul Orange Moldova.

9.5 Clientul va utiliza Opțiunile cu bună credință. Clientul va folosi opțiunile numai pentru uzul propriu și nu le va folosi în scopul prestării, cu sau fără plată, de servicii către terți. Clientul va evita folosirea cu rea voință a opțiunii, inclusiv (1) în scopul de a genera trafic cu ajutorul unor sisteme automate, (2) în scopul de a promova, direct sau indirect, produsele, serviciile sau imaginea oricărei persoane care desfășoară o activitate economică, religioasă, caritabilă sau politică, (3) în scopul de a hărui terțe persoane, (4) în scopul de a cauza prejudicii de orice natură Orange, sau (5) în alte scopuri ce contravin legislației în vigoare. Volumul de numere telefonice diferite la care clientul va expedia SMS incluse într-o opțiune nu va depăși 200. În cazul în care clientul încalcă oricare din prevederile prezentului punct, Orange Moldova are dreptul (1) să dezactiveze opțiunea(ile) înainte de expirarea termenului de valabilitate a acestora, fără nicio compensare, (2) să suspende Serviciul, total sau parțial, (3) să refuze activarea unor noi asemenea opțiuni, și/sau (4) să recupereze daunele cauzate de Client.

10. Modificarea Serviciului

10.1 Orange Moldova are dreptul de a modifica prezentele Condiții Generale, lista de prețuri Orange PrePay, inclusiv condițiile ofertei 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 poșta electronică, prin anunțuri radio și TV și/sau prin postarea modificărilor pe pagina oficială www.orange.md). Clientul poate obține în orice moment informații actualizate privind Condițiile Generale, Lista de prețuri Orange PrePay și condițiile ofertelor comerciale de la Serviciul Clienți, pe pagina oficială www.orange.md sau în orice magazin Orange.

10.2 Orange Moldova va informa în scris Clientul despre modificarea prezentelor Condiții Generale, tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a Serviciilor contractate de Client cu cel puțin 30 zile înainte de intrarea în vigoare a acestora. În cazul în care modificările stabilesc condiții mai favorabile pentru Client, asemenea modificări pot fi aplicate imediat. Informarea se va realiza prin oricare din mijloacele de comunicare care asigură transmiterea acesteia către Client, inclusiv prin poștă, fax, poștă electronică și/sau SMS.

10.3 Punctul 10.2 nu se aplică în următoarele cazuri:

- a) se stabilesc condiții mai favorabile pentru Client;
- b) Clientul nu are activate tipul de plan tarifar, Serviciile suplimentare sau Opțiunile vizate de modificări;
- c) Clientul are activate Serviciile suplimentare sau Opțiunile vizate de modificări, însă modificările intră în vigoare după expirarea perioadei pentru care au fost contractate aceste Servicii suplimentare sau Opțiuni.

În cazurile prevăzute la lit. b) și c) de mai sus, Clientul poate opta pentru neprocurarea ulterioară a tipului de plan tarifar, Serviciilor suplimentare sau Opțiunilor vizate de asemenea modificări.

11. Suspendarea Serviciului și anularea Cartelei Orange PrePay

11.1 Orange Moldova poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Serviciu și/sau anula Cartela Orange PrePay, cu retragerea irevocabilă de la Client a numărului de telefon asociat Cartelei Orange PrePay respective, imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă a Clientului; (ii) în cazul în care Clientul folosește Serviciul pentru a furniza la rândul sau servicii de comunicații electronice, constând în, dar fără a se limita la: transferarea în rețeaua Orange Moldova a apelurilor/mesajelor scrise generate în alte rețele; transferarea apelurilor/mesajelor scrise, indiferent de originea lor, către alte rețele; încheierea sau revânzarea Serviciilor Orange Moldova către terți; în cazul în care, în dauna Orange Moldova, Clientul generează trafic artificial în Rețeaua Orange Moldova sau către alte rețele; în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Orange Moldova pentru testarea echipamentelor; sau în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Orange Moldova pentru comunicații altele decât între utilizatori finali; (iii) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange Moldova; (iv) Clientul întreprinde acțiuni ce afectează negativ interesele altor clienți Orange Moldova și împotriva sa Orange primește reclamații; (v) în cazul încălcării de către Client a altor obligații prevăzute la art. 9 de mai sus sau în condițiile aplicabile Serviciului menționate în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale; (vi) în cazul în care Clientul efectuează orice fel de acțiuni care afectează funcționalitatea la capacitate optimă a Rețelei, putând periclita în acest mod calitatea Serviciilor oferite de Orange Moldova, sau în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange Moldova; (vii) în cazul în care portarea numărului asociat cartelei Orange PrePay în Rețeaua Orange Moldova este anulată pe motivul că numărul a fost portat eronat, sau în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentele Condiții Generale sau în legislația sau reglementările în vigoare. În toate aceste cazuri, Clientul va datora Orange Moldova despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat.

11.2 În cazul suspendării sau restricționării accesului Clientului la Serviciu (dacă aceasta nu a avut loc ca urmare a anulării Cartelei

Orange PrePay), reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 1 (una) zi lucrătoare de la îndeplinirea următoarelor condiții cumulative: (i) remedierea completă a cauzelor care au condus la suspendarea Serviciilor; (ii) achitarea de către Client a Tarifului administrativ de reconectare (dacă este aplicabil); și (iii) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în legătură cu suspendarea/restricționarea.

11.3 De asemenea, Orange Moldova poate suspenda accesul Clientului la Serviciu și anula Cartela Orange PrePay ca urmare a portării Numărului de telefon mobil asociat acesteia, în conformitate cu reglementările în vigoare.

11.4 Orange Moldova are dreptul de a bloca și/sau retrage Creditul PrePay din Contul Orange PrePay a Clientului atunci când Creditul PrePay respectiv a fost alocat ca urmare a Fraudei Clientului sau a altei persoane, inclusiv (dar fără a se limita) din partea altui client care a încheiat un contract de abonament cu Orange Moldova, ori ca urmare a unei erori.

12. Serviciul Roaming

12.1 La activarea Cartelei Orange PrePay (Serviciului Orange PrePay), Clientul obține automat (fără o solicitare suplimentară) acces permanent la serviciul Roaming.

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

12.3 Pentru a beneficia de tarife mai avantajoase la utilizarea serviciilor în Roaming, Clientul poate cere activarea Opțiunilor Roaming în modul descris în lista de prețuri Orange PrePay și/sau ofertele comerciale dedicate ale Orange Moldova și publicate pe pagina oficială www.orange.md.

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

1. dezactiva serviciul de date mobile în Roaming în setările telefonului mobil; sau
2. dezactiva serviciul de date mobile (ceea ce face serviciul respectiv indisponibil atât în Roaming, cât și pe teritoriul național):
 - a) în setările telefonului mobil;
 - b) prin apel la numărul scurt 130; sau
 - c) prin Serviciul USSD formând *130#.

12.5 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.

12.6 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>; sau
- d) prin apel la Serviciul Clienți ai Orange Moldova.

12.7 Reactivarea serviciului Roaming se face doar la cererea Clientului formulată prin metodele menționate mai sus.

12.8 Apelurile/SMS spre numere pentru servicii cu valoare adăugată/premium pot face obiectul unor tarife majorate în Roaming ([Premium Number Ranges | BEREC](#)).

12.9 Mijloacele alternative de acces la serviciile de urgență în statele UE/SEE ([Access to Emergency Services | BEREC](#)).

12.10 Aplicațiile disponibile în statele UE/SEE care pot trimite mesaje cu avertismente publice clienților ([Public Warning Systems | BEREC](#)).

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

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

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

13.1 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).

13.2 Indicatori analizați și perioada de monitorizare

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

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

1. 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:

- a) minute (apeluri primite și apeluri efectuate către rețele din Republica Moldova și din UE/SEE);
- b) SMS (mesaje expediate către rețele din Republica Moldova și din UE/SEE);
- c) trafic date (MB/GB).

2. prezența: comparație între zilele de conectare la rețeaua Orange Moldova sau la una din statele non-UE/SEE și zilele de conectare la rețele din 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.

13.3 Elemente care indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale

13.3.1 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.

13.3.2 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.).

13.4 Măsuri preliminare 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:

- 1. aplica o suprataxă (în limita prevăzută de lege) pentru utilizările ulterioare efectuate în Roaming UE/SEE; sau
- 2. suspenda temporar serviciile Roaming (sau întregul serviciu), dacă aplicarea suprataxelor nu este fezabilă.

13.5 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.

13.6 Măsuri 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.

13.7 Măsuri privind utilizarea mai multor SIM-uri și revânzări

13.7.1 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. 13.6 pentru toate numerele/SIM-urile deținute de acel client, chiar dacă riscul a fost identificat doar pentru o parte dintre ele.

13.7.2 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. 13.6 pentru a preveni utilizarea abuzivă.

13.8 Măsuri 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.

13.9 Contestare

Ca răspuns la avertismentul primit în conformitate cu pct.13.4, 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.

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

13.10.1 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.

13.10.2 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).

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

14.1 Roaming involuntar:

14.1.1 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”.

14.1.2 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”.

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

14.2 Modalități de evitare a roaming-ului involuntar:

14.2.1 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.

14.2.2 Setarea telefonului mobil pe „Selectare manuală a rețelei” și alegerea operatorului manual în setările telefonului (pentru Orange Moldova, alege Orange MD sau 259 01)

14.2.3 Dezactivarea permanentă a serviciului Roaming:

- a) prin Serviciul USSD formând *100#;
- b) din aplicația mobilă „My Orange”;
- c) pe pagina <https://my.orange.md>; sau
- d) prin apel la Serviciul Clienți ai Orange Moldova.

14.2.4 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; sau
- prin Serviciul USSD formând *130#.

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

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

14.3 Reactivarea serviciului

14.3.1 Reactivarea serviciului Roaming se face prin aceleași metode.

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

15 Protecția datelor cu caracter personal

15.1 Orange Moldova, în calitate de operator de date, prelucrează datele cu caracter personal ale Clientului (Utilizatorului) conform Politicii Orange Moldova privind prelucrarea datelor cu caracter personal disponibile pe www.orange.md.

15.2 Orange Moldova ia măsuri tehnice și organizatorice corespunzătoare în vederea protejării securității Serviciilor.

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

15.4 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).

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

15.6 Emiterea facturilor detaliate se efectuează numai în baza cererii scrise exprese a Clientului, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări (dacă este aplicabil).

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

15.8 Clientul este în întregime responsabil pentru toate aspectele legate de utilizarea adresei poștale electronice, inclusiv menținerea acesteia în stare activă, disponibilitatea spațiului pentru stocarea mesajelor, remiterea automată a mesajelor primite în mapa „Spam”, neprimirea mesajelor sau primirea acestora în formă incompletă, sau alterată, sau cu întârziere, precum și pentru condițiile de accesare a internetului.

16 Serviciul de informații și de raportare a deranjamentelor

16.1 Serviciul Clienți al Orange Moldova pentru clienții persoane fizice poate fi contactat la numărul 777, apelabil gratuit din rețeaua mobilă Orange Moldova, sau la numărul 022977777 ori 069 197777, apelabil din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifar al apelantului, 7/7 zile, între orele 06:00 - 24:00, sau prin <http://chat.orange.md/> ori la orange@orange.md, 7/7 zile, între orele 08:00-20:00.



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

16.2 Serviciul Clienți al Orange Moldova pentru clienții persoane juridice poate fi contactat la numărul 700, apelabil gratuit din rețeaua mobilă Orange Moldova, sau la numărul 022977700, apelabil din orice rețea la tariful corespunzător planului tarifar al apelantului, sau la corporate@orange.md, în zilele de lucru, între orele 08:00-20:00, și în zilele de odihnă și de sărbători, între orele 09:00-18:00.

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

17 Reclamații și litigii

17.1 Reclamațiile legate de Serviciu vor fi depuse în formă scrisă personal, între orele 09:00-18:00, expediate la adresa:

orange@orange.md sau prin poștă 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 Clientului răspunsul la reclamație.

17.2 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 cunoștința Clientului în scris sau, cu consimțământul acestuia, verbal.

17.3 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. De asemenea, Clientul poate înainta asemenea litigii spre examinare ANRCETI, care poate emite decizii cu caracter de recomandare.

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

18 Transferul la Orange Abonament

18.1 Oricând pe parcursul perioadei de valabilitate a Cartelei Orange PrePay, Clientul poate solicita transferul gratuit la unul din Abonamentele Orange (păstrând numărul mobil atribuit Cartelei Orange PrePay), prin semnarea unui contract de furnizare servicii de comunicații electronice accesibile publicului cu Orange Moldova.

18.2 La transfer, Creditul disponibil din Contul Orange PrePay se rotunjește până la 1 leu și se transferă la Contul Orange Abonament conform formulei: 1 leu din Creditul Orange PrePay = 1 Minut național (definit conform Condițiilor speciale de utilizare a serviciului Orange Abonament), iar traficul din Opțiuni și Bonusurile (indiferent în ce sunt exprimate: în lei, minute, mesaje sau MB/GB) neconsumate din Contul Orange PrePay nu se transferă în Contul Orange Abonament și se anulează irevocabil.

18.3 Minutele naționale menționate mai sus pot fi utilizate de asemenea pentru efectuarea de apeluri Internaționale și trimiterea de SMS, potrivit coeficienților postați pe pagina oficială <http://www.orange.md/>. Minutele naționale menționate mai sus se consumă înaintea Creditului inclus în Abonament.

18.4 Minutele naționale menționate mai sus pot fi consumate timp de 3 perioade de facturare (luni) de la data transferului (inclusiv perioada de facturare curentă a Clientului, în cazul în care numărul mobil aferent Cartelei SIM Orange PrePay se adaugă la un Cont Orange existent al Clientului), după care se anulează.

19 Dispoziții finale

19.1 Părțile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prevederile prezentelor Condiții Generale nu pot fi respectate ca urmare a unui impediment în afara controlului părții exonerate și dacă părții respective nu i se poate cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul sau consecințele acestuia. Dovada apariției evenimentului respectiv și a duratei acestuia se face prin certificat emis de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova sau altă autoritate competentă.

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

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

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