



**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**

## 1. определения

Термины, написанные с большой буквы, будут иметь значение, указанное ниже:

**Основной Абонемент:** базовый Абонемент на Интернет и/или телевидение, в отношении которого с Клиентом заключен договор для определенного Местоположения.

**Вторичный Абонемент или дополнительная ТВ опция:** Абонемент на телевидение (в случае услуг, предоставляемых посредством технологии DVB-C) или дополнительная ТВ опция (в случае услуг, предоставляемых посредством технологии IPTV), в отношении которого(о)и с Клиентом заключен договор для определенного Местоположения, являющийся дополнительным к Основному Абонементу, и поставка которого(о)и обеспечивается за счет расширения проводки Основного Абонемента.

**Приложение Orange TV Moldova:** веб-приложение, предоставляемое компанией Orange Moldova в распоряжении Клиента, которое, будучи скачанной и установленной в совместимом смарт-телеvisorе (smart TV) Клиента, обеспечивает доступ Клиента к Услуге ТВ посредством технологии IPTV, делая возможной расшифровку зашифрованного сигнала аудиовизуального медиа-контента. Телеvisоры, совместимые с Приложением Orange TV Moldova, должны использовать операционную систему Android, версия 10 или более поздняя версия, должны быть зарегистрированы в аккаунте Google с доступом к магазину приложений Google Play для Республики Молдова и быть подключены к сети Интернет через кабель Ethernet. Orange Moldova не гарантирует качество услуги, предоставляемой через Приложение Orange TV Moldova, если телевизор подключен к сети Интернет через технологию Wi-Fi.

**Подключение к сети:** установка линии (связи) электронных коммуникаций между точкой присутствия Фиксированной сети Orange Moldova и Конечной точкой сети в Местоположении Клиента. Стандартное подключение заключается в операциях по установке услуг ТВ и/или Интернет до Активации этих Услуг, предоставляемых Orange Moldova, посредством собственного персонала и/или уполномоченных Orange Moldova (например, техников), на основе тарифа (стоимость подключения), и включает в себя: i) проводку от ближайшего Сетевого оборудования до Местоположения Клиента с помощью оптоволоконного кабеля; ii) прокладку оптоволокна, разъемов и розеток в помещении; iii) подключение до 5 телевизоров с установкой до 5 ТВ Устройств (в случае услуг, предоставляемых посредством технологии DVB-C) или 3 ТВ Устройств (в случае услуг, предоставляемых посредством технологии IPTV); и (или) iv) подключение терминального оборудования оптической сети (optical network terminal) или Wi-Fi модема (маршрутизатора), в зависимости от Услуги, в отношении которой был заключен контракт, v) настройке усилителя для Услуг ТВ, в зависимости от обстоятельств, и vi) настройке Терминального оборудования, используемого для доступа к Услугам.

**DVB-C:** технология, с помощью которой кабельное телевидение и радиопрограммы ретранслируются через кабельные сети (оптоволоконные, коаксиально-кабельные или прочие кабельные сети либо сочетание таковых) с закрытым доступом в цифровой системе.

**ТВ Устройство:** означает любое устройство или оборудование, необходимое Клиенту для получения Услуг ТВ, предоставленной Клиенту компанией Orange Moldova путем предоставления права на использование в соответствии с данными Специальными Условиями и актом сдачи в эксплуатацию, подписанными сторонами. ТВ устройство состоит из Приемника (Set Top Box - STB) или модуля CI +.

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

**IPTV:** технология, посредством которой ретранслируются телевизионные и радио программы через сети с закрытым доступом, основанные на Интернет-протоколе (IP-протоколе). Услуга IPTV может предоставляться через Приемник (Set Top Box - STB), установленный по Местоположению Клиента, или через Приложение Orange TV Moldova.

**Местоположение:** в случае Услуг, предполагающих процесс установки (Услуга Фиксированное телевидение, Услуга Фиксированый Интернет и т.д.) означает адрес, указанный Клиентом в день приобретения Абонемента, в качестве адреса, по которому он желает воспользоваться Услугами Orange, по которому устанавливается оборудование и который может быть изменен только в соответствии с условиями настоящего Соглашения и коммерческой политикой Orange Moldova.

**Модуль CI +:** цифровое устройство, которое подключено к телевизору Клиента и позволяет декодировать сигнал зашифрованного аудиовизуального медиа контента.

**Опция:** соглашение, в соответствии с которым в обмен на определенную сумму (стоимость Опции) Клиент получает в течение срока действия опции (как правило, Расчетного периода) возможность воспользоваться доступом по определенным Телеканалам.

**Приемник или декодер цифрового сигнала (Set Top Box - STB):** цифровой приемник, который позволяет принимать аудиовизуальный сигнал и который подключен к источнику питания и к телевизору Клиента.

**Стационарная (фиксированная) сеть Orange Moldova (Сеть):** фиксированная сеть электронной связи, управляемая Orange Moldova, посредством которой предоставляются Услуги фиксированной связи, предлагаемые Orange Moldova.

**Услуги (Услуга):** услуги электронной связи с фиксированной точкой,

настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий предоставления электронных коммуникационных услуг, доступных клиентам Orange Moldova, 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, преимуществом имеет румынский текст.

# Специальные условия

**Особые условия предоставления услуг фиксированной электронной связи Orange Moldova (применимые к абонементам Fibră și TV, Fibră și TV Acasă, Internet и TV Acasă, Internet и TV Oficiu и Public, TV Business)**

представляемые Orange Moldova Клиенту через Стационарную сеть в рамках Договора, независимо от того, предоставляются ли они в рамках Абонемента или вне его, включая, в зависимости от обстоятельств, Базовые услуги, включенные Услуги, Дополнительные услуги.

**Основные услуги:** (1) Услуга доступа к стационарному Интернету; и/или (2) услуга стационарного телевидения, предлагаемые Orange Moldova, к которым Клиент имеет автоматический доступ, выбрав соответствующий Абонемент, без дальнейшего запроса.

**Услуга доступа к стационарному (фиксированному) Интернету (Услуга Интернет):** Основная услуга, с помощью которой Orange Moldova предоставляет Клиенту (i) доступ к Стационарной сети Orange Moldova, которая позволяет ему подключаться к сети Интернет с использованием IP-адреса, присвоенного соответствующей линии доступа Клиента, и (ii) передачу и прием данных посредством Стационарной сети Orange Moldova до точки соединения с другой сетью электронных коммуникаций и наоборот.

**Услуги Фиксированного Телевидения (Услуга ТВ):** Основная услуга, с помощью которой Orange Moldova предоставляет Клиенту (i) доступ к Фиксированной сети Orange Moldova, что позволяет ему получать доступ к услугам линейного аудиовизуального медиа-контента, предоставляемым технологией DVB-C или IPTV, и (ii) услуги линейного аудиовизуального медиа контента, предлагаемые Клиенту через Фиксированную сеть Orange Moldova посредством технологии DVB-C или IPTV.

**Включенные услуги:** Услуги, автоматически активируемые вместе с Основной Услугой и предоставляемые Orange Moldova Клиенту в рамках Абонемента, чтобы повысить комфорт и удовлетворенность Клиента в отношении Услуг и, в целом, выполнения Контракта.

**Дополнительные услуги:** услуги, предлагаемые Orange Moldova в дополнение к Основным Услугам, активируемые по запросу Клиента, использование которых может повлечь за собой дополнительные расходы, отображаемые на информационных носителях Orange Moldova и о которых Клиент узнает при запросе их активации.

**ТВ-карта:** карта условного доступа, предоставляемая Orange Moldova, которая предоставляет Клиенту доступ к Услуге ТВ по технологии DVB-C, позволяя декодировать сигнал зашифрованного аудиовизуального медиа контента. Клиент будет использовать ТВ-карту только вместе с приемником или связанным модулем CI +.

**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, в направлении отдачи файлов (upload), которую конечный пользователь может испытывать большую часть времени доступа к услуге в 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, с которой сталкивается конечный 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 провайдер использует в информации в коммерческих целях, для продвижения коммерческих предложений. Рекламируемая скорость передачи данных равна максимальной скорости передачи данных.

**Зона действия Сети:** географические районы Республики Молдова, в которых Orange Moldova предлагает подключение к Фиксированной сети Orange Moldova.

## 2. общие положения

### 2.1 Применимые договорные документы

2.1.1 Договорные отношения между Orange Moldova и Клиентом в отношении предоставления Услуг регулируются (i) Контрактом и (ii) приложениями к Контракту, подписанными Клиентом, (iii) а также Общими условиями предоставления услуг в сфере электронных коммуникаций, (iv) настоящими Специальными условиями и (vi) прейскурантами на услуги фиксированной связи Orange, которые опубликованы на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md), и (vii) рекламными материалами, относящимися к конкретным коммерческим предложениям, изготовленными Orange Moldova, а также все вышеуказанные явления являются неотъемлемой частью Контракта. Клиент может получить копию документов, опубликованных на официальном сайте [www.orange.md](http://www.orange.md), на бумажном носителе, запросив их в любом магазине Orange Moldova. Данные Специальные условия являются приоритетными по отношению к Общим условиям. Некоторые Услуги могут дополнительно регулироваться



**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**

Специальными условиями, которые должны быть одобрены Orange Moldova и о которых Клиента оповещают, когда он запрашивает их активацию.

2.1.2 Подписание Клиентом Контракта означает принятие Общих условий предоставления услуг в сфере электронных коммуникаций, доступных клиентам Orange Moldova, данных Специальных условий, прейскуранта на услуги фиксированной связи от Orange и рекламных материалов, относящихся к конкретным коммерческим предложениям, изготовленным Orange Moldova и предоставляет Клиенту право запрашивать активацию Услуг в отношении которых был заключен контракт, и обязательство Orange Moldova обеспечить Клиенту доступ к Услугам, на которые заключен контракт, на условиях, изложенных в Контракте, включая приложения к Контракту и данные Специальные условия.

## 2.2 Заключение контракта

2.2.1 Услуги, предоставляемые в соответствии с данными Специальными условиями, могут быть заключены только физическими лицами-потребителями для нужд, не связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью, если только в конкретных коммерческих предложениях Orange Moldova не предусмотрено иное.

2.2.2 До подписания Контракта, приложения к Контракту, или заявления на перенос в связи со сменой Местоположения, Orange Moldova, основываясь на данных об адресе помещения, предоставленных клиентом, оценивает если местоположение, для которого запрашивается подключение, находится в Зоне действия Фиксированной сети Orange Moldova.

2.2.3 Если местоположение находится вне зоны действия Фиксированной сети Orange Moldova, то Orange Moldova, по своему усмотрению, может отклонить запрос на подключение или предложить Клиенту подключение на нестандартных условиях, в том числе срок и предполагаемую стоимость подключения.

### 3. подключение к сети и ввод услуги в эксплуатацию

#### 3.1 подключение к сети

3.1.1 Подключение к Сети в установленном Местоположении будет осуществлено в течение максимум 15 рабочих дней с даты заключения контракта на Абонемент и только при условии выполнения других обязательств, возложенных на Клиента. В зависимости от условий доступа к Местоположению и других факторов, которые могут повлиять на установку, Orange Moldova и Клиент могут договориться о более длительном сроке установки. Данный срок не включает (i) период, в течение которого работы невозможны из-за неблагоприятных климатических условий, (ii) период задержки, определяемый недоступностью Клиента согласно пункту 3.1.2 или отсутствием доступа к Местоположению согласно пункту 3.1.3, или отсутствие необходимых условий в соответствии с пунктом 3.1.4, и (iii) периоды, необходимые для получения соглашений, упомянутых в пункте 3.1.5. В случае, если Orange Moldova не установит Оборудование в течение максимального срока, указанного выше, или в любой другой срок, согласованный с Клиентом, Договор на соответствующий Абонемент будет считаться расторгнутым, и Orange Moldova возместит Клиенту любые суммы, уплаченные в качестве аванса за предоставление услуги.

3.1.2 Подключение к сети будет производиться в указанном Местоположении командой технических специалистов, делегированных Orange Moldova. Orange Moldova попросит техников связаться с Клиентом, чтобы определить подробности установки (дата, время), в зависимости от графика Клиента, в свою очередь Клиент согласно данному Контракту дает Orange Moldova согласие на передачу для этой цели своих данных или данных своих представителей (имя, адрес, телефон и т. д.) техническим специалистам. Если стороны не договорились об ином, работа по подключению будет выполняться в рабочие дни, в рабочие часы согласно графику. Orange Moldova никоим образом не несет ответственности за сбои в предоставлении Услуг, если установка или любые другие вмешательства в работу Терминала были выполнены третьими лицами, не одобренными Orange Moldova в этом отношении.

3.1.3 Подписывая Контракт (приложение к Контракту, запрос на перевод) для нового Местоположения, Клиент выражает свое безотзывное согласие на выполнение всех необходимых работ для Подключения к сети, соответствующего Местоположения. В дату и время, оговоренные с техническими специалистами для Подключения к сети, Клиент или уполномоченное им лицо должны присутствовать в Местоположении. Для выполнения работ по подключению Клиент обязан предоставить техническим специалистам, назначенным Orange Moldova, доступ к соответствующему Местоположению, а также к не арендемым площадям общего пользования в здании, которые принадлежат Клиенту по праву общей собственности. Задержка процесса подключения из-за отсутствия в соответствующем Местоположении Клиента или уполномоченного лица, или отказ в доступе к Местонахождению для техников, назначенных Orange Moldova, не может быть вменена Orange Moldova. Orange Moldova оставляет за собой право взимать плату за неудачное посещение техников (в соответствии с Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange) и/или расторгнуть Договор в отношении соответствующего Местоположения, отправив письменное уведомление Заказчику.

3.1.4 Клиент понимает и соглашается с тем, что он обязан заранее предоставить расположение и все необходимые условия для Подключения к сети Местоположения (включая условия, указанные в пункте 3.2.10 ниже), в соответствии с техническими спецификациями Orange Moldova (включая назначенные техническими специалистами), обладая правом отказаться от установки в определенном Местоположении, если эти условия не

выполняются.

3.1.5. Клиент должен получить все соглашения/разрешения, необходимые для Подключения к сети (например, соглашение владельца, если он не владеет данной собственностью, совладельцев, ассоциации жильцов, управляющей организации и/или компетентных органов или учреждений, в зависимости от обстоятельств). Orange Moldova (включая делегированных технических специалистов) имеет право отказать в установке в определенном Местоположении, если Клиент не предоставит необходимые соглашения / разрешения, а Orange Moldova (или делегированные технические специалисты) не несет никакой ответственности за ситуации, в которых Подключение к сети сделано в отсутствие этих соглашений/разрешений. В случае, если Orange Moldova не получит такое соглашение в течение 30 дней с даты запроса или если предоставление соглашения обусловлено выплатой платежей или другими льготами, Orange Moldova имеет право расторгнуть Контракт для соответствующего Местоположения путем письменного уведомления, направленного Клиенту. Клиент несет единоличную ответственность перед любыми третьими лицами и обязуется защищать Orange Moldova в случае каких-либо замечаний, жалоб, запросов на выплату компенсации или любых других действий против Orange Moldova в результате Подключения к сети Местоположения. Во избежание каких-либо сомнений, любое аннулирование или утрата каким-либо образом соглашений/разрешений, относящихся к данному разделу, не дают Клиенту права расторгнуть настоящий Контракт без выплаты компенсации за расторжение, если он находится в пределах Минимального договорного периода.

3.1.6 Orange Moldova гарантирует, посредством делегированных технических специалистов, стандартное Подключение к сети Местоположения.

3.1.7 Если в процессе подключения будет установлено, что эффективное подключение Местоположения к Сети невозможно по объективным техническим причинам, которые не могут быть вменены Клиенту (например: отсутствие сигнала, невозможность установки Терминала по техническим причинам и т. д.), и которые не могли быть предусмотрены во время подписания Контракта, приложения к Контракту или запроса на перевод в новое Местонахождение, Orange Moldova уведомит Клиента в письменном виде и с данного момента Контракт для соответствующего Местоположения будет расторгнут.

3.1.8 Клиент обязан запросить у техника, который выполнял установку, подготовку и подписание протокола (акта) установки и сдачи в эксплуатацию, для любого типа установки.

3.1.9 Клиент не имеет права осуществлять Подключение к сети иначе, как посредством технических специалистов, делегированных Orange Moldova. Также Клиент не имеет права использовать соединение, установленное Orange Moldova в Местоположении, для подключения к Сети оборудования, расположенного за пределами Местоположения. В случае нарушения вышеуказанных положений, Клиент обязан возместить Orange Moldova нанесенный ущерб, в том числе стоимость несанкционированных Услуг.

#### 3.2 Терминал

3.2.1 Доступ к Услугам может быть достигнут только с использованием Терминала (i) совместимого с соответствующей Услугой и используемой технологией и (ii) правильно настроенного.

3.2.2 Для доступа к Услугам Клиент может использовать только Терминал со всеми его компонентами, переданный Orange Moldova Клиенту для пользования при установке Услуг и зафиксированное в акте приема-передачи и сдачи в эксплуатацию, указанные в пункте. 3.3.2, составленный техником от имени и по поручению Orange Moldova и подписанный Клиентом. Клиент не имеет права устанавливать какое - либо другое оборудование для декодирования с целью получения Услуг или пользования услугами, отличными от тех, в отношении которых заключен контракт. Использование Клиентом другого оборудования или его компонентов считается существенным нарушением Контракта и дает Orange Moldova право расторгнуть Контракт в соответствии с положениями пункта 10 Общих условий.

3.2.3 Конфигурация Терминала, используемого для доступа к Услуге, будет осуществляться только Orange Moldova посредством делегированных технических специалистов.

3.2.4 Права собственности на Терминал не передаются Клиенту, а Терминал предоставляется Клиенту исключительно с целью использования Услуг Orange Moldova, и Клиент несет за него ответственность как депозитарий. Заказчик обязуется, что в течение всего срока действия Контракта он не будет совершать какие-либо действия по утилизации, аренде или передаче использования Терминала или любых его компонентов.

3.2.5 Клиент обязуется, среди прочего: (i) получить Терминал; (ii) использовать Терминал исключительно для получения и использования Услуг Orange Moldova в соответствии с Контрактом; (iii) соблюдать любые инструкции, рекомендации, руководства, разъяснения и указания, представленные представителями Orange Moldova в отношении Терминала; (iv) использовать Терминал или любой его компонент в качестве «хорошего владельца», чтобы поддерживать его в хорошем рабочем состоянии в соответствии с любыми инструкциями, рекомендациями, указаниями, разъяснениями и указаниями, представленными представителями Orange Moldova, а также в соответствии с техническими спецификациями поставщика/производителя, не использовать его ненадлежащим образом, не повредить его, не утилизировать, не разбирать и не воздействовать на его внутреннее устройство, на поставленные печати, а так же не добавлять, изменять или переделывать Оборудование каким-либо образом; (v) не перемещать Терминал или любые его компоненты

из Местоположения, за исключением случаев, когда Orange Moldova запрашивает и заверяет перемещение услуги в другое Местоположение.

3.2.6 Клиент обязуется нести любой риск, в том числе в случае форс-мажора или случайности, в результате разрушения, кражи, потери Терминала или любого из его компонентов, будучи обязанным возместить Orange Moldova ущерб в размере стоимости, указанной в акте сдачи в эксплуатацию или прейскуранте Orange на услуги фиксированной связи. В случае кражи, утери или полного или частичного повреждения Терминала или любого из его компонентов, Клиент обязан немедленно уведомить об этом Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova. Замена Терминала и выполнение новой установки, если это необходимо, будет произведена за дополнительную плату и не освобождает Клиента от оплаты Стоимости Абонемента или стоимости активированной дополнительной Опции за период, в течение которого он не пользовался Услугами.

3.2.7 Клиент обязуется вернуть Терминал со всеми его компонентами в том состоянии, в котором он был передан, за исключением естественной амортизации, на основании акта приема-передачи, подписанного обеими сторонами, в любом из магазинов Orange Moldova в течение 30 дней с даты расторжения Контракта на Абонемент или Услугу, для которого было использован Терминал, независимо от причины расторжения, при условии уплаты в противном случае штрафа, равного стоимости Терминала или отсутствующих/не соответствующих требований компонентов, предусмотренного в акте сдачи в эксплуатацию. Выплата такого штрафа избавляет Клиента от обязательства вернуть Терминал или отсутствующие/не соответствующие требованиям компоненты, которые, в зависимости от обстоятельств, становятся собственностью Клиента.

3.2.8 Ремонт неисправностей Терминала и любых его компонентов будет выполняться за счет Orange Moldova в течение всего срока использования Услуг, если неисправности вызваны производственными дефектами и при использовании Терминала в строгом соответствии с Общими условиями, данными Специальными условиями и инструкцией по применению, полученной Клиентом при установке Терминала.

3.2.9 Если неисправности вызваны ненадлежащим использованием Терминала, форс-мажорными обстоятельствами или случайностью, Клиент оплатит полную стоимость ремонта или стоимость замененного оборудования, включая плату, взимаемую Orange Moldova за выезд на Местоположение, согласно прейскуранту на услуги фиксированной связи Orange.

3.2.10 Другое оборудование, необходимое для доступа к Услугам, такое как телевизор или радиоприемник, компьютер, ноутбук и т. д., приобретается Клиентом за свой счет и оно должно быть совместимо с соответствующей Услугой и используемой технологией, при этом Orange Moldova не имеет никаких обязательств и не несет ответственность за его сохранность или функциональность.

3.2.11 Orange Moldova может изменить конфигурацию программного обеспечения оборудования, указанного в пункте 3.2.10 выше, например, для настройки подключение к интернету. Orange Moldova не несет ответственности за законочность покупки или качество программного обеспечения, используемого Клиентом.

3.2.12 Заказчик обязан за свой счет обеспечить бесперебойное подключение Терминала и электропитание напряжением 220 V, 50 Hz в течение всего срока сдачи в эксплуатацию

3.3 После завершения работ по подключению и конфигурации Терминала, Orange Moldova выполнит Активацию Услуг, в отношении которых заключен контракт с Клиентом, для соответствующего Местоположения и Стороны проверят функциональность доступа к Услугам.

3.3.2 В случае положительного результата теста Orange Moldova продемонстрирует их Клиенту, а Стороны подпишут документ о сдаче в эксплуатацию для соответствующего местоположения, в 2 экземплярах, по одному для каждой из сторон.

3.3.3 В случае отрицательного результата теста Стороны совместно определят причину отказа в доступе.

3.3.4 В случае, если Клиент немотивированно отказывается подписать акт сдачи в эксплуатацию, Orange Moldova оставляет за собой право расторгнуть Контракт для соответствующего Местоположения, направив Клиенту письменное уведомление, а также право взыскать с Клиента плату за подключение соответствующего Местоположения.

3.3.5 Ежемесячный платеж за одно Местонахождение рассчитывается с даты подписания акта сдачи в эксплуатацию для соответствующего Местоположения.

3.3.6 В случае несоблюдения условий, указанных в пункте 3.1.1, Orange Moldova предлагает компенсацию, равную сумме Ежемесячного платежа, пропорциональной количеству дней, в течение которых услуга была недоступна, но не превышающую сумму Ежемесячного платежа за Расчетный период. Компенсация предоставляется путем кредитования Клиента в счет следующего расчетного периода. Они предоставляются в результате жалобы Клиента и после предварительного анализа всех существующих обстоятельств, аргументирующих предоставление компенсации. Если Orange Moldova задержит выполнение своих обязательств, изложенных в пункте 3.1.1, на срок более 30 дней, Клиент имеет право расторгнуть Контракт для соответствующего Местоположения, направив письменное уведомление Orange Moldova. В последнем случае Orange Moldova будет обязана возместить Клиенту Ежемесячный платеж, уплаченный при подписании Контракта или приложения к Контракту в отношении соответствующего Абонемента, если это применимо.

Настоящий документ является неофициальным переводом Общих условий предоставления электронных коммуникационных услуг, доступных клиентам Orange Moldova, 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.

### 3.4 перенос в другое место (изменение адреса установки)

3.4.1 После подписания Контракта (Приложения к Контракту) Клиент может запросить изменение адреса установки (Местоположения) путем письменного запроса, направленного в Orange Moldova, в соответствии с моделью, предоставленной Клиентом Orange Moldova, при условии, что новое Местонахождение находится в Зоне покрытия фиксированной сети Orange Moldova. Orange Moldova может отклонить такой запрос, если у Клиента есть задолженность перед Orange Moldova. За изменение адреса установки взимается сбор за административные услуги, предусмотренный Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange. Клиент освобождается от уплаты этого тарифа в обмен на обязательство соблюдать минимальный период действия контракта в 24 месяца с даты внесения изменений. Если это обязательство будет нарушено, то Клиент будет обязан по запросу оплатить Orange Moldova штраф в размере стоимости льготы, которой он воспользовался. В любом случае обязательство Клиента относительно соблюдения минимального периода действия контракта, которое Клиент взял на себя при подключении предыдущего Местоположения, остается в силе и продолжает применяться в отношении нового Местоположения, включая ответственность Клиента за невыполнение этого обязательства.

3.4.2 Положения разделов 2.2.2, 2.2.3, 3.1 - 3.3 , 4.1 .1, 4.1.3 и 5.1-5.3 данных Специальных условий, относящиеся к Подключению к сети Местоположения и применяются, даже если Клиент запросил перенос Абонемента в другое место (адрес).

3.4.3 В случае переноса Основного абонемента на другой адрес установки, Вторичные абонементы или дополнительные ТВ опции, связанные с перенесенным Основным абонементом, одновременно переносятся на тот же адрес.

3.4.4 При подключении нового Местоположения на базе технологии, отличной от той, которая использовалась для предыдущего Местоположения, в соответствии с пунктом 3.2.7, Клиент обязан возвратить представителю Orange Moldova Терминал, ранее предоставленный для использования Услуг, который будет заменен Терминалом, совместимым с новой технологией.

3.4.5 Если новое Местонахождение не находится в Зоне действия Фиксированной сети Orange Moldova, Клиент не может запросить изменение адреса установки (Местоположения), он может расторгнуть Контракт только для предыдущего Местоположения, с оплатой штрафов (если применимо).

3.4.6 Чтобы изменить место установки в том же Местоположении, взимается административный сбор, предусмотренный в Прейскуранте на услуги фиксированной связи от Orange.

### 4. коммерческие условия

#### 4.1 абонементы, плата за подключение, источники информации, структура телевизионных каналов

4.1.1 Предоставление Услуг осуществляется в соответствии с Абонементом и Опциями, приобретенными Клиентом, в обмен на оплату связанных с ними Тарифов. Клиент может активировать в одном Местоположении один или несколько Основных Абонементов и максимум 4 Вторичных Абонемента или 2 дополнительные ТВ опции для каждого Основного Абонемента, если только в конкретных коммерческих предложениях Orange Moldova не предусмотрено иное. Тип Абонемента, выбранный Клиентом, указан в приложении к Контракту или в запросе на изменение Абонемента. Количество дополнительных ТВ опций, заказанных Клиентом, указывается в приложении к Контракту или в акте сдачи в эксплуатацию, подписанном Клиентом. Клиент вправе, путем подачи соответствующего заявления, требовать дезактивировать дополнительные ТВ опции или активировать новые дополнительные ТВ опции, в выше установленных пределах.

4.1.2. В случае расторжения Контракта на Основной Абонемент, Вторичный Абонемент или дополнительные ТВ опции, связанный(е) с Основным Абонементом дезактивируются одновременно автоматически.

4.1.3 За Клиент оплачивает Подключение к сети в соответствии с Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange. Плата за подключение взимается отдельно за каждый Абонемент, дополнительную ТВ опцию (кроме случая, когда активируется одновременно со связанным с ней Основным Абонементом) и Услугу, в отношении которых заключен Контракт, независимо от их типа. Клиенту может быть предоставлена скидка на плату за подключение, полностью или частично, при условии, что Клиент соблюдает Минимальный контрактный период, применимый к соответствующей Услуге или Абонементу (и, если применимо, минимальную Стоимость Абонемента), которая применяется с даты его активации. В случае несоблюдения Минимального контрактного периода (или, если применимо, минимальной Стоимости Абонемента) по причинам, связанным с Клиентом (расторжение контракта на соответствующий Абонемент Клиентом по причинам, не относящимся к Orange Moldova, или по инициативе Orange Moldova по причинам, зависящим от Клиента; отказ от одной из Услуг, в отношении которой заключен контракт; Замена Услуги, в отношении которой заключен контракт, на другую; изменение Абонемента на Абонемент с меньшим Ежемесячным платежем), Orange Moldova имеет право получить от Клиента неустойку в размере скидки на плату за подключение, которую Клиент получил при подключении соответствующей, дополнительной ТВ опции или Абонемента. Подключение к Вторичному Абонементу, предлагаемому бесплатно, осуществляется за отдельную плату в соответствии с Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange, если только оно не происходит одновременно с подключением к Основному Абонементу.

4.1.4 Плата за соединение, Тип Абонемента и Ежемесячный платеж, тип и

стоимость Опций, максимальная скорость передачи данных для Услуги Интернет в рамках Абонемента, минимальное количество и тип (SD, HD) телеканалов, включенных в Абонемент, тарифы на административные услуги указаны в Прейскуранте на услуги фиксированной связи Orange

4.1.5 Трафик услуги учитывается при измерении скорости передачи данных для того, чтобы определить уровень качества Услуги, причем этот трафик является неотъемлемой частью каждого IP-пакета данных, передаваемого по протоколу TCP / IP (см. RFC791 - <http://tools.ietf.org/html/rfc791>, RFC793 - <http://tools.ietf.org/html/rfc793>, RFC1180 - <http://tools.ietf.org/html/rfc1180>).

4.1.6 Структура (список) телеканалов и радиостанций, доступных Клиенту в рамках Услуги ТВ, представлена на веб-сайте [www.orange.md](http://www.orange.md) и в рекламных материалах, посвященных конкретным коммерческим предложениям, выпущенным Orange Moldova, и Клиент заявляет, что он ознакомился с ними до тех пор, пока не будет заключен контракт в отношении Абонемента, который включает Услугу ТВ.

4.1.7 Orange Moldova имеет право изменять количество Телеканалов, включенных в Абонемент, приобретенный Клиентом, при условии, что оно не уменьшится более, чем на 10%, а также структуру Телеканалов, доступных в рамках Абонемента (в том числе путем включения/исключения некоторых каналов в сетку вещания), в зависимости от рыночного предложения аудиовизуальных программ, переговоров с поставщиками аудиовизуального контента, аудитории ретранслируемых программ, а также в соответствии с любыми другими факторами, которые могут повлиять на структуру предложения Услуги ТВ. Изменения будут отображены на веб-сайте [www.orange.md](http://www.orange.md) или будут донесены до сведения Клиента с помощью любых средств связи.

4.1.8 Клиент может найти информацию о типе используемого Абонемента, дополнительных активированных Опциях, предыдущей и следующей Дате выставления счета, состояния счета клиента Orange, включая текущий баланс, номинальную скорость передачи данных для Услуги Интернет, связанной с Абонементом, количестве и типе (SD, HD) телеканалов, включенных в Абонемент, связавшихся со службой поддержки Orange Moldova в любом магазине Orange.

4.1.9 Orange Moldova не несет ответственности за изменения сетки вещания ретранслируемых телеканалов.

4.1.10 Тарифами на Услуги третьих лиц являются тарифы, которые указаны в материалах, выпущенных третьими лицами.

4.1.11 Клиент соглашается с тем, что любое изменение, касающееся коммерческих отношений, передаваемых Клиентом в Orange Moldova в электронном виде в соответствии с настоящими Специальными условиями, соответствует всем юридическим требованиям относительно заключения юридических документов в письменном виде.

#### 4.2 изменение коммерческих условий

4.2.1 Клиент обладает правом изменять Абонемент (тарифный план), которым он пользуется. Для перехода на другой тарифный план Клиент подает заявку в соответствии с моделью, предоставленной Клиентам Orange Moldova. Изменение Абонемента на другой с большим Ежемесячным платежом производится с даты, запрошенной Клиентом, а изменение Абонемента на другой с более низкой ежемесячной платой производится с Даты выставления счета, следующей после такого запроса, если только нет необходимости заменить Терминал или установить дополнительный Терминал. Замена Терминала необходима в случае (i) замены Абонемента, который включает один тип услуг (фиксированный Интернет или ТВ), на другой, который включает другой тип услуги (Телевидение или фиксированный Интернет), или (ii) изменения Абонемента, который включает в себя фиксированную Услугу Интернет на другой тип Абонемента, который включает в себя эту услугу, но предлагает другую скорость передачи данных (большую или меньшую), или (iii) замены Вторичного Абонемента, предоставляемого бесплатно, на платный Абонемент, или (iv) замены Абонемента, включающего Услугу ТВ, предоставляемую через Приложение Orange TV Moldova, на Абонемент, включающий такую же услугу, предоставляемую через Приемник (STB), или (v) замены Абонемента, включающего Услугу ТВ, на Абонемент, включающий такую же услугу, но которую использует иную технологию (IPTV вместо DVB-C). .

Установка дополнительного Терминала необходима в случае изменения типа Абонемента, который включает в себя только одну услугу (фиксированный Интернет или ТВ), на другой, который включает обе услуги (фиксированный Интернет и ТВ). В таких случаях изменение производится соответственно с даты замены и/или установки оборудования, необходимого для доступа к услугам, и Ежемесячный платеж пересчитывается пропорционально количеству дней, оставшихся в текущем Расчетном периоде.

4.2.2 В случае изменения Абонемента на Абонемент с большим Ежемесячным платежом, если дата изменения не совпадает с Датой выставления счета, на момент внесения изменений Клиенту будет выставлен счет с оплату разницы между Ежемесячным платежом для нового Абонемента и Ежемесячным платежом для предыдущего Абонемента, пропорциональным количеству дней, оставшихся в текущем Расчетном периоде.

4.2.3 Переход на другой тарифный план осуществляется бесплатно или за отдельную плату, в соответствии с Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange. Замена Терминала в случае изменения Абонемента, который включает в себя Услугу Интернет, на другой тип Абонемента, который включает в себя эту услугу, но предлагает другую скорость передачи данных, производится за отдельную плату в соответствии с Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange, за исключением замены на Абонемент с большим Ежемесячным платежом.

4.2.4 Положения пунктов 3.1, 3.2, 3.3 и 4.1 данных Специальных условий,

касающиеся Подключения к сети Местоположения, применяются, даже если Клиент запрашивает (i) изменение Абонемента, который включает одну из Услуг (фиксированный Интернет или ТВ) фиксированной на Абонемент, который включает обе услуги, или (ii) изменение Абонемента, который включает одну из Услуг (фиксированный Интернет или ТВ), на Абонемент, который включает другую Услугу (фиксированный ТВ или Интернет), или (iii) изменение Абонемента, который включает в себя фиксированную Услугу Интернет на другой тип Абонемента, который включает в себя эту услугу, но предлагает другую скорость передачи данных (большую или меньшую), в последнем случае применяются положения раздела 3.2.7 данных Специальных условий.

4.2.5 Положения раздела 3.2.7 и 4.1.3 данных Специальных условий также применяются, если Клиент запрашивает (i) изменение основного Абонемента, который включает в себя обе Услуги (фиксированный Интернет и фиксированное ТВ) на Абонемент, который включает только одну из Услуг (фиксированный Интернет или фиксированное ТВ) или (ii) изменение Первичного Абонемента, который включает в себя одну из Услуг (фиксированный Интернет или ТВ), на Абонемент, который включает в себя другую Услугу (ТВ или фиксированный Интернет). Положения раздела 3.2.7 данных Специальных условий применимы и в случае замены вторичного Абонемента, предоставляемого бесплатно, или замены Абонемента, включающего Услугу ТВ, предоставляемую через Приемник (STB), на Абонемент, включающий такую же услугу, предоставляемую через Приложение Orange TV Moldova.

4.2.6 Если у Клиента есть 2 Вторичных Абонемента, относящиеся к Основному Абонементу, и он, подав письменный запрос, просит расторгнуть Контракт только в отношении одного из них, Orange Moldova через своих представителей позовет Клиенту по указанному контактному номеру чтобы узнать серийный номер карты, вставленной в Терминал, используемый со Вторичным Абонементом, прекращение предоставление которого запрашивается Клиентом. В случае, если Клиент не отвечает на звонок или не предоставляет подобную информацию, Orange Moldova оставляет за собой право не выполнять запрос на прекращение Вторичного Абонемента.

4.2.7 При замене Абонемента, включающего Услугу ТВ, на Абонемент, включающий такую же услугу, но которую использует иную технологию (IPTV вместо DVB-C), связанные с ним платные вторичные Абонементы заменяются на дополнительные ТВ опции, без выполнения какой-либо формальности со стороны Клиента, а бесплатный вторичный Абонемент дезактивируется. Дополнительные ТВ опции включают тот же список Телеканалов, что и первичный Абонемент. Все дополнительные ТВ опции предоставляются бесплатно (за ежемесячную плату), согласно соответствующему Прейскуранту (Пособию для пользователя).

#### 4.3 дополнительные опции

4.3.1 Клиент имеет право активировать или отменить дополнительные Опции согласно Прейскуранту на услуги фиксированной связи Orange, подав письменный запрос в адрес Orange Moldova, согласно модели, предоставленной Клиентам Orange Moldova, или позвонив в Службу Заботы о Клиентах Orange.

4.3.2 Опции активируются для каждого Абонемента отдельно, независимо от его типа.

4.3.3 Если дата активации ежемесячной опции не совпадает с Датой выставления счета Клиента, в момент активации Клиенту будет выставлен счет с Ежемесячным платежом за использование опции пропорционально количеству дней, оставшихся в текущем Расчетном периоде.

4.3.4 Отмена Опции вступает в силу с Даты выставления счета, следующей после этого запроса.

#### 5. биллинг

5.1 При подписании приложения к Контракту в отношении нового Абонемента Orange Moldova взимает с Клиента следующие суммы: (i) Стоимость Абонемента и стоимость приобретенных Клиентом Опций за первый Расчетный период, и (ii) если применимо, плату за подключение, если только Orange Moldova не разрешит оплатить её после активации Услуги для нового Абонемента.

5.2 Orange Moldova может отказаться от Активации Абонемента до полной оплаты сумм, взимаемых при подписании Приложения к Контракту для соответствующего Абонемента, если Orange Moldova не разрешает оплатить их после Активации Услуги для нового Абонемента. В первом случае, если эти суммы не выплачиваются в полном объеме в течение 27 дней с момента подписания приложения к Контракту, Контракт в отношении данного Абонемента будет расторгнут по закону, без отсрочки, без официального уведомления, без установления льготного периода и без вмешательства суда и выполнения каких-либо других формальностей.

5.3 Далее каждую Дату выставления счета Orange Moldova выставляет Клиенту счета на следующие суммы: (i) Стоимость Абонемента за данный Расчетный период, который начинается с соответствующей Даты выставления счета, (ii) если применимо, стоимость Опций, приобретенных Клиентом за тот же Расчетный период, (iii) если применимо, стоимость Дополнительных услуг, предоставленных в предыдущем Расчетном периоде, если они не были оплачены на момент предоставления Услуги, и (iv) если применимо, плату за административные услуги, приобретенные Клиентом.

#### 6. минимальный уровень качества и устранение неполадок

6.1 Если Стороны не договорились об ином, тогда в условиях сигнала, не подверженного воздействию факторов, находящихся вне контроля Orange Moldova и принимая во внимание положения пунктов 7.1 и 7.2 Общих



Условий, Orange Moldova гарантирует следующие показатели качества своих Услуг доступа к фиксированному Интернету, измеренные на линии : максимальная скорость (рекламируемая) скорость передачи данных, минимальная скорость передачи данных и обычно доступная скорость передачи данных в нормальном режиме для скачивания (download) и, соответственно, закачивания (upload) соответствующая типу Фиксированной Сети Orange Moldova (технология, на которой она базируется) и типу используемого Абонемента. Скорость передачи данных может быть ограничена параметрами Оконечного оборудования, используемого Клиентом. Orange Moldova не гарантирует максимальную скорость потери пакетных данных, максимальную задержку передачи пакетных данных или максимальное изменение задержки передачи пакетных данных.

#### 6.1.1 Качество Услуги фиксированного Интернет-доступа

6.1.1.1 Значения скоростей услуги фиксированного Интернет-доступа составляют:

Для технологии FTTH / GPON			
Тип Абонемента	Максимальная скорость передачи данных, Download / Upload (Mbps)	Обычно доступная скорость передачи данных, Download / Upload (Mbps)	Минимальная скорость передачи данных, Download / Upload (Mbps)
Fibră + TV Infinity	8192 / 7168	7168 / 6144	6144 / 5120
Fibră + TV Ultra FTTR	2252 / 850	2048 / 830	940 / 600
Fibră + TV Ultra 350	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Fibră + TV Optim 250	500 / 500	500 / 460	460 / 340
Fibră + TV Start 220	300 / 300	300 / 300	280 / 250
Fibră Infinity	8192 / 7168	7168 / 6144	6144 / 5120
Fibră Ultra FTTR	2252 / 850	2048 / 830	940 / 600
Fibră Ultra	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Fibră Optim	500 / 460	500 / 460	460 / 340
Fibră + TV Ultra*	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Fibră + TV Optim 240*	500 / 500	500 / 460	460 / 340
Fibră + TV Optim*	500 / 500	500 / 460	460 / 340
Fibră + TV Start*	300 / 300	300 / 300	280 / 250
Fibră 1000 + TV Acasă*	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Fibră 500 + TV Acasă*	500 / 500	500 / 460	460 / 340
Fibră 300 + TV Acasă*	300 / 300	300 / 300	280 / 250
Fibră 200 + TV Acasă*	200 / 200	200 / 200	180 / 150
Fibră 1000*	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Fibră 500*	500 / 500	500 / 460	460 / 340
Internet + TV Acasă 300 леев*	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Internet + TV Acasă 250 леев*	300 / 300	300 / 300	250 / 280
Internet + TV Acasă 200 леев*	100 / 100	100 / 99	94 / 83
Internet Acasă 250 леев*	940 / 920	920 / 810	860 / 470
Internet Acasă 200 леев*	300 / 300	300 / 300	250 / 280

\*Абонементы, исключенные из коммерческого предложения

- 6.1.1.2 Для достижения Минимальной скорости передачи данных, Обычно доступной скорости передачи данных и Максимальной скорости передачи данных, Клиент должен выполнять в совокупности следующие общие условия:
- a) Передача специфических тестовых файлов, выполняемая отдельно для скачивания (download) и, соответственно, закачивания (upload), между оконечным оборудованием Клиента (тестовым оконечным оборудованием), подключенным к релевантной Сети Orange Moldova и тестовым сервером, подключенным к национальному общедоступному узлу Internet Exchange public (MD Internet Exchange – MD-IX);
  - b) На Станции Клиента не должно быть проблем программного обеспечения (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;
  - c) Использование Кабеля Ethernet UTP минимум Cat5e /6, согласно стандарту IEEE 802.3ab или в соответствии с более новым вариантом этого стандарта; Длина кабеля не должна превышать длину, допустимую для 1 Gbps для соответствующей категории кабеля; d) Приложение desktop, используемое для тестирования (Speedtest by Ookla), должно быть обновлено до последней доступной версии на момент проведения измерений;
  - e) Уровень использования процессора / ядра во время измерений должен составлять максимум 60%;
  - f) Wi-Fi отключен и подключение терминала напрямую к сетевому оборудованию (ONT / модем/ роутер);
  - g) Один ПК подключен через LAN/кабель UTP к модему/роутеру Orange;
  - h) 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.);
  - i) На том же физическом соединении должна быть доступна только услуга фиксированного интернета;

j) Отключение любого другого оборудования, подключенного к сети, которое может генерировать трафик данных (обмен файлами, потоковая передача, просмотр любого вида, обмен сообщениями и т.д.).

6.1.1.3 Для достижения Обычно доступной скорости передачи данных и Максимальной скорости передачи данных, Клиент должен выполнять в совокупности следующие конкретные условия:

- для Абонементов Fibră + TV Start, Fibră + TV Start 220, Fibră 200 + TV Acasă, Fibră 300 + TV Acasă, Internet + TV Acasă 200 леев/ 250 леев, Internet Acasă 200 леев:  
Hardware: процессор минимум 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 более новая);
- для Абонементов Fibră + TV Infinity, Fibră + TV Ultra, Fibră + TV Optim 240, Fibră + TV Optim, Fibră 500 + TV Acasă, Fibră 1000 + TV Acasă, Fibră Ultra, Fibră Optim, Fibră 500/1000, Internet + TV Acasă 300 леев, Internet Acasă 250 леев:

Hardware: процессор минимум Intel Core i5 или аналогичный (мин. 4 ядра), накопитель типа SSD; сетевой интерфейс 1 Gbps, память RAM: минимум 4 ГБ, операционная система: Win 10 (или более новая).

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

- (i) Hardware: процессор минимум dual core или аналогичный (например: Intel Core i3), накопитель типа HDD/SSD; сетевой интерфейс 1000 Mbps, память RAM: минимум 2 ГБ, операционная система : Windows 10 (или более новая);
- (ii) 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)

6.1.1.5 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.

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

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

6.1.1.7 Клиент в качестве потребителя имеет право на компенсацию, если он произвел замеры скоростей передачи данных при соблюдении условий, указанных выше в пунктах 6.1.1.2-6.1.1.5 и если вследствие которых констатируются значительные и постоянные различия/которые повторяются через равные промежутки времени между измеренными скоростями и Минимальной скоростью, Обычно доступной скоростью или Максимальной скоростью, соответствующей абонементу, принадлежащего Клиенту и указанной выше в пункте 6.1.1.1.

6.1.1.8 Считается, что Клиент зарегистрировал значительные расхождения, если он произвел минимум 6 измерений в течение 24 часов, из которых как минимум одно во временному 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.

6.1.1.9 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 временному 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.

6.1.1.10 Клиент в качестве потребителя может требовать компенсацию, указанную выше в пункте 6.1.1.7 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.

6.2 В случае, предусмотренном в пункте 6.1.1.10 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.

6.3 Срок устранения неисправностей при обслуживании, который требует доступа к Местоположению, изложен в пункте 7.2 Общих условий, при условии, что персонал Orange Moldova или уполномоченные технические специалисты могут получить доступ к Местоположению своевременно и бесперебойно.

6.4 Устранение неисправностей будет осуществляться за счет средств Orange Moldova на весь период использования Услуг, при условии использования Услуг и Терминала в строгом соответствии с Общими условиями, данных Специальных условий и инструкций по эксплуатации, полученных Клиентом при установке Терминала.

6.5 Если Неполадки вызваны ненадлежащим использованием Услуг или Терминала, Клиент оплатит полную стоимость ремонта или стоимость замененного оборудования, включая плату, взимаемую Orange Moldova за работы в Местоположении, в соответствии с Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange.

#### **7. приостановление Услуги со стороны Клиента**

7.1 Вторичные абонементы или дополнительные ТВ опции не могут оставаться активными, пока Основной абонемент приостановлен. Дополнительные ТВ опции не могут быть приостановлены, пока первый абонемент активен.

7.2 За заморозку Услуги взимается административный сбор, предусмотренный Прейскурантом на услуги фиксированной связи Orange. Плата взимается ежемесячно, за каждый замороженный Абонемент, независимо от его типа. Если Клиент запрашивает повторную активацию Услуги с даты, которая не совпадает с Датой выставления счета, административный сбор за заморозку Услуги на текущий Расчетный период оплачивается в полном объеме.

#### **8. переуступка**

8.1 В случае передачи прав Клиента и обязательств, связанных с Основным Абонементом, Вторичные абонементы или дополнительные ТВ опции, связанные с Основным Абонементом, одновременно переходят цессионарию.

8.2 В случае переуступки Клиентом своих прав и обязанностей по Договору (Абонементу) цессионарий перенимает от цедента ответственность за Терминал, установленный в Местоположении, на основании акта приема-передачи оборудования, подписанного цедентом и цессионарием с Orange Moldova.

8.3 Вместе с уступкой цессионарий может запросить перевод в другое Местоположение в соответствии с условиями раздела 3.4 выше.