

# Общие условия

Общие условия поставки услуг стационарных электронных коммуникаций Orange Moldova («Общие условия»)

## 1. определения

### 1.1 Определения

Терминам, указанным с прописной буквы, присваивается приведенный ниже смысл:

**Абонемент:** соглашение, согласно которому, взамен определенной суммы (Ежемесячная плата), Клиент получает, на определенный период времени (Период фактурирования), доступ к Основным услугам в пределах объемов (Абонементный трафик), соответствующих Ежемесячной плате.

**Активация:** data, с которой Клиент получил доступ к Услуге согласно договору.

**Местный стационарный звонок:** Звонок, произведенный со Стационарного телефонного номера из Стационарной сети Orange Moldova на стационарный номер, географически расположенный в том же районе или муниципии и относящийся к стационарной сети другого поставщика из Республики Молдова, за исключением случаев, когда такая сеть взаимоподключена со Стационарной сетью Orange Moldova через стационарные и/или сотовые сети, принадлежащие другим странам.

**Национальный стационарный звонок:** Звонок, произведенный со Стационарного телефонного номера из Стационарной сети Orange Moldova на стационарный номер, географически расположенный в другом районе или муниципии либо на стационарный номер вне зависимости от местоположения, принадлежащий стационарной сети другого поставщика из Республики Молдова, за исключением случаев, когда такая сеть взаимоподключена со Стационарной сетью Orange Moldova через стационарные и/или сотовые сети, принадлежащие другим странам.

**Международный звонок:** Звонок, произведенный со Стационарного телефона номера из Стационарной сети Orange Moldova на стационарный или мобильный номер, принадлежащий (i) сети из другой страны, либо (ii) сети из Республики Молдова, взаимоподключенной со Стационарной сетью Orange Moldova через стационарные и/или сотовые сети, принадлежащие другим странам.

### Местный звонок в сети стационарной телефонной связи

**Orange:** Звонок, произведенный со Стационарного телефонного номера из Стационарной сети Orange Moldova на другой стационарный номер, географически расположенный в том же районе или муниципии и принадлежащий Стационарной сети Orange Moldova.

**Национальный мобильный звонок:** Звонок, произведенный со Стационарного телефонного номера из Стационарной сети Orange Moldova на мобильный номер из Республики Молдова, за исключением случаев, когда мобильная сеть взаимоподключена со Стационарной сетью Orange Moldova через стационарные и/или сотовые сети, принадлежащие другим странам.

### Национальный звонок в сети стационарной телефонной связи

**Orange:** Звонок, произведенный со Стационарного телефонного номера из Стационарной сети Orange Moldova на стационарный номер, географически расположенный в другом районе или муниципии или на фиксированный номер, независимый от местоположения и принадлежащий Стационарной сети Orange Moldova.

**Звонок на короткие номера:** Звонок, произведенный со Стационарного телефонного номера из Сети Orange Moldova на национальный короткий номер из Республики Молдова, за исключением случаев, когда последний принадлежит сети, взаимоподключенной со Стационарной сетью Orange Moldova через стационарные и/или сотовые сети, принадлежащие другим странам.

**Клиент:** физическое или юридическое лицо, чьи идентификационные данные указаны в Договоре, от имени и за счет которого был заключен Договор и которое пользуется Услугами для собственного пользования, не поставляя при этом указанные Услуги третьим лицам.

**Подключение к Сети:** установка линии (контакта) электронной связи между пунктом нахождения Стационарной сети Orange Moldova и оконечным пунктом Сети по месту нахождения Клиента.

**Договор:** Договор поставки услуг стационарных электронных коммуникаций, заключенный между Orange Moldova и Клиентом.

**Дата фактурирования:** присваивается Клиенту автоматически в момент Активации Основных услуг, включенных в Абонемент, в

зависимости от которых устанавливается Период фактурирования. В случае если Активация имела место 29, 30 или 31 числа месяца, Датой фактурирования считается 1 число месяца. При подключении некоторых дополнительных Стационарных телефонных номеров (либо интернет-линий или линий по передаче данных) в рамках того же Договора, применяемой к ним Датой фактурирования будет считаться дата, установленная для первого Номера (линий), активированного(ой) в рамках данного Договора.

**Неисправности Услуги:** отключение Услуги по вине Orange Moldova.

**Окончное оборудование:** оборудование (телефон, факс, модем, маршрутизатор, переключатель, телефонная станция и т.д.), подключаемое к окончному пункту Сети, необходимое Клиенту для пользования Услугами.

**Мошенничество Клиента:** любое действие либо бездействие Клиента (i), представляющее собой нарушение или попытку нарушения собственных законных или договорных обязательств, преследующих цель нанести либо Orange Moldova, либо третьему лицу ущерб любого характера либо получить необоснованную выгоду для себя или для другого лица либо (ii) имеющие в качестве последствия нанесение подобного ущерба или получение подобной выгоды.

**FTTH** (Fiber To The Home, оптоволокно до жилища): технология доступа, предполагающая подключение оптоволоконного кабеля к Местоположению.

**Интернет:** сеть разнородных взаимосвязанных серверов, расположенных по различным географическим адресам по всему миру.

**Интернет-протокол (IP):** Интернет-протокол, обеспечивающий связь в неоднородной среде.

**Кредитный лимит:** максимальная сумма, установленная Orange Moldova для Периода фактурирования, в пределах которой Клиент может пользоваться Услугами, оказываемыми Orange Moldova или Услугами третьих лиц при посредничестве Orange Moldova после полного исчерпания Трафика согласно Абонементу (при необходимости), а также денежного остатка на принадлежащем Клиенту Счете Orange.

**Магазин Orange:** Магазины, находящиеся под непосредственным управлением Orange Moldova, список адресов и график работы которых доступны на [www.orange.md](http://www.orange.md) > ajutor > lista magazinelor.

**Информационные материалы:** печатные материалы, в которых содержатся сведения об Услугах, опубликованные Orange Moldova и обновляемые через определенные периоды времени, распространяемые в любом Магазине Orange Moldova, а также через Представителей по корпоративным продажам Orange. Дополнительно к указанным источникам информации, Клиент может ознакомиться с их содержанием на официальной странице [www.orange.md](http://www.orange.md).

**Номер со специальным тарифом:** внегеографический номер, обеспечивающий доступ к Контент-услугам по более высоким тарифам, нежели те, что предусмотрены по Национальным стационарным или, при необходимости, к национальным мобильным звонкам.

**Стационарный телефонный номер:** фиксированный географический или независимый от местоположения номер, предоставленный Клиенту в пользование либо Orange Moldova, либо другим поставщиком услуг стационарных электронных коммуникаций (в случае портирования в Сети Orange Moldova) в целях пользования Клиента Услугами.

**Независимый от местоположения номер:** негеографический номер из Национального плана нумераций, используемый для обеспечения доступа к сетям и услугам публичной электронной связи на фиксированных или переносных терминалах.

**Orange Moldova:** Совместное предприятие "Orange Moldova" S.A., IDNO 1003600106115, юридический адрес: MD-2071, ул. Алба Юлия, 75, Кишинев, Республика Молдова.

**Пароль:** набор символов, присваиваемый каждому Клиенту либо выбранный им самим в целях обеспечения защиты информации о Клиенте и для пользования им в условиях безопасности Услугами, поставляемой Orange Moldova. Клиент принимает на себя всю ответственность за надежное хранение и использование Пароля.

Пароль может быть изменен лишь по запросу Клиента, при этом он единственный вправе знать его.

**Период фактурирования:** период между двумя последовательными Датами фактурирования.

**Минимальный срок Договора:** минимальный срок действия Договора, указываемый (i) либо в Договоре (или приложении к Договору и/или дополнительном соглашении к Договору) и рассчитанный начиная с Даты активации. По каждому Номеру (линии) подключенному(ой) к Сети Минимальный срок Договора рассчитывается отдельно начиная с Даты его(ее) активации.

**Ежемесячная плата (Стоимость Абонемента):** твердая сумма в молдавских леях, составляющая ежемесячную задолженность Клиента перед Orange Moldova, взамен которой Клиент получает, на определенный период времени (Период фактурирования), доступ к Основным услугам в пределах объемов (Трафика согласно Абонементу) в соответствии с Ежемесячной платой.

**Оконечный пункт Сети:** пункт физического доступа Сети, установленной Orange Moldova, в место нахождения Клиента, выражающийся, в зависимости от случая, в виде внутреннего оконечного устройства, планки или концевик кабеля либо, при их отсутствии, в виде первой телефонной или сетевой розетки.

**Стационарная сеть Orange Moldova (Сеть):** Сеть стационарных электронных коммуникаций, обслуживаемая Orange Moldova, при помощи которой обеспечивается предоставление Услуг от Orange Moldova.

**Услуги (Услуга):** Услуги электронной связи на постоянных пунктах, оказываемые Orange Moldova Клиенту при помощи Сети, на основании Договора, вне зависимости от того – оказываются они в рамках или вне Абонемента, включая, при необходимости, Основные услуги, Включенные услуги, Дополнительные услуги.

**Основные услуги:** (1) Услуга стационарной телефонной связи; (2) Услуга доступа к стационарному Интернету; и/или (3) Услугу стационарной передачи данных, оказываемые Orange Moldova, к которым у Клиента имеется автоматический доступ путем выбора соответствующего Абонемента, при этом нет необходимости в дополнительном запросе.

**Контент-услуги:** Данный вид услуг сводится к предоставлению контентов (информаций, изображений, аудиофайлов, видеофайлов, игр, приложений, услуг телерадиовещания) при помощи сетей и услуг электронной связи (Интернет-навигация, стриминг, скачивание).

**Услуги стационарной телефонной связи (Голосовая услуга):** Основная услуга, при помощи которой Orange Moldova обеспечивает Клиенту (i) доступ к Стационарной сети Orange Moldova, что обеспечивает Клиенту произведение и получение Звонков при помощи используемого Стационарного телефонного номера, присвоенного телефонной линии или группе телефонных линий Клиента, и (ii) непосредственную передачу в режиме реального времени голоса при помощи Стационарной сети Orange Moldova до другого Клиента, подключенного к Стационарной сети Orange Moldova либо до пункта взаимоподключения с другой Сетью электронной связи и наоборот.

**Услуги доступа к стационарному Интернету (Интернет-услуга):** Основная услуга, при помощи которой Orange Moldova обеспечивает Клиенту (i) доступ к Стационарной сети Orange Moldova, обеспечивающей ему Подключение к Сети Интернет путем использования одного или нескольких IP-адресов, присвоенных соответствующей линии доступа Клиента, и (ii) передачу и получение данных через Стационарную сеть Orange Moldova до пункта взаимоподключения с другой Сетью электронной связи и наоборот.

**Услуги стационарной передачи данных (Услуга передачи данных):** Основная услуга, при помощи которой Orange Moldova обеспечивает Клиенту (i) доступ к Стационарной сети Orange Moldova, обеспечивающей ему передачу и получение данных между двумя Оконечными пунктами Стационарной сети Orange Moldova, и (ii) передачу и получение данных через Сеть Orange Moldova между указанными двумя Оконечными пунктами.

**Включенные услуги:** Услуги, активируемые автоматически вместе с Основной услугой и предоставляемые Orange Moldova Клиенту в рамках Абонемента для повышения комфорта и удовлетворения Клиента в том, что касается Услуг и, в целом, выполнения положений Договора.

**Дополнительные услуги:** Услуги, оказываемые Orange Moldova помимо Основной услуги, активируемые по запросу Клиента, пользование которыми может предусматривать дополнительные расходы, обнародованные в средствах распространения информации Orange Moldova, которые доводятся до сведения Клиента в момент подачи им запроса на их активацию.

**Услуги третьих лиц:** Услуги, оказываемые третьими лицами относительно настоящего Договора, которыми Клиент вправе пользоваться по своему выбору через Orange Moldova, но над которыми Orange Moldova не в состоянии осуществлять контроль и не несет ответственности перед Клиентом.

**Услуга информации об абонентах и Реестр абонентов:** Услуга информации об абонентах или телефонного справочника, предоставляемая абонентам поставщиками, владеющими соответствующим разрешением, выданным компетентным органом.

**Услуга IVR (Interactive Voice Response Service – Услуга интерактивного голосового ответа):** Услуга, обеспечивающая пользователю возможность получать информацию или заказывать услуги оператору, следуя указаниям, получаемым посредством системы его заранее записанных голосовых сообщений, что обеспечивает направление звонков, используя информацию, введенную пользователем при помощи телефонных кнопок.

**Тариф:** сумма, взимаемая Orange Moldova с Клиента за поставку определенного вида услуг .

**Административные тарифы:** Тарифы, взимаемые Orange Moldova за оказание некоторых смежных услуг помимо Услуг.

**Сроки устранения Неисправностей Услуги:** рассчитанный в часах и подтвержденный Orange Moldova временной интервал с момента получения Orange Moldova жалобы на наличие Неисправности Услуги и до момента возобновления действия Услуги.

**Абонементный трафик (Трафик, включенный в Абонемент):** (i) выражаемые в минутах объемы Услуги стационарной телефонной связи по исходящим звонкам, предоставляемые Клиенту ежемесячно в день фактурирования, в пределах которых Клиент может пользоваться Услугой стационарной телефонной связи в течение периода фактурирования, который начинается с соответствующей Даты фактурирования, или (ii) объемы Услуги данных, выражаемой в GB (гигабайтах), оказываемой Клиенту ежемесячно на Дату фактурирования, в пределах которых Клиент может пользоваться Интернет-услугой в течение Периода фактурирования, который начинается с соответствующей Даты фактурирования, по номинальной максимальной скорости передачи данных, установленной для соответствующего вида Абонемента.

**Пользователь:** лицо, уполномоченное Клиентом правом пользоваться, в полном либо частичном объеме, Услугами, предоставляемыми Orange Moldova.

**Обычно доступная скорость передачи данных** (согласно пункту 5.2.3, букве с) стандарта SM ETSI EG 202 057-4): скорость передачи данных в направлении загрузки (download) и, соответственно, отдачи файлов (upload), которую конечный пользователь может испытывать большую часть времени доступа к услуге, на определенный период времени. Обычно доступная скорость передачи данных, испытываемая конечным пользователем, не должна быть меньше минимальной скорости передачи данных, за исключением случаев прерывания обслуживания.

**Максимальная скорость передачи данных** (согласно пункту 5.2.3 букве а) стандарта SM ETSI EG 202 057-4): самая высокая скорость передачи данных для загрузки (download) и, соответственно, для отдачи файлов (upload), которую конечный пользователь может испытывать хотя бы в определенный временной период.

**Минимальная скорость передачи данных** (согласно пункту 5.2.3 букве б) стандарта SM ETSI EG 202 057-4): самая низкая скорость передачи данных для загрузки (download) и, соответственно, для отдачи файлов (upload), с которой конечный пользователь может получить доступ к услуге, в соответствии с положениями контракта или общими условиями, в соответствующих случаях. Как правило, фактическая скорость конечного пользователя не должна быть меньше минимальной скорости передачи данных, за исключением случаев прерывания обслуживания.

**Рекламируемая скорость передачи данных:** скорость передачи данных для загрузки (download) и, соответственно, для отдачи файлов (upload), которую поставщик использует в коммерческих

целях для информирования и продвижения коммерческих предложений. Рекламируемая скорость передачи данных равна максимальной скорости передачи данных.

**Зона действия Сети:** географические зоны Республики Молдова, в которых Orange Moldova обеспечивает подключение к Стационарной сети Orange Moldova на стандартных условиях подключения. Зона действия Сети включает локации, расположенные на расстоянии от точки присутствия Стационарной сети Orange Moldova, не превышающем максимальное расстояние, указанное в коммерческом предложении.

**Юридическое лицо:** юридическое лицо или физическое лицо, которое приобретает и использует Услуги для нужд, связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью (организационная форма с статусом физического лица), включая индивидуального предпринимателя, крестьянское (фермерское) хозяйство, лицо, осуществляющее профессиональную деятельность в сфере правосудия или здравоохранения (кабинет адвоката, нотариальное бюро, индивидуальное бюро судебного исполнителя, индивидуальное бюро авторизированного управляющего процессом несостоительности, индивидуальный кабинет семейного врача и т.д.)

## 2. общие положения

### 2.1 применяемые договорные документы

2.1.1 Договорные отношения между Orange Moldova и Клиентом, касающиеся вопросов поставки Услуг, регулируются Договором, приложениями к Договору, дополнительными соглашениями к Договору, настоящими Общими условиями, а также Прайс-листом Услуг стационарной связи от Orange в качестве составляющих частей Договора. Некоторые Дополнительные услуги могут регулироваться также Специальными условиями, которые доводятся до сведения Клиента в момент подачи заявки на их Активацию.

2.1.2 Общественно доступные электронные услуги связи, являющиеся предметом Договора, являются розничными услугами, не доступны для перепродажи и не могут быть использованы Клиентом для предоставления собственных электронных услуг связи. Авторизованный поставщик сетей и/или электронных услуг связи, желающий воспользоваться оптовыми электронными услугами связи от Orange Moldova, которые могут быть использованы для предоставления собственных электронных услуг связи, обязан заключить для этого отдельный договор в соответствии с коммерческим предложением Orange Moldova, предназначенным для соответствующих оптовых услуг.

2.1.3 Общедоступные услуги электронных коммуникаций, являющиеся предметом Договора, предназначены исключительно для юридических лиц.

### 2.2 заключение Договора и внесение изменений в данные Договора

2.2.1 До подписания Договора или приложения к Договору относительно новой локации, основываясь на сообщенных Клиентом сведениях относительно адреса локации, Orange Moldova определяет если локация, по которой запрашивается подключение, находится в Зоне действия Стационарной сети Orange Moldova.

2.2.2 В случае если локация находится вне Зоны действия Стационарной сети Orange Moldova, Orange Moldova, по собственному выбору, отказывает в подключении локации или предлагает Клиенту подключение на нестандартных условиях, в том числе оценочные сроки и стоимость подключения.

2.2.3 Orange Moldova оставляет за собой право запросить документы, доказывающие личность и местонахождение (почтовый адрес) заявителя, а также право собственности заявителя на локацию, по которой был подан запрос на подключение. В случае если заявитель не является владельцем локации, Orange Moldova оставляет за собой право затребовать документы, доказывающие право собственности владельца относительно локации, право пользования заявителя относительно локации, а также согласие владельца на подключение локации к Сети. Любое уполномоченное лицо Клиента обязано, по требованию Orange Moldova, представить доказательства своей личности, а также полномочия на представительство. Orange Moldova вправе оставить себе копию с представленных документов, доказывающих личность, местонахождение (почтовый адрес), право собственности, право пользования, а также оригинал или копию (по собственному выбору) документа, доказыва-

ющего согласие владельца и полномочия на представительство.

2.2.4 Клиент обязан незамедлительно уведомлять Orange Moldova о любых изменениях в собственных данных, произошедших в период действия Договора, в связи с документами и сведениями, указанными в Договоре (или приложениях к Договору) либо сообщенными ранее.

2.2.5 Данные, предоставленные Клиентом или его уполномоченным представителем в момент заключения Договора или после того, будут считаться Orange Moldova достоверными до момента письменного предоставления Клиентом или его уполномоченным представителем в адрес Orange Moldova изменений, внесенных в документы или сообщенные ранее сведения, за исключением случаев, когда Orange Moldova самостоятельно констатирует факт появления подобных изменений (что не означает обязательства со стороны Orange Moldova проводить периодические проверки достоверности сообщенных ранее данных Клиента).

2.2.6 При наличии расхождений в вопросах назначения либо отзыва уполномоченного лица со стороны Клиента для управления отношениями с Orange Moldova, а также иных противоречивых сведений, Orange Moldova будет вправе игнорировать поступившие от Клиента требования вплоть до получения сведений, необходимых для решения вопросов относительно выявленного противоречия. Orange Moldova оставляет за собой право приостановливать поставку Услуг до разрешения ситуации, при этом переподключение возможно исключительно после получения Orange Moldova надежного доказательства в этом смысле. Клиент несет ответственность за действия и ущерб любого рода, ставших следствием несоблюдения вышеуказанного обязательства.

2.2.7 Orange Moldova оставляет за собой право отклонить заявку на получение абонемента по следующим причинам: а) Клиент отказался от предоставления всего объема сведений, запрошенных в соответствии с п.п. 2.2.3 или 2.2.4; б) Клиент находится в процессе неплатежеспособности или ликвидации; с) за Клиентом числятся непогашенные срочные задолженности перед Orange Moldova; или д) ранее у Клиента имелся аналогичный Договор, заключенный с Orange Moldova, который был расторгнут по причине Мошенничества или попытки Мошенничества.

### 3. Минимальный срок Договора

3.1 Минимальный срок Договора составляет 6 месяцев со дня Активации, если коммерческое предложение, которым пользуется Клиент, не предусматривает более длительного срока. В случае если Клиенту полагаются скидки на оплату за подключение, Минимальный срок Договора составляет 12, 18, 24 либо 36 месяцев со дня Активации, в зависимости от коммерческого предложения.

3.2 По истечению Минимального срока, предусмотренного Договором, в случае если ни одна из сторон не сообщила противоположной стороне о своем намерении прекратить действие Договора, Договор продлевается по умолчанию на неопределенный период, при этом нет необходимости в каких-либо иных формальностях.

3.3 Продленный на неопределенный срок Договор может быть расторгнут Клиентом путем отправки им в адрес Orange Moldova письменного уведомления как минимум за 15 дней до Даты фактурирования. Произведенное таким образом расторжение вступает в силу с Даты фактурирования, следующей за направлением уведомления.

3.4 В случае несоблюдения Клиентом предусмотренного Договором Минимального срока (напр. Клиент расторгает Договор по соответствующему Абонементу, в том числе посредством портинга, либо Orange Moldova расторгает Договор по соответствующему Абонементу по зависящим от Клиента причинам), Orange Moldova вправе, по собственному выбору, взыскать с Клиента компенсацию, равную (i) плате за подключение; или (ii) Ежемесячной плате, умноженной на количество месяцев, оставшихся до окончания предусмотренного Договором Минимального срока. Orange Moldova вправе удержать соответствующую компенсацию за счет предоплаченных Клиентом сумм.

### 4. Подключение к Сети и приведение Услуги в действие

#### 4.1 Подключение к Сети

4.1.1 После подписания Договора или приложения к Договору относительно новой локации Orange Moldova определяет осуществимость проекта с тем, чтобы установить (i) если локация,

по которой был подан запрос на подключение, находится в Зоне действия Стационарной сети Orange Moldova, (ii) если Подключение к Сети возможно с технической и юридической точек зрения, и (iii) оптимальную технологию и способ Подключения к Сети.

4.1.2 В случае если локация находится вне Зоны действия Стационарной сети Orange Moldova, Orange Moldova устанавливает также реальные сроки и плату за подключение. До начала работ по подключению Orange Moldova обязана письменно уведомить Клиента относительно технологии (оптоволокно, Ethernet, радио и т.д.) и метода (воздушный, подземный), предлагаемых для Подключения к Сети, а также о реальных сроках и плате за подключение, в свою очередь Клиенту необходимо письменно подтвердить свое согласие с предложенными вариантами. В случае если Клиент отказывается выдать свое согласие либо не отвечает в течение 7 дней со дня уведомления, Orange Moldova оставляет за собой право расторгнуть Договор по соответствующей локации путем направления Клиенту письменного уведомления, при этом Клиент не обязан внести плату за подключение за данную локацию.

4.1.3 В случае если, в процессе проведения подключения, выявляются технические препятствия для эффективного выполнения Подключения к Сети, которые не могли быть предвидены в момент определения осуществимости проекта, Orange Moldova направляет Клиенту соответствующее письменное уведомление. С момента направления соответствующего уведомления Договор по соответствующей локации подлежит расторжению, при этом Клиент не обязан внести плату за подключение за данную локацию.

4.1.4 В случае если (i) локация расположена в здании, представляющем совместную собственность, или (ii) подключение локации требует установки инфраструктуры по, под или над участками, принадлежащими третьим лицам, Orange Moldova обязана запросить согласие совладельцев (управляющей организации) объекта недвижимости или владельцев участков для выполнения работ по подключению. В случае если Orange Moldova не получает подобного согласия в течение 30 дней со дня подачи запроса или они увязывают выдачу согласия с получением определенных сумм, Orange Moldova письменно уведомляет об этом Клиента. С момента направления соответствующего уведомления Договор по соответствующей локации подлежит расторжению, при этом Клиент не обязан внести плату за подключение за данную локацию.

4.1.5 Для выполнения работ по подключению Клиент обязан обеспечить техническим работникам, письменно уполномоченным Orange Moldova, доступ к соответствующей локации. Если Стороны не договорились об ином, работы по подключению подлежат выполнению в рабочие дни, в течение рабочего графика. В случае если Клиент отказывается обеспечить доступ к локации, Orange Moldova оставляет за собой право расторгнуть Договор по соответствующей локации путем направления Клиенту письменного уведомления, а также взыскать с Клиента плату за подключение по соответствующей локации.

4.1.6 Если Стороны не договорились об ином, максимальные сроки подключения составляют 15 рабочих дней со дня подписания Договора или приложения к Договору относительно соответствующей локации и внесения Ежемесячной платы за первый Период фактурирования за соответствующую локацию. Указанные сроки не включают (i) период, когда проведение работ невозможно в связи с неблагоприятными погодными условиями (например, температура воздуха ниже -5°C, обильные осадки), (ii) периоды, необходимые для получения согласий, указанных в п.п. 4.1.2, 4.1.4 и 4.1.5, и (iii) в случае подключения по технологии xDSL, сроки проведения работ по переключению телефонной линии поставщиком, которому принадлежит соответствующая линия.

## 4.2 оконечное оборудование

4.2.1 Доступ к Услугам возможен только при условии использования Оконечного оборудования, (i) совместного с соответствующей Услугой и с используемой технологией и (ii) с соответствующей конфигурацией (настройкой).

4.2.2 Для доступа к Услугам Клиент может использовать собственное Оконечное оборудование либо Оконечное оборудование, переданное Orange Moldova Клиенту во временное безвозмездное пользование на основании акта о вводе в эксплуатацию, предусмотренного п. 4.3.2.

4.2.3 В случае если Стороны не договорились об ином, настройка

Оконечного оборудования, используемого для доступа к Услугам, осуществляется, в случае использования собственного Оконечного оборудования, Клиентом, а в случае использования Оконечного оборудования, переданного Orange Moldova, настройка проводится Orange Moldova.

4.2.4 Клиент обязан обеспечить надежность и целостность Оконечного оборудования, полученного от Orange Moldova во временное безвозмездное пользование, в том числе отвечает за риск его случайного уничтожения или повреждения. В течение 20 дней со дня прекращения действия Договора по линии стационарной связи, на которой установлено Оконечное оборудование, Клиент обязан вернуть Оконечное оборудование Orange Moldova, сделав это на основании акта приема-передачи, подписанного обеими сторонами, в том же состоянии, в котором оно было получено, с учетом естественного износа.

4.2.5 В случае если Клиент не соблюдает обязательство, возложенное на него в соответствии с п. 4.2.4, Клиент обязан оплатить Orange Moldova стоимость Оконечного оборудования, предусмотренную актом о вводе в эксплуатацию, в течение 20 дней со дня получения соответствующей фактуры.

## 4.3 приведение в действие (ввод в эксплуатацию)

4.3.1 После завершения работ по подключению и настройке Оконечного оборудования, Стороны проводят проверку функциональности доступа к Услугам.

4.3.2 При положительном результате проверки, Orange Moldova предоставляет Клиенту и Стороны подписывают акт о вводе в эксплуатацию по соответствующей локации, в 2 экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

4.3.3 При отрицательном результате проверки, Стороны проводят совместное выявление причин отсутствия доступа, в том числе путем замены собственного Оконечного оборудования Клиента на Оконечное оборудование, предоставленное Orange Moldova.

4.3.4 В случае если отсутствие доступа является следствием некачественных работ по переключению телефонной линии, выполненных поставщиком, которому принадлежит соответствующая линия, или неполадок данной линии, Orange Moldova обращается к соответствующему поставщику с требованием устранения неполадок. В случае если неисправность не устраняется данным поставщиком в сроки, установленные в соответствии с законными и договорными положениями, Orange Moldova оставляет за собой расторгнуть Договор по соответствующей локации, направив Клиенту соответствующее письменное уведомление, при этом Клиент не обязан внести плату за подключение по данной линии.

4.3.5 В случае если Клиент необоснованно отказывается от подписания акта о вводе в эксплуатацию в течение 5 дней со дня проведения проверки, Orange Moldova оставляет за собой право расторгнуть Договор по соответствующей локации, направив Клиенту соответствующее письменное уведомление, а также взыскать с Клиента плату за подключение по соответствующей локации.

4.3.6 Активация Услуг, приобретенных Клиентом согласно Договору, происходит в течение не более 48 рабочих часов с момента получения Orange Moldova акта о вводе в эксплуатацию по соответствующей локации, подписанного Клиентом в надлежащем порядке. Клиент может запросить перенести Активацию Услуг на более позднюю дату, но не позднее 30 дней со дня получения Orange Moldova подобного акта.

4.3.7 Активация Услуг стационарной телефонной связи предполагает предоставление доступа к Стационарной сети Orange Moldova, что позволяет производить и принимать местные звонки в сети стационарной телефонной связи Orange, национальные в сети стационарной телефонной связи Orange, местные стационарные, национальные стационарные, национальные мобильные, на короткие номера, звонить на Номера со Специальным тарифом и на международные номера, за исключением случаев, когда Клиентом было указано иное в приложении к Договору или заявке относительно соответствующего Стационарного телефонного номера.

4.3.8 Ежемесячная плата за одну локацию рассчитывается со дня Активации Услуг по соответствующей локации.

4.3.9 В случае несоблюдения сроков, предусмотренных п.п. 4.1.6 или 4.3.6, Orange Moldova обязана выплатить компенсацию, соответствующую эквиваленту Ежемесячной платы и Тарифа за

Дополнительные услуги (приобретенных Клиентом в соответствии с Договором) за определенный Период фактурирования, пропорциональную количеству дней, в которые Услуга была недоступна, но не выше эквивалента одной Ежемесячной платы и Тарифа за соответствующие Дополнительные услуги за один Период фактурирования. Компенсация выплачивается в виде кредитования Клиента в рамках фактуры, относящейся к следующему периоду фактурирования. Компенсация выплачивается на основании жалобы Клиента и после предварительного анализа всех существующих обстоятельств, оправдывающих выплату компенсации. В случае если Orange Moldova затягивает выполнение своих обязательств, предусмотренных п. 4.1.6 или 4.3.6 более чем на 30 дней, Клиент вправе расторгнуть Договор по соответствующей локации, путем направления письменного уведомления в адрес Orange Moldova. В последнем случае Orange Moldova будет обязано возместить Клиенту Ежемесячную плату, оплаченную им при подписании Договора или приложения к Договору по соответствующей линии.

#### 4.4 телефонный номер

4.4.1 Каждой телефонной линии или группе телефонных линий присваивается определенный Стационарный телефонный номер, который доводится до сведения Клиента в приложениях к Договору.

4.4.2 Присвоенный Клиенту номер может быть изменен Orange Moldova из соображений, связанных с действиями компетентных органов, либо по техническим причинам, с уведомлением Клиента как минимум за 30 (тридцать) календарных дней до осуществления подобного изменения, при условии, что закон или действующие регулирующие положения не предусматривают назначения иных сроков. Изменение номера в условиях, предусмотренных настоящим пунктом, не является основанием для расторжения Договора Клиентом, и не дает Клиенту право на получение компенсации.

4.4.3 Стационарный телефонный номер присваивается Orange Moldova в виде лицензии, выданной регулирующим органом в области электронной связи. Стационарный номер присваивается Клиенту в пользование на период действия Договора и остается под контролем Orange Moldova, а несоблюдение условий пользования присвоенного Номера может привести к его отключению и прекращению поставки Услуги.

4.4.4 Клиент не получает и не может получить право собственности в отношении Стационарного телефонного номера. Выставление Клиентом на продажу Стационарного номера, присвоенного ему Orange Moldova, запрещается, при этом Orange Moldova вправе предпринять, по обстоятельствам, ряд мер, среди которых: приостановка любого запрошенного изменения, приостановка поставки Услуги, расторжение Договора, возврат принадлежащего ему номера Клиентом и т.д.

4.4.5 На Клиента возлагается весь риск неавторизированного пользования (потребления) третьими лицами Услугами посредством его Стационарного телефонного номера (или его Интернет-линии) до момента приостановки Услуг в соответствии с п. 10, при этом он несет ответственность за оплату использованных (потребленных) таким образом Услуг. Лицо, которому был нанесен ущерб, вправе обратиться к уполномоченным структурам для применения законодательных положений.

#### 4.5 перевод на другую локацию

4.5.1 Положения настоящих Общих условий Подключения к Сети применяются также и в случае, когда Клиент обращается с требованием перевода своей линии стационарной связи на другую локацию (адрес).

4.5.2 Переводу стационарной телефонной линии Клиента в другой район или муниципий сопутствует смена Стационарного телефонного номера, присвоенного линии.

### 5. коммерческие условия

#### 5.1 Абонементный трафик и Тарифы

5.1.1 Вид Абонемента, выбранный Клиентом для линии стационарной связи. Указывается в приложении к Договору.

5.1.2 Абонементы на Услугу стационарной телефонной связи и Интернет-услугу Интернет предоставляются с или без Трафика, включенного в Абонемент, в зависимости от вида. Если коммерческое предложение не предусматривает иного, Абонементный

трафик, неиспользованный в течение Периода фактурирования, на который он был предоставлен, подлежит аннулированию и больше не может быть использован. Абонементы на Услугу передачи данных включают неограниченный Трафик.

5.1.3 Ежемесячная плата, включенный в Абонемент Трафик (при необходимости) и номинальная скорость передачи данных оговорены в приложении к Договору (либо в дополнительном соглашении к Договору) или в Прайс-листе по Услугам стационарной связи Orange.

5.1.4 Плата за подключение, Тарифы на Основные услуги, оказываемые вне Абонемента (Трафика, включенного в Абонемент), единица таксации, доступные Дополнительные услуги и сопутствующие тарифы, Административные тарифы указаны в Прайс-листе по Услугам стационарной связи Orange, предоставленном Клиенту при подписании Договора, либо в приложении к Договору (или в дополнительных соглашениях к Договору), являющихся составной частью Договора. Клиент может получить обновленные данные относительно Прайс-листа по Услугам стационарной связи Orange и текущим коммерческим предложениям Orange Moldova, посетив официальную страницу [www.orange.md](http://www.orange.md) либо обратившись за получением сведений в Службу заботы о Клиентах или к Представителю по корпоративным продажам Orange, а также в любой магазин Orange Moldova.

5.1.5 Что касается Абонементов на Интернет-услугу с Трафиком, включенным в Абонемент, после исчерпания всего Абонементного Трафика (i) номинальная скорость передачи данных снижается до стоимости, предусмотренной в приложении к Договору (либо дополнительном соглашении к Договору) или в Прайс-листе на Услуги стационарной связи Orange, при этом поставляемая таким образом Услуга не тарифируется; или (ii) номинальная скорость передачи данных не сокращается, а Основные услуги, поставленные вне Абонемента (Трафика, включенного в Абонемент) тарифируются согласно соответствующим Тарифам. Номинальная максимальная скорость передачи данных и порядок таксации, применяемые после исчерпания Абонементного трафика, предусмотрены в приложении к Договору (либо дополнительном соглашении к Договору).

5.1.6 Трафик Услуги учитывается при измерении скорости передачи данных, в целях определения качественного уровня Услуг, а также для измерения потребления Клиентом Интернет-услуги (трафика), в целях фактурирования Клиента, при этом данный трафик является неотъемлемой частью каждого IP- пакета данных, передаваемого через протокол TCP/IP (смотри RFC791 - <http://tools.ietf.org/html/rfc791>, RFC793 - <http://tools.ietf.org/html/rfc793>, RFC1180 - <http://tools.ietf.org/html/rfc1180>).

5.1.7 Тарифы Услуг третьих лиц указаны в материалах, изданных третьими лицами.

5.1.8 Клиент может ознакомиться с информацией относительно вида используемого Абонемента, активированных Дополнительных услуг, предыдущей и следующей Даты фактурирования, состояния Клиентского счета Orange, в том числе сальдо текущего счета, доступного Абонементного трафика, номинальной скорости передачи данных и порядка таксации, применяемых после исчерпания Абонементного трафика, установленного Кредитного лимита, обратившись в Службу заботы о Клиентах Orange Moldova или в любой собственный (непосредственный) Магазин Orange Moldova.

5.1.9 Если Ежемесячная плата за один Стационарный телефонный номер равна 0 и эквивалентная стоимость Услуг стационарной телефонной связи, используемых Клиентом через данный Номер не достигает значения в 360 леев в течение любых 12 последовательных Периодов фактурирования, Orange Moldova вправе взыскать с Клиента разницу между эквивалентной стоимостью соответствующих Услуг, использованных Клиентом в течение данного периода времени, и сумой в 360 леев.

#### 5.2 Дополнительные услуги

5.2.1 Клиент может активировать Дополнительные услуги в соответствии с Прайс-листом по Услугам стационарной связи Orange.

5.2.2 Для активации или дезактивации Дополнительных услуг после подписания Договора, Клиент обязан подать заявку, следя образцу, предоставляемому Клиентам Orange Moldova.

## 5.3 изменение коммерческих условий

5.3.1 Клиент соглашается с тем, что любое изменение в коммерческие отношения, переданное электронным путем (факсу или электронной почте) Клиентом по адресу Orange Moldova в соответствии с настоящими Общими условиями, соответствует всем законным требованиям относительно заключения письменных юридических документов.

5.3.2 Клиент вправе сменить используемый им вид Абонемента (тарифный план). Для перехода на иной тарифный план, Клиент обязан подать заявку, по крайней мере, за 15 дней до Даты фактурирования, следуя образцу, предоставляемому Клиентам Orange Moldova. Подобное изменение вступает в силу с Даты фактурирования, следующей после подачи подобной заявки. Перевод на иной тарифный план производится бесплатно либо на платной основе, согласно Прайс-листу по Услугам стационарной связи Orange. Если Стороны не договорились об ином, Клиент, пользовавшийся правом освобождения от оплаты за подключение по любой линии, может, в течение Минимального срока Договора, предусмотренного по данной линии, сменить применяемый по данной линии тарифный план на план, предусматривающий более низкую Ежемесячную плату, только после внесения платы за подключение, от которой он был освобожден.

5.3.3 Клиент вправе изменить, путем направления в адрес Orange Moldova письменного уведомления, затребованные Дополнительные услуги. Подобное изменение вступает в силу с Даты фактурирования, следующей за данным требованием.

## 6. фактурирование и сроки оплаты

### 6.1 фактурирование

6.1.1 При подписании Договора, Клиент вносит (i) Ежемесячную плату за Период фактурирования по каждому Стационарному телефонному номеру (либо Интернет-линии или линии для передачи данных), приобретенному(-ым) согласно Договору, начинающийся с даты его активации, (ii) при необходимости, эквивалентную стоимость Дополнительных услуг, активированных Клиентом с данного Номера (линии) за соответствующий Период фактурирования.

6.1.2 Впоследствии, по наступлении каждой Даты фактурирования, Orange Moldova выставляет Клиенту фактуры с включением в них следующих сумм: (i) Ежемесячную плату по каждому активированному(-ым) Номеру (линиям), за Период фактурирования, начинающийся с соответствующей Даты фактурирования, (ii) при необходимости, эквивалентная стоимость активированных Клиентом Дополнительных услуг за тот же Период фактурирования, (iii) при необходимости, эквивалентная стоимость Услуг, использованных вне Абонемента в течение Периода фактурирования, предшествовавшего соответствующей Дате фактурирования; (iv) при необходимости, эквивалентная стоимость Услуг третьих лиц, использованных посредством Orange Moldova в течение Периода фактурирования, предшествовавшего соответствующей Дате фактурирования; и (v) при необходимости, Административные тарифы за приобретенные Клиентом услуги.

6.1.3 При подписании приложения к Договору по каждому дополнительному(-ой) Стационарному телефонному номеру (либо Интернет-линии или линии для передачи данных), Клиент оплачивает (i) Ежемесячную плату за весь Период фактурирования по данному Номеру (линиям), (ii) при необходимости, эквивалентную стоимость Дополнительных услуг, активированных Клиентом с данного Номера (линии), за весь Период фактурирования. По наступлению следующей Даты фактурирования Orange Moldova направит Клиенту фактуру о внесении Ежемесячной платы (за Период фактурирования, начинающийся с той Даты фактурирования) пропорционально с количеством дней между Датой активации номера (линий) и соответствующей Датой фактурирования.

6.1.4 Orange Moldova может выписывать промежуточные регулировочные фактуры в целях исправления некоторых возможных ошибок, допущенных в предыдущих фактурах, выставленных на имя Клиента. Оплата промежуточных фактур производится в соответствии с положениями нижеуказанных пунктов.

6.1.5 Передача фактуры Клиенту производится на основании письменного заявления Клиента, путем ее отправки по почте (простой или экспресс-почте) или в электронном формате, на почтовый, соответственно, электронный адрес, указанный Клиен-

том в Договоре или по другому почтовому или электронному адресу, указанному Клиентом в соответствии с указанным выше п. 2.2.4.

6.1.6 Клиент несет всю ответственность за все аспекты, связанные с использованием электронного почтового адреса, в том числе за поддержание его в активном состоянии, достаточность места для накопления почтовых сообщений, за автоматическую отправку полученных сообщений в папку «Спам», за неполучение сообщений или их получение в неполном либо искаженном виде, с запозданием, а также за условия доступа в Интернет.

6.1.7 При передаче фактуры в электронном виде, Клиент не получает фактуру на бумажном носителе, за исключением случаев когда Клиент запрашивает получение фактур в обоих форматах.

6.1.8 Клиент может отказаться от электронной фактуры и потребовать в любой момент возвращения к бумажным фактурам, при этом Orange Moldova имеет право на взимание Административного тарифа за оказание данного вида Услуг. Клиент может запросить передачу фактуры на бумажном носителе путем подачи письменного заявления в адрес Службы заботы о Клиентах. На основании подобного заявления бумажная фактура направляется на почтовый адрес Клиента, указанный в Договоре или сообщенный им ранее Orange Moldova в соответствии с указанным выше п. 2.2.4.

6.1.9 Вне зависимости от способа передачи фактуры за Услуги, ее неполучение не освобождает Клиент от оплаты. Клиент обязан интересоваться размером фактурированной суммы. По заявлению Клиента он может получить дубликат отпечатанной фактуры при условии оплаты соответствующего Административного тарифа. Клиент не обязан оплачивать Административный тариф при условии требования одного дубликата в течение месяца. Обновленную информацию о подлежащей оплате сумме можно также получить в Клиентской службе или в любом Магазине Orange.

### 6.2 кредитный лимит

6.2.1 Услуги оплачиваются в кредит, за исключением Ежемесячной платы и Тарифа за Дополнительные услуги. В случае если Клиент пользуется Абонементом без включенного в Абонемент Трафик, Клиент может пользоваться Услугами вне Абонемента автоматически, при этом не предусмотрены какие-то дополнительные формальности и, как правило, без каких-либо Кредитных ограничений.

6.2.2 Orange Moldova может, из офиса или по письменному заявлению Клиента, установить (или снизить) Клиенту Кредитный лимит, в том числе нулевой (0), в зависимости от статуса (резидент или нерезидент) Клиента, от платежеспособности Клиента, от вида и количества Абонементов и затребованных Дополнительных услуг, от истории Клиента в том, что касается выполнения или невыполнения им своих договорных обязательств, от зарегистрированного отфактурированного или неотфактурированного потребления, а также от записей в базах данных по дебиторам, за которыми числятся задержки по внесению любых платежей. Orange Moldova уведомляет письменно Клиента об установлении Кредитного лимита.

6.2.3 Кредитный лимит применяется в отношении Счета Orange, а не в отношении Стационарного телефонного номера (либо Интернет-линии или линии для передачи данных) Клиента.

6.2.4 В случае достижения Кредитного лимита, Orange Moldova может приостановить Услуги без предварительного уведомления и без соблюдения каких-либо иных формальностей. Несмотря на это, отражение данных о потреблении в Счете Orange Клиента и, соответственно, приостановка Услуг по достижению Кредитного лимита может происходить с определенным запозданием в связи с тем, что таксация Клиента происходит практически в режиме реального времени и только после завершения звонка или Интернет-сеанса. Вместе с тем, приостановка Услуг по достижении Кредитного лимита не может абсолютно гарантирована из-за технических ограничений. Именно поэтому рекомендуется периодическое ознакомление с состоянием Счета Orange Клиента, в соответствии с указанным выше п. 6.1.9. В случае превышения Кредитного лимита, на Клиента возлагается вся ответственность за всю появившуюся задолженность. Приостановка Услуг длится до момента пополнения Клиентом Счета Orange таким образом, чтобы денежный остаток на счете сравнялся либо превысил 0 (ноль). Orange Moldova, по собственному усмотрению, может переподклю-

-чить приостановленные Услуги также и в случае пополнения Счета Orange Клиента на более низкую сумму.

6.2.5 Orange Moldova может увеличить Кредитный лимит, установленный ранее Клиенту, по письменному заявлению Клиента или с его письменного согласия, в зависимости от критериев, приведенных в указанном выше п. 6.2.2, о чем Клиенту отправляется соответствующее письменное уведомление.

### 6.3 оплата фактуры

6.3.1 Оплата фактуры (отфактурированной суммы) должна производиться в течение не более 20 (двадцати) календарных дней со дня выставления фактуры (фактурирования). В случае если эквивалентная стоимость Услуг, использованных вне Абонемента в течение текущего Периода фактурирования, превышает как минимум на 25% эквивалентную стоимость аналогичных Услуг, использованных в течение предыдущего Периода фактурирования, Orange Moldova вправе выставить промежуточные фактуры за Услуги, использованные вне Абонемента в течение текущего Периода фактурирования, а Клиент, в свою очередь, обязан оплачивать подобные фактуры в течение не более 5 (пяти) календарных дней со дня их выставления.

6.3.2 Оплата фактуры может осуществляться за наличные деньги в Магазинах Orange, посредством платежных терминалов или банковским перечислением, в соответствии с положениями действующего законодательства.

6.3.3 Orange Moldova не взимает различные тарифы в зависимости от способа оплаты. Все же, осуществлению Клиентом оплаты путем банковского перечисления может сопутствовать необходимость оплаты специальных комиссационных сборов, которая каждый раз будет возлагаться на Клиента.

6.3.4 Оплата по перечислению осуществляется на указанный в фактуре банковский счет Orange Moldova, с указанием в платежном поручении наименования плательщика, IDNO (фискального кода) и № Счета Orange Клиента (ID-счета).

6.3.5 При оплате суммы путем банковского перечисления, его поступление на Счет Orange Клиента происходит в течение не более 72 часов со дня осуществления платежа, при условии, что в платежном поручении Клиент указал верно все необходимые сведения. В соответствии с предусмотренными законом ограничениями, Orange Moldova оставляет за собой право отказать в переводе на Счет Orange Клиента сумм, оплаченных по перечислению третьими лицами. Риск осуществления ошибочных платежей Клиентом (напр. Клиент ошибочно указал Стационарный телефонный номер) возлагается на Клиента.

6.3.6 С учетом положений указанного ниже п. 6.4.2, любая сумма, оплаченная на Счет Orange Клиента в качестве эквивалента Ежемесячной платы, Дополнительных услуг, не является предметом возмещения со стороны Orange Moldova. Клиент не вправе претендовать на возмещение денежного остатка со Счета Orange Клиента за исключением случаев расторжения Договора, в соответствии с Положениями действующего законодательства и с настоящими Общими условиями.

### 6.4 оспаривание фактуры

6.4.1 Клиент может опротестовать стоимость фактуры путем подачи письменной жалобы в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня выставления фактуры, обязательно указав оспариваемую сумму и/или оспариваемые отфактурированные соответствующим образом Услуги. Orange Moldova обязано отправить Клиенту мотивированный ответ на изложенную жалобу, в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения жалобы, а в случаях, когда жалоба требует более подробного рассмотрения – в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения жалобы.

6.4.2 Направление жалобы не освобождает Клиента от оплаты оспариваемой фактуры. Несмотря на это, в случае если жалоба признается обоснованной, а также в случае если Orange Moldova должно возместить Клиенту определенные суммы, включенные в оспоренную фактуру, компенсация данных сумм будет происходить за счет сумм, которые будут начислены к оплате в соответствии с фактурой, составленной после решения жалобы, а в случае расторжения Договора возмещение сумм будет происходить в соответствии с указанным ниже п. 10.

### 6.5 ответственность в случае неоплаты фактуры

6.5.1 С правовой точки зрения, в случае неоплаты фактуры до истечения сроков, установленных для оплаты фактуры согласно положениям указанного выше п. 6.3.1, Клиент считается допустившим просрочку, при этом нет необходимости в выполнении каких-либо иных формальностей, а Orange Moldova будет вправе взыскать с Клиента пени за просрочку в размере 0,1% за каждый календарный день просрочки. Расчет пени производится в дополнение к задолженной сумме фактуры, до даты полной оплаты сумм, задолженных перед Orange Moldova. Осуществление Клиентом частичных оплат в счет фактур Orange Moldova не будет толковаться ни при каких обстоятельствах как отказ со стороны Orange Moldova от обязательства Клиента полной и своевременной оплаты сумм, включенных в фактуры.

6.5.2 По истечении срока оплаты, установленного в соответствии с вышеуказанным пунктом 6.3.1, помимо мер, предусмотренных вышеуказанным пунктом 6.5.1, Orange Moldova вправе приостановить исходящие вызовы (за исключением вызовов на номера экстренных служб) и/или ограничить доступ Клиента к другим Услугам для всех номеров и линий, являющихся предметом Договора, без необходимости выполнения каких-либо дополнительных формальностей, до полной оплаты счета (суммы счета). В случае, если Клиент не оплатит счет полностью до истечения следующего Расчетного периода после приостановления, Orange Moldova вправе также приостановить все входящие вызовы для всех номеров, являющихся предметом Договора, без необходимости выполнения каких-либо дополнительных формальностей, до полной оплаты счета (суммы счета).

Приостановление Услуг не освобождает Клиента от обязательства по оплате Стоимости Абонемента и других ежемесячных платежей за период с момента приостановления и до истечения следующего Расчетного периода после приостановления. Для восстановления доступа к Услугам, Клиент обязан оплатить все ранее выставленные счета и, если применимо, плату за восстановление доступа к Услугам. Если восстановление доступа к Услугам происходит после истечения следующего Расчетного периода после приостановления, то Клиент не оплачивает Стоимость Абонемента и другие ежемесячные платежи за Расчетный период, в котором произошло восстановление доступа.

6.5.3 Если Клиент не оплатил счет до истечения 3 (трех) Расчетных периодов с его выставления, то Договор считается расторгнутым автоматически, и все суммы, подлежащие оплате Клиентом в соответствии с Договором (включая все неоплаченные взносы за оборудование, приобретенное в рассрочку), подлежат немедленной оплате в день его расторжения.

6.5.4. Orange Moldova имеет право отозвать свое заявление о расторжении Договора, сделанное в соответствии с пунктом 6.5.3, если Клиент полностью оплатит просроченную задолженность до истечения двух последующих Расчетных периодов после расторжения, однако Трафик из Абонемента и другие преимущества, накопленные до расторжения, за исключением стажа в сети, не восстанавливаются.

6.5.5. Если стороны не договорились об ином, то для Клиента со стажем в сети не менее 12 (двенадцати) Расчетных периодов:  
a) исходящие вызовы (за исключением вызовов на номера экстренных служб) и другие услуги для номеров и линий, являющихся предметом Договора, приостанавливаются/ограничиваются в случае неоплаты счета в течение 20 (двадцати) календарных дней с окончания Расчетного периода, за который был выставлен счет. Если Клиент не оплатил счет полностью до завершения следующего Расчетного периода после приостановления, Orange Moldova вправе приостановить также все входящие вызовы для всех номеров, являющихся предметом Договора.

b) в случае неоплаты счета до истечения срока, установленного в пункте 6.3.1, Orange Moldova взимает с клиента пени, которая не будет превышать 0,1% от просроченной суммы за каждый календарный день задержки, но не более чем за оставшиеся дни текущего Расчетного периода и за два следующих Расчетных периода (максимальный период, за который взимается пена, не может превышать 72 (семьдесят два) календарных дня). Счет за пени выставляется Клиенту в каждый Расчетный день за предыдущий Расчетный период. На просроченную сумму пени не

начисляется пеня.

с) для восстановления доступа к услугам Клиент обязан оплатить всю просроченную сумму и, если применимо, тариф за восстановление доступа к услугам.

Указанные положения применяются и для Клиента со стажем в сети менее 12 (двенадцати) Расчетных периодов, начиная со следующего Расчетного периода после 3 (трех) последовательных Расчетных периодов, счета за которые были оплачены полностью и в срок.

6.5.6. Пеня не начисляется, и услуги не приостанавливаются, если просроченная задолженность не превышает 10 леев.

## 6.6 детализированная фактура

6.6.1 Orange Moldova выставляет недетализированные фактуры.

6.6.2 Клиент может получить детализацию поставленных ему Услуг, в соответствии с действующими положениями, при условии, что Клиент являлся владельцем Номера (линии) период, за который запрашивается детализация. Детализированная фактура предоставляется ежемесячно или максимум за последние 3 полных Периода фактурирования до даты получения соответствующего заявления.

6.6.3 Выставление детализированных фактур осуществляется только на основании прямо выраженного письменного заявления Клиента, при условии оплаты Административного тарифа, предусмотренного для данного вида требований.

6.6.4 Передача детализированной фактуры осуществляется в соответствии с п. 6.1.5 или в собственных (непосредственных) Магазинах Orange Moldova, указанных на официальной странице [www.orange.md](http://www.orange.md) (не путать с магазинами, которыми управляют авторизованные агенты). Детализированная фактура, отправленная Клиенту в электронном формате, защищена Паролем. Orange Moldova не несет ответственности за неавторизованный доступ третьих лиц к детализированной фактуре, отправленной Клиенту в соответствии с указанным выше п. 6.1.5.

## 7. описание Услуги и пределы ответственности Orange Moldova

### 7.1 доступность

7.1.1 Следуя положениям п. 7.2, поставка Услуг Orange Moldova будет обеспечиваться в Стационарной сети Orange Moldova в круглосуточном режиме, 7 дней в неделю, за исключением форс-мажорных ситуаций, в пределах и в условиях качества и безопасности, указанных в настоящих Общих условиях.

7.1.2 В рамках Договора, Orange Moldova несет ответственность за обеспечение доступности и качества Услуг исключительно в Стационарной сети Orange Moldova, то есть между Оконечными пунктами Стационарной сети Orange Moldova или между Оконечным пунктом Стационарной сети Orange Moldova с пунктом взаимоподключения с другой Сетью электронной связи.

7.1.3 По каждой технологической области, используемой для поставки той или иной Услуги конечным потребителям, внедрена собственная политика управления имеющихся ресурсов и приоритизации тех или иных категорий трафика в отношении специальных требований, выдвигаемых использующих ее категориями приложений. Определение объемов каждой технологической области по отдельности осуществляется с учетом максимальной способности, необходимой для поддержания нормального профиля трафика, определенного на основании годового интервала наблюдений с целью исключения сезонного эффекта, к которому добавляется резервная предельная мощность, доступная для использования в случае некоторых особых событий (непредвиденного повышения трафика выше определенного значения за чрезмерно короткий интервал времени, возникновение некоторых неполадок, приведших к перенаправлению трафика и к добавлению необходимой мощности на определенном сегменте). Orange Moldova обеспечивает пополнение ресурсов и изменение мощности в случае необходимости таким образом, чтобы эффект на уровне Услуг, оказываемых конечным потребителям, не был ощущим. Orange Moldova осуществляет постоянный мониторинг степени загруженности Сети в целях накопления оптимального опыта пользования Услугами, оказываемых конечным потребителям. В рамках определения объемов технического потенциала и качественного уровня, предоставляемых Сетью, Orange Moldova соблюдает внедренную методологию, касающуюся правил определения объемов, характерных для

воздействующих технологий, существующие в индустрии стандарты, а также анализ результатов, полученных конечными клиентами в планах совершенствования и развития архитектуры Сети. Исходя из потребностей, связанных с эксплуатацией или организацией Услуги, Orange Moldova оставляет за собой право вносить изменения в содержание или некоторые характеристики оказываемой Услуги таким образом, чтобы они как можно меньше сказывались на правах Клиента.

7.1.4 В целях защиты Сети, ресурсов Orange Moldova, а также остальных Клиентов, в случае совершения некоторых атак вроде „Denial-of-Service”, целью которых являются Интернет-адреса, Orange Moldova оставляет за собой право принимать меры

необходимые для минимизации последствий подобных инцидентов. Меры могут включать, не ограничиваясь, временную блокировку по всей Сети адресов или классов адресов, подвергшихся атаке.

7.1.5 На доступность или качество Услуг могут повлиять факторы, неподконтрольные Orange Moldova, напр. неблагоприятные погодные условия, перебои в поставках электроэнергии, повреждение сетей электронной связи третьими лицами или иные действия третьих лиц, внешние источники радиоизлучения, физические препятствия, отсутствие или неудовлетворительное качество внешних подключений, недоступность или ограниченная способность серверов третьих лиц, на которых хранится Контент, качество программного обеспечения, установленного на сервере или на компьютерах Клиента, и т.д. Orange Moldova прилагает все разумные усилия для обеспечения доступности и оптимальное качество поставляемых Услуг, не гарантируя при этом качество Услуг и идеальную передачу в любом месте и в любое время. Orange Moldova не несет ответственности за ущерб или потери любого характера, причиненные Клиенту в результате отсутствия доступа к Услуге или поставке ему Услуги ненадлежащего качества, вызванных факторами, неподконтрольными Orange Moldova. Orange Moldova предлагает, а Клиент соглашается на Услугу на указанных условиях.

7.1.6 Фиксированные номера, независимые от местоположения, позволяют изменять местоположение использования Услуг, и являются способом доступа к услугам электронной связи для конечных пользователей в движении, для которых местоположение конечной точки не связано с географической точкой внутри сети, но остается фиксированным во время когда происходит фактическая связь. Следовательно, направление экстренных вызовов, которого был инициирован экстренный вызов, и представление информации в организацию экстренной помощи о фактическом местоположении, с которого был инициирован экстренный вызов, невозможно.

### 7.2 плановые работы и устранение неполадок

7.2.1 Доступ к тем или иным Услугам может быть временно приостановлен в целях проведения работ по обслуживанию, консолидации, изменению или расширению Сети. Подобные работы проводятся преимущественно в ночные времена суток (00:00-06:00).

7.2.2 Клиент может подать жалобу относительно неисправностей Услуги: (1) в любое время, позвонив в Службу заботы о Клиентах Orange Moldova по Номеру 700, доступный бесплатно в мобильной сети Orange Moldova, или по номерам 022 977770 или 069 197700, доступных в любой сети по тарифу, соответствующему тарифному плану звонящего; либо (2) письменно: (i) по почте, в адрес Orange Moldova S.A., Служба заботы о Клиентах, ул. Алба Юлия, 75, MD-2071 Кишинев, (ii) в офисе Orange Moldova по ул. Алба Юлия, 75, Кишинев, с понедельника по пятницу, с 09:00 до 18:00, за исключением праздничных дней, (iii) в Магазинах Orange, (iv) по факсу, на номеру 0 22 97 77 01, или (v) по e-mail, на адрес [corporate@orange.md](mailto:corporate@orange.md). Жалоба, полученная Orange Moldova по факсу или e-mail в нерабочий день или вне рабочего графика (то есть вне временного промежутка с 09:00 до 18:00) в рабочий день, считаются полученными на следующий день, в 09:00.

7.2.3 Если Стороны не договорились об ином, Сроки устранения Неполадок Услуги составляют 8 последовательных часов в течение рабочего графика (09:00-18:00) Orange Moldova по незначительным инцидентам (при повреждении какого-либо Оконечного пункта Сети или Стационарного телефонного номера либо Интернет-линии или линии для передачи данных), 24 последовательных часов в течение рабочего графика Orange Moldova по значительным инцидентам (при повреждении двух или более Оконечных пунктов Сети или

Номеров стационарной телефонной связи либо Интернет-линий или линий для передачи данных, либо в случае Неполадок Услуги, вызванных повреждением или хищением третьими лицами кабелей или иных элементов Сети), за исключением ситуаций, при которых соблюдение сроков невозможно по независящим от Orange Moldova причинам (например, неблагоприятные погодные условия, любые причины, способные привести к невозможности доступа к Сети или оборудованию Orange Moldova и т.д.).

7.2.4 Клиент обязан обеспечивать техническим работникам, письменно уполномоченным Orange Moldova, доступ к своей локации, в которой установлена линия стационарной связи или Оконечное оборудование, переданное Orange Moldova Клиенту в безвозмездное пользование, для проведения работ (i) по обслуживанию, консолидации, изменению или замене Стационарной сети Orange Moldova или Оконечного оборудования (плановых работ), или (ii) устранения Неполадок Услуги. Если Стороны не договорились об ином, плановые работы на локации Клиента проводятся в рабочие дни, во время рабочего графика, при этом Orange Moldova обязано письменно уведомить Клиента относительно даты и времени, запланированных для проведения работ.

7.2.5 В случае если Клиент не обеспечивает доступ к своей локации для выполнения подобных работ, Orange Moldova освобождается от ответственности за возможные Неисправности Услуги (прекращение или деградация Услуги) или несоблюдение Сроков устранения Неполадок Услуги, при этом Клиент не освобождается от обязанности внесения Ежемесячной платы и Тарифов за Услуги, использованные вне Абонемента и Дополнительные услуги, активированные в течение всего Периода Неисправности.

7.2.6 Orange Moldova несет ответственности за отсутствие доступа к Услуге или его ненадлежащее качество, вызванные Неисправностями Услуги, устранимыми в течение сроков, предусмотренных действующим законодательством и применимыми договорными условиями.

7.2.7 В случае несоблюдения параметров, приведенных в указанном выше п. 7.2.3, Orange Moldova осуществляет перерасчет Ежемесячной платы или выплачивает компенсации, эквивалентные пересчитанной сумме за Номера стационарной телефонной связи (Интернет-линии или линии для передачи данных) Клиента, по которым Услуги были прерваны или деградированы, в случае если Orange Moldova превысило предусмотренные настоящим пунктом Сроки устранения Неисправности. Перерасчет или выплата компенсации производятся на основании подданного Клиентом письменного заявления. Компенсационные выплаты могут быть затребованы в течение не более 30 дней со дня возникновения Неисправности Услуги. Ежемесячная плата подлежит перерасчету или, в зависимости от обстоятельств, компенсация рассчитывается пропорционально Периоду, в течение которого Услуга была недоступна либо деградирована. В случае превышения Сроков, установленных для устранения критических инцидентов, перерасчет и/или компенсация будут производиться в пользу Клиента, вне зависимости от подачи или неподачи соответствующего заявления.

7.2.8 Также, доступ к Услуге и ее качество зависят от качественного состояния оснащения, используемого Клиентом. Orange Moldova не несет ответственности за отсутствие доступа к Услуге (или к Услуге третьих лиц) и качество Услуги (или Услуги третьих лиц) в случае использования Клиентом собственного Оконечного оборудования, технически не позволяющего получить доступ к Услуге (или к Услугам третьих лиц), или если используемое Клиентом собственное Оконечное оборудование не сертифицировано и промаркировано в соответствии с действующими положениями, или оно находится в ненадлежащем техническом состоянии, или если Оконечное оборудование используется с нарушениями, или если Клиент подключает к Оконечному оборудованию иные устройства или аксессуары в дополнение к тем, что были рекомендованы или аккредитованы Orange Moldova в целях пользования Услугами.

7.2.9 Orange Moldova не несет ответственности за отсутствие доступа к Услуге или его ненадлежащее качество, вызванные неисправностями Услуги, для устранения которых необходимо воздействие на сети электронной связи других поставщиков, или неисправностями в ином Оконечном оборудовании, нежели то, что было передано Orange Moldova Клиенту во временное безвозмездное пользование, либо на частные сети электронной связи Клиента.

7.2.10 В случае подачи Клиентом жалобы относительно Неисправности Услуги, требующей вмешательства технических работников Orange Moldova на локации Клиента и, в результате данного вмешательства, было установлено отсутствие Неисправности Услуги или что она вызвана независящими от Orange Moldova причинами, Orange Moldova вправе взыскать с Клиента Тариф за каждое подобное вмешательство согласной Прайс-лиstu за Услуги стационарной связи Orange.

### 7.3 минимальный уровень качества

7.3.1 В условиях сигнала, на который не воздействуют неподконтрольные ему факторы, Orange Moldova гарантирует следующие качественные параметры своих Голосовых услуг, измеренные в расчете на один Стационарный телефонный номер: (i) скорость ответа (отношение между количеством попыток, завершенных ответным сигналом, и общим количеством попыток), в течение одного месяца, на местном уровне  $\geq 92\%$  и на национальном уровне  $\geq 90\%$ ; (ii) средняя длительность установки соединения (промежуток между моментом получения Сетью информации об адресе, запрошенной для установки соединения, и моментом, когда вызывающая сторона принимает тон о занятости линии, тон звонка или сигнал ответа от вызываемой стороны), в течение одного месяца, по местным переговорам - 4 сек. и национальным переговорам - 6 сек.

7.3.2 Во избежание возможного большого и нежелательного потребления Услуг стационарной телефонной связи, любой произведененный Клиентом Звонок прерывается по истечению двух часов с момента его производства.

7.3.3 Если Стороны не согласовали иное в приложении к Контракту (или в дополнительном соглашении к Контракту), тогда в условиях сигнала, на который влияют факторы неподконтрольные Orange Moldova и принимая во внимание положения пунктов 7.1.2 и 7.5.3, Orange Moldova гарантирует следующие параметры качества своих Интернет-услуг и передачи данных, измеряемых на линии: (i) доступность услуги в течение месяца - 98%; (ii) максимальная скорость (рекламируемая) передачи данных, минимальная скорость передачи данных и обычно доступная скорость передачи данных для загрузки (download) и, соответственно, отдачи файлов(upload) в соответствии с типом Фиксированной сети Orange Moldova (технология, на которой она основана) и типом используемого Абонемента. Скорость передачи данных может быть ограничена характеристиками Оборудования Терминала, используемого Клиентом.

7.3.4 В случае несоблюдения параметра, указанного в пункте 7.3.3(i), Orange Moldova выплачивает компенсацию, равную эквивалентной стоимости неоказанной или оказанной ненадлежащим образом Услуги (то есть части Ежемесячной платы и Тарифа за Дополнительные услуги, использованные Клиентом пропорционально количеству дней, в течение которых Услуга была недоступна или деградирована в течение соответствующего Периода фактурирования). Компенсации выплачиваются путем кредитования Клиента в фактуре, выпущенной по следующему Периоду фактурирования. Она выплачивается в результате жалобы Клиента и после предварительного анализа всех существующих обстоятельств, доказывающих необходимость выплаты компенсации.

7.3.5 Значения скоростей услуги фиксированного Интернета и передачи данных:

Наименование Абонемента	Download / Upload на внешних сайтах		
	Максимальная скорость передачи данных, Download / Upload (Мбит)	Обычно доступная скорость передачи данных, Download / Upload (Мбит)	Минимальная скорость передачи данных, Download / Upload (Мбит)
OficiuPro 350	9 / 9	9 / 9	8 / 8
OficiuPro 400	9 / 9	9 / 9	8 / 8
OficiuPro 500	18 / 18	18 / 18	17 / 17
OficiuPro 550	18 / 18	18 / 18	17 / 17
Internet Pro 350	14 / 14	13 / 13	13 / 13
Internet Pro 500	28 / 28	27 / 27	27 / 26
Internet Pro 750	47 / 46	46 / 46	44 / 43

Наименование Абонемента	Download / Upload на местных сайтах (РМ)		
	Максимальная скорость передачи данных, Download / Upload (Мбит)	Обычно доступная скорость передачи данных, Download / Upload (Мбит)	Минимальная скорость передачи данных, Download / Upload (Мбит)
OficiuPro 350	90 / 90	90 / 90	80 / 80
OficiuPro 400	90 / 90	90 / 90	80 / 80
OficiuPro 500	90 / 90	90 / 90	80 / 80
OficiuPro 550	90 / 90	90 / 90	80 / 80
Internet Pro 350	90 / 90	90 / 90	80 / 80
Internet Pro 500	90 / 90	90 / 90	80 / 80
Internet Pro 750	90 / 90	90 / 90	80 / 80

7.3.6 Для достижения Минимальной скорости передачи данных, Обычно доступной скорости передачи данных и Максимальной скорости передачи данных, Клиент должен выполнять в совокупности следующие общие условия:

- передача указанных тестовых файлов, выполняемая отдельно для скачивания (download) и, соответственно, для закачивания (upload), между оконечным оборудованием Клиента (тестовое оконечное оборудование), подключенного к соответствующей Сети Orange Moldova и тестовым сервером, подключенным к национальному общедоступному узлу Internet Exchange public (MD Internet Exchange – MD-IX);
- на станции Клиента не должно быть проблем с программным обеспечением (вирусы, malware (вредоносных программ), компьютерные атаки на оборудование Клиента и т.д.) и все драйверы должны быть обновлены до последней версии, доступной на момент проведения измерений;
- использование Кабеля Ethernet UTP минимум Cat5e /6, согласно стандарту IEEE 802.3ab или в соответствии с одним из более новых вариантов этого стандарта, Длина кабеля не должна превышать длину, допустимую для 1 Gbps для соответствующей категории кабеля;
- приложение desktop, используемое для тестирования (Speedtest by Ookla), должно быть обновлено до последней доступной версии на момент проведения измерений;
- уровень использования процессора / ядра во время измерений должен составлять максимум 60%;
- Wi-Fi отключен и подключение терминала напрямую к сетевому оборудованию (ONT / модем/ роутер);
- один ПК подключен через LAN/кабель UTP к модему/роутеру Orange;
- никакая другая программа, потребляющая диапазон, не должна работать на ПК в момент проведения измерений (например: FTP-клиенты, streaming video, messaging, browsing, filesharing и т.д.);
- на том же физическом соединении должна быть доступна только услуга фиксированного интернета;
- отключение любого другого оборудования, подключенного к сети, которое может генерировать трафик данных (обмен файлами, потоковая передача, просмотр любого вида, обмен сообщениями и т.д.).

7.3.7 Для достижения обычно доступной скорости передачи данных и Максимальной скорости передачи данных, Клиент должен выполнять в совокупности следующие конкретные условия: Hardware: минимум процессор Intel Core i3 или аналогичный, накопитель типа HDD или SSD; сетевой интерфейс 1000 Мбит(full-duplex), память RAM:минимум 2 ГБ, операционная система: Win 10 (или новее);

7.3.8 Для достижения Минимальной скорости передачи данных, Клиент должен выполнять в совокупности следующие конкретные условия:

- Hardware: процессор минимум dual core или аналогичный (например: Inter Core i3), накопитель типа HDD/SSD; сетевой интерфейс 1000 Мбит, память RAM: минимум 2 ГБ, операционная система : Windows 10 (или новее);
- Связь между сетевой картой ПК клиентов и CPE Orange Moldova

должна составлять минимум 1000 Мбит full-duplex (в случае абонементов со скоростью более 100 Мбит)

7.3.9 Измерения скорости передачи данных будут производиться только с помощью приложения Speedtest by Ookla, которое можно скачать в варианте Windows. Клиент должен иметь или должен создать учетную запись в приложении Speedtest by Ookla и должен быть подключен и аутентифицирован во время проведения измерений.

7.3.10 Приложение Speedtest by Ookla для стационарных терминалов обнаруживает и отображает ряд факторов, которые могут повлиять на измерения, а именно:

- Фоновый трафик превысил темп 2% измеренной скорости скачивания или загрузки;
- Средняя загрузка процессора / ядра во время тестирования превысила значение 60%;
- Наличие менее 1000 Mbytes свободной памяти RAM.

7.3.11 Клиент имеет право на компенсацию, если он произвел измерения скоростей передачи данных при соблюдении условий, указанных выше в пунктах 7.3.6 -7.3.9 и если вследствии которых констатируются значительные и постоянные различия/которые повторяются через равные промежутки времени между измеренными скоростями и Минимальной скоростью, Обычно доступной скоростью и Максимальной скоростью, соответствующей абонементу, принадлежащего Клиенту и указанной выше в пункте 7.3.5.

7.3.12 Считается, что Клиент зарегистрировал значительные расхождения, если он произвел минимум 6 измерений в течение 24 часов, из которых как минимум одно во временном интервале 23:00 - 7:00 и при выполнении хотя бы одного из следующих условий:

- (i) Клиент не достигает минимального значения скорости передачи данных как минимум в двух измерениях;
- (ii) Как минимум половина произведенных Клиентом измерений регистрирует значение скорости не превышающей 50% скорости, доступной в нормальном гарантированном режиме.

7.3.13 Различия считаются постоянными или повторяющимися через определенные промежутки времени, если в совокупности выполняются следующие условия:

- (i) Клиент проводит измерения в течение минимум 5 дней, на протяжении 30 последовательных дней, из которых, как минимум, один должен быть выходным днем;
- (ii) Клиент выполняет не менее 6-ти измерений в день, из которых как минимум одно должно быть осуществлено во временном интервале 23:00 - 07:00;

(iii) Клиент не достигает минимального значения скорости передачи данных как минимум в двух измерениях или как минимум в половине измерений не достигает скорости передачи данных в нормальном режиме или ни в одном из измерений не достигает максимальной скорости передачи данных.

7.3.14 Клиент может запросить компенсацию, указанную выше в пункте 7.3.11 в течение максимум 30 дней с даты последних измерений. Для этого Клиент отправляет Orange Moldova прикрепленные вместе с жалобой в письменном виде, с помощью средств, указанных в Процедуре запроса компенсаций, следующие документы/данные:

- Экспорт измерений, осуществленных в заявленный период, скачанный из учетной записи пользователя приложения измерения скоростей, в формате csv или pdf;
- Скриншоты экрана, демонстрирующие количество «полосок» индикатора мощности сигнала, отображенного на экране терминала в момент проведения измерений;
- Идентификационные данные Клиента;
- Заявленная скорость передачи, согласно технологии проведенных измерений.

7.3.15 В случае, предусмотренном в пункте 7.3.14 выше, Orange Moldova предоставляет компенсацию, равную эквивалентной стоимости неоказанной или оказанной ненадлежащим образом Услуги (т.е., часть Ежемесячной платы и тарифа за дополнительные Опции, использованные Клиентом пропорционально количеству дней в течение которых Услуга была недоступна или ее качество ухудшилось (проявлялись значительные различия, постоянные или повторяющиеся через регулярные интервалы времени) в течение соответствующего Периода фактурирования). Период расчета компенсаций включает период, в течение которого проводились

измерения. Компенсация предоставляется путем кредитования Клиента в счет-фактуре, связанной с расчетным периодом, следующим за тем, когда претензия была удовлетворена Orange Moldova. Она предоставляется на основании жалобы Клиента и после предварительного анализа всех существующих обстоятельств, обосновывающих необходимость предоставления компенсации.

#### 7.4 пределы ответственности Orange Moldova

7.4.1 Orange Moldova не несет ответственности за какой бы то ни было ущерб, косвенно нанесенный Клиенту, при любых обстоятельствах, в том числе, но не ограничиваясь, упущенными возможностями в бизнесе, потери доходов, упущенную выгоду, утраченные сбережения, повреждение или потерю данных или информации, потерю клиентов, приостановку деятельности.

7.4.2 Orange Moldova не несет ответственности перед третьими лицами, пользующимися Услугами в отсутствие Договора, заключенного между Orange Moldova и данным третьим лицом.

7.4.3 Orange Moldova не несет ответственности за ненадлежащее пользование Услугами своими клиентами или любым иным лицом, в том числе за нарушение применяемых регулирующих положений, касающихся порядка пользования Услугами, цель их использования или передаваемый, хранимый, выставляемый контент или контент, так или иначе являющийся предметом операции, производимой при поддержке или посредством Услуг.

#### 7.5 содержание коммуникаций и Услуги третьих лиц

7.5.1 Orange Moldova не несет ответственности за Контент, передаваемый, получаемый, просматриваемый, хранимый, принятый, скачанный или закачанный при помощи Услуг Orange Moldova, при условии, что Orange Moldova не является его поставщиком.

7.5.2 Orange Moldova несет ответственность исключительно за собственные Услуги и, как следствие этого, не несет ответственности за Услуги (Контент), оказываемые третьими сторонами, пользующимися, в любом виде, его Услугами (например: поставщики Контент-услуг), а также за ущерб и потери любого свойства, понесенные Клиентом в связи с подобными Услугами. В случае если, в качестве поставщика Контент-услуг выявлено третье лицо, поставка данных Контент-услуг может быть увязана с необходимостью заключения дополнительного соглашения (условиями) с данным поставщиком.

7.5.3 На доступности или качестве доступа к информационным источникам, находящимся в сетях электронной связи третьих поставщиков, могут оказаться (могут ограничить) конфигурации (настройки), произведенные данными поставщиками или владельцами соответствующих информационных источников, при этом Orange Moldova не несет никакой ответственности в данном отношении.

7.5.4 Orange Moldova вправе (но не обязано) приостановить доступ к тем или иным сайтам, Услугам или Контенту, выставленным третьими лицами, в том числе, если они не соответствуют применимым законодательным нормам или в случае прекращения договорных отношений с поставщиками данного Контента. Orange Moldova не несет ответственности за блокирование доступа своих клиентов

к определенным IP-адресам в случае если закон предусматривает осуществление им подобной блокировки.

7.5.5 Orange Moldova оставляет за собой право удалить любые данные или сведения, хранимые Клиентом на серверах Orange Moldova, которые могут вызвать падение или ненадлежащую работу Стационарной сети Orange Moldova или не соответствуют применимым законодательным нормам. Orange Moldova уведомляет Клиента в кратчайшие сроки и предоставляет ему необходимые разъяснения в связи с осуществлением данного права.

7.6 обеспечение доступа к экстренным службам и к информации о местонахождении вызывающего абонента

7.6.1 У Клиента есть неограниченный доступ к службам экстренной помощи – по единому номеру 112 – а информация о местонахождении передается в соответствии с положениями законодательства.

7.6.2 В случае услуг, которые позволяют пользователю менять местоположение оконечного оборудования, которому была присвоена фиксированная географическая или независимая от местоположения нумерация (точнее Voice Trunk TDM - ISDN PRA и

Voice Trunk SIP - SIP Trunk), без технической поддержки Orange Moldova, и его использование за пределами заявленной при установке области, информация о местонахождении не может быть передана должным образом при экстренном вызове 112. В этом случае, местонахождение вызывающего абонента будет определяться SNUAU (Единая национальная служба экстренных вызовов 112 в Республике Молдова) на основе информации, предоставляемой вызывающим абонентом.

#### 8. обязательства Клиента

##### 8.1 Клиент обязан:

- а) добросовестно пользоваться Услугой в соответствии с действующим законодательством, Договором, приложениями к Договору, дополнительными соглашениями к Договору и настоящими Общими условиями;
- б) оплачивать Услуги в соответствии с Договором, приложениями к Договору, дополнительными соглашениями к Договору, настоящими Общими условиями и Прайс-листом по Услугам стационарной связи Orange;
- в) не пользоваться Услугой в целях, противоречащих интересам государства или общественному порядку;
- г) для доступа к Услугам использовать только устройства, одобренные в соответствии с действующим законодательством;
- д) не использовать устройства, аксессуары или дополнительные детали, способные создать помехи в работе Услуги;
- е) не пользоваться Услугами с устройствами, способными автоматически производить звонки или сообщения;
- ж) не пользоваться Услугой в порядке, вызывающим или способном вызвать полное или частичное нарушение работы Сети или нанести иной ущерб Orange Moldova, другим операторам, клиентам (пользователям) Orange Moldova или иных операторов;
- з) пользоваться Услугой только для личного пользования;
- и) пользоваться Услугой стационарной телефонной связи исключительно для производства или приема звонков, не использовать и не допускать использования Услуг стационарной телефонной связи для (1) транзитного прохождения через Стационарную сеть Orange Moldova телефонного трафика (голосового, VoIP или иного свойства), инициированного третьими лицами, направленного в Стационарную сеть Orange Moldova и/или в другие сети, принадлежащие Orange Moldova и/или третьим лицам; (2) для оказания, на платной или бесплатной основе, Услуг электронной связи третьим лицам; (3) для поставки Услуг с добавленной стоимостью (Контент-услуг) третьим лицам;
- к) не перепродавать Услугу третьим лицам;
- л) не пользоваться Услугой с целью Мошенничества;
- м) не пользоваться Услугой для передачи или выставления любого материала, носящего незаконный характер;
- н) воздержаться от любых действий и избегать любого бездействия, способных оказаться на имидже, имени, марках или любых иных правах Orange Moldova;
- о) принимать все меры предосторожности для исключения незаконного или недобросовестного пользования Услугой через свой Стационарный телефонный номер (либо свою Интернет-линию или линию для передачи данных);
- п) не нарушать или пытаться нарушать безопасность Сети и Услуг, в том числе, но не исключая: (1) путем доступа к данным, непредназначенным для Клиента или проникновения на сервер или на счет с закрытым для Клиента доступом, (2) путем попыток сканировать или испытывать уязвимость той или иной системы или сети или нарушить ее безопасность или мер аутентификации, не обладая при этом соответствующей авторизацией, (3) путем попыток вмешательства, прерывания или доведения до состояния непригодности для пользования Услугой другого пользователя, узла или сети, в том числе, но не ограничиваясь, через использование средств для перегрузки, „flooding“, „mailbombing“ или „spamming“, то есть через отправку большого количества электронных сообщений или иного рода информации на частный электронный адрес или другому пользователю Услуги, (4) путем подделки любого заголовка TCP/IP или любой части содержащейся в нем информации одновременно с отправкой по электронной почте или в адрес группы Usenet или путем совершения любого действия с целью получения Услуги, на которую Клиент не имеет право;
- р) не допускать пользование Услугой для производства звонков



**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**

Настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий пользования услугой стационарных электронных коммуникаций Orange, составленных на румынском языке.

Данный перевод не является официальным документом и предоставляется для удобства клиентов Orange Moldova. В случае расхождений между румынским и русским текстом данных Общих условий, преимущество имеет румынский текст.

и/или отправки сообщений, вручную или при помощи тех или иных автоматических систем, без предварительного согласия получателей и преследующих целью прямую или косвенную рекламу собственных товаров, услуг и/или имиджа или товаров, услуг и/или имиджа любого лица, осуществляющего производственную, коммерческую, религиозную, благотворительную или политическую деятельность, в том числе презентацию услуг или изделий, деятельность по исследованию рынка, информационные объявления (именуемые далее «Спам»), при этом Клиент несет единоличную ответственность за отправку подобных сообщений или произведенные подобных звонков;

q) не допускать использования Сети и Услуги в порядке, негативно сказывающемся на законных интересах Orange Moldova или какого-либо третьего лица через те или иные действия, среди которых: (1) произведение звонков, отправка сообщений или факсов, содержащих элементы домогательств или беспокойства для остальных клиентов (пользователей) своим дискредитирующем характером, через которые происходит клевета или раскрытие личных сведений того или иного третьего лица, (2) продолжение произведения звонков или отправки сообщений или факсов в адрес получателя, указавшего, что не желает больше получать подобные сообщения, (3) отправка электронных сообщений, содержащих поддельную информацию в наименовании списка („racket header“) TCP/IP, (4) отправка сообщений с недоброжелательным содержанием, в том числе, но не ограничиваясь, сообщений из категории „mailbombing“, (5) отправка электронных сообщений с признаком им вида, нарушающего пользовательские политики иных поставщиков Интернет-услуг, (6) использование электронного почтового ящика исключительно в качестве места хранения данных, (7) отправка или отображение сообщений, содержащих вирусы и/или «тロjanских коней», незаконных сообщений или отправка или отображение сообщений непристойного, неприличного или порнографического характера, с нарушением положений действующего законодательства, (8) отправка или отображение электронных сообщений с «призрачного» или несуществующего электронного адреса или с указанием фальшивых идентификационных данных, (9) произведение звонков, отправка или отображение сообщений, предназначенных или используемых для преследования третьих лиц, (10) отправка или отображение сообщений, текстов, изображений, данных, сведений, графиков, звуков, музыки, видеоматериалов, нарушающих право интеллектуальной или промышленной собственности Orange Moldova, третьего лица, или сообщений, содержащих сведения, в отношении которых у Клиента отсутствуют законные права на передачу или распространение в любых условиях, согласно положениям любого применимого закона Республики Молдова или закона иного государства и т.д.;

r) не производить реконфигурацию (не изменять настройки) Оконечного оборудования, полученного от Orange Moldova в безвозмездное пользование;

s) подключать Оконечное оборудование, используемого для доступа к Услуге, к постоянному и защищенному источнику питания в течение всего периода пользования Услугами;

t) не изменять, не заменять или не удаляя Стационарный телефонный номер, присовенный линии в рамках Договора при произведении любого звонка;

u) не использовать и не допускать использования Стационарных телефонных номеров, присвоенных Клиенту в рамках Договора, за пределами области (зоны) или населенного пункта, которым они были присвоены согласно действующему Национальному плану нумерации Республики Молдова, то есть не использовать и не допускать использования соответствующих географических номеров с окончным оборудованием, физически расположенным вне области (зоны) или населенного пункта, которым они были присвоены.

8.2 Клиент несет единоличную ответственность за действия и бездействия, результатом которых стало нарушение любых регулирующих положений и условий, касающихся порядка доступа и пользования Услугами через принадлежащий ему Стационарный телефонный номер (либо принадлежащую ему Интернет-линию или линию для передачи данных), цель их использования, услуги, доступ к которым не открыт для всех категорий клиентов или переданный, находящийся на хранении, выставленный контент или контент,

который при любом раскладе является предметом операции, осуществленной при поддержке или посредством Услуг, в том числе любым лицом, уполномоченным Клиентом.

8.3 В случае подачи третьим лицом судебного иска против Orange Moldova в связи с нарушением Клиентом обязательства, указанных в настоящей статье, Клиент обязан возместить ущерб, понесенный Orange Moldova.

8.4 Клиент несет единоличную ответственность за защиту своей информационной системы, а также за целостность данных, внесенных им самим в свою систему.

8.5 Orange Moldova вправе взыскать с Клиента следующие выплаты в качестве штрафов:

a) за нарушение своего обязательства, предусмотренного п. 8.1 лит. (i) подпункт. (1) – эквивалент в молдавских леях суммы в 0,16 долларов США за минуту звонка, рассчитанный по обменному курсу Национального банка Молдовы на день выставления фактуры;

b) за нарушение своего обязательства, предусмотренного п. 8.1 лит. (i) или (i) подпункт. (2) – сумму, равную Ежемесячной плате за перепроданные услуги, рассчитанную за каждый Период фактурирования, в течение которого происходила перепродажа Услуг, по каждому третьему лицу, которому Клиент перепродал Услуги;

c) за нарушение своего обязательства, предусмотренного п. 8.1 лит. (i) подпункт. (3) – 85% от стоимости Услуг с добавленной стоимостью, но не меньше эквивалента в молдавских леях суммы в 0,16 долларов США за минуту звонка, рассчитанного по обменному курсу Национального банка Молдовы на день выставления фактуры;

d) за нарушение своего обязательства, предусмотренного п. 8.1 лит. (p) – эквивалент в молдавских леях суммы в 0,16 долларов США за минуту звонка или сообщение, рассчитанный по обменному курсу Национального банка Молдовы на день выставления фактуры;

e) за нарушение своего обязательства, предусмотренного п. 8.1 лит. (t) и/или (u) – эквивалент в молдавских леях суммы в 0,16 долларов США за минуту звонка, рассчитанный по обменному курсу Национального банка Молдовы на день выставления фактуры.

8.6 В случае нарушения любого из своих обязательств, предусмотренных п. 8.1 лит. (i), (p), (t) и/или (u), Клиент, в дополнение к взысканиям, указанным в п. 8.5, обязан возместить Orange Moldova убытки, понесенные последним в результате принятия к рассмотрению исков третьих лиц в судебных инстанциях в связи с данными нарушениями.

### 9. изменение Услуги

9.1 Orange Moldova вправе вносить изменения в настоящие Общие условия, Прайс-лист по Услугам стационарной связи Orange и условия коммерческих предложений, используя для этого любое средство, в отношении которого разумно предположить, что данное сообщение дойдет до сведения общественности (например: по почте, по факсу, по электронной почте, через объявления по радио и ТВ и/или путем выкладывания изменений на официальной странице [www.orange.md](http://www.orange.md)). Клиент может в любой момент получить обновленную информацию относительно Общих условий, Прайс-листа по Услугам стационарной связи Orange и условиях коммерческих предложений от Службы заботы о Клиентах, на официальной странице [www.orange.md](http://www.orange.md) или в любом Магазине Orange.

9.2 Orange Moldova письменно информирует Клиента о внесении изменений в настоящие Общие условия, Тарифы и условия поставки и пользования Услугами, приобретенных Клиентом в соответствии с Договором, как минимум за 30 дней до их вступления в силу. В случае если внесенные изменения предусматривают более благоприятные условия для Клиента, возможно незамедлительное начало применения подобных изменений. Информирование осуществляется посредством любого из средств сообщения, обеспечивающих ее передачу Клиенту, в том числе по почте, факсу, электронной почте и/или в виде информации, опубликованной на фактуре (в том числе на ее обратной стороне).

9.3 За исключением случаев, когда устанавливаются более благоприятные условия для Клиента или изменяются условия, применяемые к Дополнительным услугам, если Клиент не соглашается на изменения, внесенные в соответствии с п. 9.2, Клиент вправе расторгнуть Договор без каких-то взыскания для себя,



**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**

Настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий пользования услугой стационарных электронных коммуникаций Orange, составленных на румынском языке.

Данный перевод не является официальным документом и предоставляется для удобства клиентов Orange Moldova. В случае расхождений между румынским и русским текстом данных Общих условий, преимущество имеет румынский текст.

путем направления предварительного уведомления в адрес Orange Moldova до истечения периода, указанного в п. 9.2, в противном случае будет считаться, что Клиент согласился с предложенными изменениями.

9.4 В случае изменения условий, применяемых к Дополнительным услугам, Клиент может отказаться от приобретения Дополнительных услуг.

#### **10. приостановка Услуги и прекращение Договора**

##### **10.1 приостановка Услуги Клиентом**

10.1.1 С учетом положений п. 10.1.2, Клиент может потребовать приостановки Услуги по любой линии на период до 3 календарных месяцев, раз в год, вне зависимости от причин, путем отправки письменного заявления (i) по почте, по адресу: Orange Moldova S.A., Служба заботы о Клиентах, ул. Алба Юлия, 75, MD-2071 Кишинев, (ii) лично, Представителю по корпоративным продажам Orange, (iii) в любом магазине Orange, (iv) по факсу, на номер 0 22 97 77 01, или (v) по электронной почте, по адресу corporate@orange.md. Расчет расходов на отключение для их включения в фактуру Клиента будет производиться согласно Прайс-листу по Услугам стационарной связи Orange.

10.1.2 Приостановка Услуги по определенному Стационарному телефонному номеру (либо Интернет-линии или линии для передачи данных) возможна не ранее чем через 3 месяца с момента ее Активации.

10.1.3 В случае получения Orange Moldova заявления о приостановке в соответствии с п. 10.1.1, приостановка Услуги осуществляется со следующей Даты фактурирования, при условии, что заявление было подано как минимум за 3 рабочих дня до затребованной даты приостановки.

10.1.4 На период приостановки Услуги в соответствии с п. 10.1.1, Ежемесячная плата и Тарифы за Дополнительные услуги, приобретенные в соответствии с Договором по приостановленной линии, не взимаются, за исключением случаев, когда Клиент подключен к Стационарной сети Orange Moldova через технологию xDSL, через переключенную телефонную линию, принадлежащую третьему поставщику.

10.1.5 По истечению Периода приостановки, Услуга реактивируется автоматически, без какого-либо уведомления.

10.1.6 В случае приостановки Услуги Клиентом, Минимальный срок Договора, применяемый к приостановленной линии, продлевается на соответствующий период приостановки.

##### **10.2 приостановка Услуги по инициативе Orange Moldova**

10.2.1 Orange Moldova вправе приостановить поставку Услуги в случае, если Клиент предпринимает действия, негативно сказывающиеся на интересах других клиентов Orange Moldova, и Orange Moldova получает жалобы против себя. Приостановка производится на весь период расследования. В случае обоснованности жалоб против Клиента, Orange Moldova вправе расторгнуть Договор с Клиентом в соответствии с п. 10.3.

10.2.2 Orange Moldova может приостановить или ограничить доступ Клиента к Услуге незамедлительно, без предварительного уведомления или иных формальностей и без права на компенсацию в следующих ситуациях: (i) Клиент не произвел полной своевременной оплаты Услуги, согласно положениям указанного выше п. 6; (ii) Клиент нарушил положения, указанные в приложениях к Договору, в дополнительных соглашениях к Договору или настоящих Общих условий; (iii) в случае Мошенничества или Попытки мошенничества со стороны Клиента; (iv) в случае достижения Кредитного лимита; (v) в любом ином случае, при котором действия или бездействия Клиента могут представлять риск для Orange Moldova; (vi) в любых иных случаях, прямо предусмотренных настоящими Общими условиями или действующим законодательством или регулирующими положениями.

10.2.3 Возобновление предоставления Услуг происходит в течение не более 1 (одного) рабочего дня после выполнения следующих кумулятивных условий: а) полной оплаты Клиентом сумм, подлежащих оплате в соответствии с пунктом 6.5.2 или 6.5.5, в ситуации, указанной в пункте 10.2.2(i); б) полного устранения всех других причин, приведших к приостановлению услуг, в соответствии с пунктами 10.2.1-10.2.2; в) оплаты административного тарифа за восстановление доступа к услугам (если применим); и г) предостав-

лении Клиентом документов и информации, затребованных в связи с приостановлением/ограничением.

10.2.4 Приостановка поставки Услуг вследствие любой из ситуаций, описанных в п. 10.2.1-10.2.2, не приостанавливает обязательство Клиента относительно внесения Ежемесячной платы и Тарифов за Дополнительные услуги, но не больше, чем за один полный Период фактурирования.

10.2.5 Приостановка поставки Услуг вследствие любой из ситуаций, описанных в п. 10.2.1-10.2.2, влечет за собой приостановку течения Минимального срока Договора, а также его продление на соответствующий срок, в течение которого имела место приостановка Услуг.

#### **10.3 прекращение Договора**

10.3.1 Договор может быть расторгнут Orange Moldova в одностороннем порядке, без направления соответствующего уведомления, без вмешательства судебной инстанции и без выполнения каких-либо иных формальностей, в назначенный Orange Moldova день, указанный в письменном уведомлении о расторжении, отправленном Orange Moldova, в следующих ситуациях: (i) в случае Мошенничества или Попытки мошенничества со стороны Клиента; (ii) в случае, если своими действиями или бездействием Клиент наносит ущерб имиджу, имени, маркам или любым иным правам Orange Moldova; (iii) в условиях указанного выше п. 6.5.3; (iv) в случае констатацией Orange Moldova, что на дату заключения Договора или подписания приложения к Договору по дополнительной линии Клиентом были предоставлены недостоверные или неполные сведения, затребованные в соответствии с п. 2.2.3; (v) если Клиент не уведомил относительно изменений, произошедших в сведениях о Клиенте, указанных в Договоре или в документах, представлены ранее в адрес Orange Moldova; (vi) в случае нарушения Клиентом обязательств, предусмотренных указанным выше п. 8, если, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня приостановки, Клиент не выполнил все условия для возобновления поставки Услуг согласно п. 10.2.3; (vii) в случае если Клиент предпринимает любые действия, сказывающиеся на функциональности Сети на оптимальной мощности и способные повлиять на качество Услуг, оказываемых Orange Moldova; (ix) в случае, если портирование Номера, являющегося предметом Договора, в Стационарной сети Orange Moldova было отменено по причине ошибочного портирования Номера; (x) в иных случаях, связанных с действиями Клиента, предусмотренных настоящими Общими условиями. Во всех этих случаях Клиент будет обязан выплатить Orange Moldova компенсации, соразмерные с объемами нанесенного ущерба.

10.3.2 В случае если расторжение имело место до истечения Минимального срока Договора, Клиент будет обязан, помимо возможных компенсационных выплат согласно вышеуказаным положениям, оплатить компенсацию равную, на выбор Orange Moldova (i) сбору за подключение, или (ii) Ежемесячной плате (либо 30 леям в месяц, если Ежемесячная плата равна 0 (нулю)), умноженной на количество месяцев, оставшихся до истечения Минимального срока Договора. Orange Moldova вправе удержать все перечисленные компенсации из сумм, предоплаченных Клиентом.

10.3.3 Также, прекращение Договора может наступить:

- в результате соглашения между сторонами;
- в течение Минимального срока Договора, после направления Клиентом письменного уведомления в адрес Orange Moldova по крайней мере за 30 календарных дней до даты, намеченной в качестве даты вступления денонсации в силу (которая должна быть Датой фактурирования), и оплаты суммы, включающей (i) сбор за подключение, или (ii) Ежемесячную плату (либо 30 леев в месяц, если Ежемесячная плата равна 0 (нулю)), умноженной на количество месяцев, оставшихся до истечения Минимального срока Договора. Несоблюдение сроков для предварительного уведомления ведет к недействительности заявления о денонсации;
- по истечению Минимального срока Договора, после направления Клиентом письменного уведомления в адрес Orange Moldova по крайней мере за 15 календарных дней до Даты фактурирования и без обязательства оплаты каких-либо компенсаций в пользу Orange Moldova. Расторжение вступает в силу начиная с Даты фактурирования, следующей за расторжением, объявленным согласно положениям настоящего пункта;



d) в день получения уведомления, без вмешательства судебной инстанции и без каких-либо иных формальностей, в случае, если Клиент-юридическое лицо прекращает свою деятельность, становится неплатежеспособным, в отношении него возбуждается процедура ликвидации или в случае смерти Клиента-физического лица;

e) в результате отправки письменного уведомления от Orange Moldova на имя Клиента, без обязательства выплаты каких-либо компенсаций в пользу Клиента, в случае, если поставка Услуги становится невозможной с технической точки зрения, по причине тех или иных ограничений или изменений, утвержденных компетентными органами, по причине изменений, произошедших в правах Orange Moldova, установленных согласно типовому информационному заявлению поставщиком сетей и услуг электронной связи;

f) в результате отправки письменного уведомления от Orange Moldova на имя Клиента, без обязательства выплаты каких-либо компенсаций в пользу Клиента в случае, если Ежемесячная плата по соответствующему Мобильному телефонному номеру равна 0 (нулю) и эквивалентная стоимость Услуг, использованных Клиентом с данного номера, ниже 360 леев в течение любых 12 последовательных Периодов фактурирования;

g) в условиях, предусмотренных указанным выше п. 9.3;

h) в любых иных случаях, предусмотренных Договором или применяемым законодательством.

10.3.4 Прекращение Договора не освобождает стороны от ответственности по предусмотренным Договором обязательствам до даты прекращения или в результате его прекращения, в том числе предусмотренной п. 4.2.4 или 4.2.5.

#### **11. Конфиденциальность и защита данных личного характера**

11.1 Orange Moldova обеспечивает конфиденциальность общения Клиента, проходящего посредством Услуги, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

11.2 Подписывая Договор или используя Услуги, Клиент выражает свое согласие с тем, чтобы данные, предоставленные Клиентом Orange Moldova или ставшие известными Orange Moldova в связи с поставкой Услуг:а) обрабатывались Orange Moldova или уполномоченными им третьими сторонами в целях выполнения Orange Moldova обязательств, принятых им на себя в соответствии с Договором, в том числе в целях обеспечения надлежащего функционирования Услуги, в целях выявления ошибок в звонках/сообщениях/сеансах, а также оказания помощи при решении вопросов, связанных с качеством Услуги, с возможностью трансграничной передачи указанных данных с той же целью, с соблюдением положений действующего законодательства, а также в целях реализации законного интереса Orange Moldova в рамках взаимоотношений между Orange Moldova и компетентными органами и/или иными операторами электронной связи;

b) обрабатывались Orange Moldova или уполномоченными им третьими сторонами в целях предупреждения случаев Мошенничества;

c) передавались Orange Moldova авторизированным им третьим сторонам, обеспечивающим выполнение обязательств, принятых на себя Клиентом в соответствии с Договором. Обработка данных указанными третьими сторонами осуществляется в целях выполнения всех необходимых мер для удовлетворения Orange Moldova, зарегистрированных против его дебиторов, а также взыскания сопутствующих пеней и возможных компенсаций, предусмотренных согласно Договору.

11.3 Orange Moldova не запрашивает у своих клиентов по электронной почте, через письменные сообщения, письма, телефонные звонки или любыми иными способами сведения о банковских счетах, личных паролях или кодах для перезагрузки, и не требует проведения сделок в виде денежных переводов. Данные сведения носят строго конфиденциальный характер и не должны сообщаться никаким третьим лицам или сторонам. Клиент (Пользователь) принимает на себя всю ответственность за их сообщение третьим лицам Клиентом (Пользователем).

11.4 Клиент (Пользователь) дает свое согласие Orange Moldova на запись телефонных переговоров с представителями Orange Moldova в целях определения клиентских запросов и усовершенствования Услуг, оказываемых Orange Moldova. Пользователь информируется об этом в момент обращения с целью беседы с

оператором Службы заботы о Клиентах Orange Moldova, при этом он вправе отказаться от беседы.

11.5 Подписывая Договор, Клиент (Пользователь) выражает свое одобрение возможных обращений к нему в целях его информирования о предложениях и услугах Orange Moldova, а также в целях проведения рыночных исследований, со стороны Orange Moldova или уполномоченных им третьих сторон, а также относительно обработки своих данных с указанной целью. Данные Клиента не передаются третьим сторонам в маркетинговых целях без четкого разрешения на то со стороны Клиента.

Через отправку заявления в адрес Службы заботы о Клиентах, Клиент может отказаться от своего согласия относительно обработки своих данных в целях своего информирования о предложениях и услугах Orange Moldova или проведения рыночных исследований.

11.6 Клиент обязан получить одобрение Пользователей для переработки данных, указанных в настоящей статье и берет на себя всю ответственность в данном отношении.

11.7 Orange Moldova предоставляет Клиенту (Пользователю) возможность обезопасить доступ к своим персональным данным путем использования Пароля, а Клиент (Пользователь) несет единоличную ответственность за свои действия и бездействия, результатом которых стал доступ третьих лиц к Паролю Клиента (Пользователя).

11.8 В случае если Клиент дает свое предварительное письменное, его данные, а именно наименование, адрес места нахождения и Стационарный(ые) номер/номера из Стационарной сети Orange Moldova могут быть включены в письменный или электронный реестр абонентов, и могут передаваться всем поставщикам информационных услуг по абонентам и реестров абонентов (печатные и электронные телефонные книги), от которых Orange Moldova получило соответствующий запрос. Услуги информаций об абонентах и Реестры абонентов позволяют любому человеку узнавать телефонные номера абонентов публичных услуг телефонной связи. Клиент вправе проверять, вносить исправления и устранять свои данные из реестров и из телефонных справочников путем направления письменного заявления в адрес Orange Moldova.

#### **12. Информационная служба**

12.1 Обращение в Службу заботы о Клиентах Orange Moldova возможно в любое время путем звонка по номеру 700, доступному бесплатно внутри мобильной сети Orange Moldova, или по номеру 022 977770, доступному в любой сети по тарифу, соответствующему тарифному плану звонящего.

12.2 В случае злоупотребления Клиентом звонками, Orange Moldova вправе приостановить, временно или постоянно, доступ Клиента к телефонным номерам Службы заботы о Клиентах Orange Moldova.

#### **13. Жалобы и споры**

13.1 Жалобы относительно Услуги подаются лично в письменной форме, с 09:00 до 18:00, или отправляются по почте по адресу: Orange Moldova S.A., Служба заботы о Клиентах, ул. Алба Юлия, 75, MD-2071 Кишинев, с обязательным указанием предмета и причин жалобы.

13.2 Сроки рассмотрения жалоб не должны превышать 15 дней, а при необходимости проведения дополнительного рассмотрения, сроки могут быть продлены до 30 дней со дня получения жалобы. Результаты рассмотрения жалобы доводятся до сведения Клиента письменно или, с согласия последнего, устно.

13.3 Любой спор относительно настоящих Общих условий или Услуг, который не может быть решен на основе взаимной договоренности, может быть направлен на рассмотрение исключительно судебным инстанциям Республики Молдова. Также, Клиент вправе направить подобные споры на рассмотрение НАРЭКИТ, уполномоченное правом вынесения решений рекомендательного характера.

13.4 Применимым законом для настоящих Общих условий и Услуг является действующее законодательство Республики Молдова.

#### **14. Переуступка**

14.1 Клиент может передать свои права и обязанности, предусмотренные Договором, лишь с письменного согласия Orange Moldova и только после подписания Клиентом и цессионарием заявления о смене собственника, согласно формуляру, предоставляемого



**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**

Настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий пользования услугой стационарных электронных коммуникаций Orange, составленных на румынском языке. Данный перевод не является официальным документом и предоставляется для удобства клиентов Orange Moldova. В случае расхождений между румынским и русским текстом данных Общих условий, преимущество имеет румынский текст.

Клиентам Orange Moldova, и оплаты Клиентом всех своих задолженностей перед Orange Moldova, накопленных на основании Договора. Переуступка вступает в силу как между сторонами, так и в отношении Orange Moldova только после письменного выражения Orange Moldova своего согласия на подобную переуступку.

14.2 Согласие Orange Moldova в том, что касается переуступки Договора, дается под отменительным условием, состоящем в возникновении новых данных относительно даты согласия, касающихся личности Сторон или качества их представителей. В случае выполнения отменительного условия, как согласие Orange Moldova относительно переуступки, так и сама переуступка ретроактивно теряют свою силу. В итоге, Договор с Orange Moldova продолжится с цедентом.

14.3 Цессионарий обязан соблюдать Минимальный срок Договора, применимый к Стационарному телефонному номеру (либо Интернет-линии или линии для передачи данных) переуступленного до переуступки, в том числе применимый в качестве результата освобождения от оплаты за подключение.

14.4 Переуступка на условиях возмездности любых из прав, предоставленных Клиенту согласно положениям Договора, или предоставление на возмездной основе права на использование Абонемента или иных прав, вытекающих из Договора, квалифицируются как Мошенничество со стороны Клиента.

## **15. форс-мажор**

Стороны освобождаются от ответственности в случае невозможность соблюдения положений Договора в результате форс-мажорного события. Под форс-мажорным событием подразумевается любое непредвиденное и непреодолимое событие, неподконтрольное пострадавшим сторонам. Подтверждением возникновения соответствующего события и его длительности служит свидетельство, выданное Торгово-промышленной палатой Республики Молдова или иным компетентным органом. После прекращения форс-мажорного случая, сторона, находившаяся в невозможности выполнения своих обязательств, обязана возобновить выполнение обязательств согласно настоящему Договору.

## **16. заключительные положения**

16.1 Любое уведомление или сообщение в адрес Клиента, осуществленное в рамках Договора, должно быть выполнено в письменной форме и считается переданным надлежащим образом в случае своей передачи (i) в виде заказного письма, с уведомлением о получении, на почтовый адрес Клиента, указанный в Договоре или другой адрес, сообщенный Клиентом в порядке, установленном согласно п. 2.2.4, до отправки письма, или (ii) по факсу, с отчетом об успешной отправке, на Номер Клиента, указанный в Договоре или на другой номер, сообщенный Клиентом в порядке, установленном согласно п. 2.2.4 до отправки факса, или (iii) по электронной почте, с отчетом об успешной отправке, на электронный адрес Клиента, указанный в Договоре или на другой адрес, сообщенный Клиентом в порядке, установленном согласно п. 2.2.4 до отправки сообщения.

16.2 В случае если любое из положений настоящих Общих условий является или становится незаконным, недействительным или неприменимым, данный факт не сказывается на законности, действительности и применимости любого иного положения настоящих Общих условий, который полностью сохраняет свою законность, действительность и применимость. В допустимых законом пределах любое незаконное, недействительное или неприменимое положение подлежит замене на действительное положение, предназначенное для достижения коммерческих и экономических целей незаконного, недействительного или неприменимого положения.

16.3 Orange, логотип Orange и любое иное наименование продукта или услуги Orange являются торговыми марками, принадлежащими Orange Brand Services Limited.