

Специальные условия

Специальные условия пользования услугой Абонемент Orange

1. определения

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

Зона покрытия Услуги: географическая зона, на территории которой Клиент может пользоваться Услугой.

Бонус: определенный объем Базовых услуг, которые оказываются Клиенту дополнительно и безвозмездно, и которые могут быть использованы при соблюдении условий и сроков, предусмотренных Прейскурантом на Абонемент Orange или соответствующим коммерческим предложением.

Счет Абонемента Orange: содержит информацию о данных, посредством которых идентифицируют клиента, мобильный номер (MSISDN), закрепленный за SIM картой, а так же тип Абонемента, предыдущий и последующий Расчетный день, баланс счета, включая текущий остаток, доступный Кредит, включенный в Абонемент, доступный Бонус, доступные Баллы Лояльности, активированные Опции и Трафик, доступный в рамках Опций.

Кредит, включенный в Абонемент (Кредит Абонемента): объем Базовых Услуг, выраженный в минутах, SMS, интернет-трафике, которым Клиент может пользоваться на протяжении Расчетного периода в обмен на Ежемесячную Оплату , не оплачивая Тариф. Кредит Абонемента начисляется в первый день соответствующего Расчетного Периода (Расчетный день).

Лимит Потребления: максимальная сумма использованных услуг в кредит (максимальный отрицательный баланс на счете Orange клиента), при превышении которой Orange Moldova оставляет за собой право приостановить предоставление услуг клиенту. Лимит потребления устанавливается Orange Moldova для каждого счета Orange (но не для каждого номера мобильного телефона).

Международная минута: минута, которая может быть использована для осуществления звонков на стационарные или мобильные номера, которые принадлежат другим странам (за исключением Республики Молдова) или на стационарные или мобильные сети на территории Республики Молдова, которые взаимосвязаны с Сетью Orange Moldova посредством мобильных или стационарных сетей, принадлежащих другим странам, за исключением звонков, осуществленных в роуминге. Международные SMS определяются аналогично.

Минута вне сети (Минута на другие сети в Молдове): минута, которая может быть использована в рамках звонков, инициированных в Сети Orange Moldova и оконченных в сети других операторов электронных мобильных или фиксированных коммуникаций из Республики Молдова или в стационарной телефонной сети Orange Moldova, за исключением номеров со специальным тарифом, звонков в роуминге или на стационарные или мобильные сети на территории Республики Молдова, которые взаимосвязаны с Сетью Orange Moldova посредством мобильных или стационарных сетей, принадлежащих другим странам. Международные SMS определяются аналогично.

Минута в сети (Минута на номера Orange): минута, которую можно использовать для звонков на другие мобильные направления в Сети Orange Moldova, за исключением звонков на Номера со специальным тарифом и звонков в роуминге. SMS в сети определяется аналогично.

Национальная минута: может включать как Минуту в Сети, так и Минуту вне сети. Национальные SMS определяются аналогично.

Баллы за Лояльность (Минуты из Программы Лояльности): условные единицы, которые безвозмездно начисляются каждый месяц в Расчетный день на Номер телефона Клиента с непрерывным сроком пользования Услугой Абонемент Orange минимум 6 месяцев, и в пределах которого Клиент может пользоваться Услугами мобильной связи напротяжении периода 12 месяцев с соответствующего Расчетного дня.

Номер со специальным тарифом: негеографический номер (включая короткие номера), который обеспечивает доступ к Услугам контента по более высоким тарифам, чем тарифы на национальные звонки.

Опция: соглашение, по которому в обмен на определенную сумму (стоимость Опции) Клиент получает право пользоваться Базовыми услугами в пределах объема, который изменяется в зависимости от Величины Опции (Трафика Опции)

Сеть (Сеть Orange Moldova): любая из мобильных сотовых наземных сетей электронной связи, основанная на стандартах технологий GPRS / EDGE, IMT-2000 с радио интерфейсом UMTS (W-CDMA), включая LTE или IMT-Advanced, оперируемая Orange Moldova, посредством которой предоставляется Услуга, предлагаемая Orange Moldova.

Базовые услуги: Услуги мобильной телефонии и Услуги по передаче мобильных данных, предлагаемые Orange Moldova, к которым у клиента есть автоматический доступ при выборе Абонемента, без необходимости предварительной активации данных Услуг (включая национальные Звонки/ SMS, международные Звонки/ SMS, Мобильный Интернет, Услугу Роуминг, IP звонки, InfoCurier, идентификация номера вызывающего абонента (CLIP), Услугу USSD, звонки в экстренные службы). Доступ к Услуге передачи мобильных данных Orange Moldova может быть предоставлен только при условии использования Мобильного Оборудования, совместимого с соответствующим типом сети (или технологи) и при условии предварительной настройки соответствующих параметров телефона (параметры могут быть настроены посредством звонка на короткий номер 130 или посредством услуги USSD и короткого кода *130#, отправленного с Мобильного номера телефона, присвоенного SIM карте, вставленной в Мобильное оборудование).

Услуги мобильной телефонии (Голосовые услуги): Базовая услуга, посредством которой Orange Moldova обеспечивает Клиенту возможность инициировать и принимать национальные и международные звонки с использованием Мобильного номера телефона, присвоенного SIM карте, и прямой передачи голоса в режиме реального времени по сети Orange Moldova до другого Клиента, подключенного к сети Orange Moldova или до пункта подключения к другой сети электронных коммуникаций.

Услуга передачи мобильных данных (Мобильные данные): услуга, посредством которой Orange Moldova предоставляет Клиенту возможность передавать и получать данные (включая доступ в Интернет), используя определенные протоколы и технологии.

Услуга Роуминг: Базовая услуга, которая дает клиенту возможность воспользоваться Голосовыми услугами и/или Мобильными данными посредством другой сети на базе коммерческого соглашения, заключенного между Orange Moldova и той самой другой сетью в том случае, когда клиент находится вне зоны географического покрытия Сети Orange Moldova.

Услуга USSD (Unstructured Supplementary Service Data – дополнительная услуга для неструктурированных данных): бесплатная служба обмена сообщениями, которая в режиме реального времени позволяет коммуникацию между мобильным телефоном и сетью поставщика услуг электронных коммуникаций.

Трафик из Опции: объем Голосовых услуг, выраженный в минутах, или Мобильных данных, выраженный в МБ (Megabytes), или Услуги передачи мобильных данных, выраженный в единицах SMS, предоставляемых Клиенту в день активации Опции, в рамках которого Клиент может пользоваться данными Услугами в период действия Опции. Трафик из Опции добавляется к Кредиту Абонемента и Баллы за Лояльность и используется в приоритетном порядке.

Максимальная расчетная скорость передачи данных: скорость передачи данных в нисходящем направлении (download) и в восходящем направлении (upload), на уровне IP, с которой конечный пользователь может сталкиваться в реальных условиях. Эта скорость указывается отдельно в зависимости от технологического типа сети.

Рекламируемая скорость передачи данных: скорость передачи данных в нисходящем направлении (download) и в восходящем направлении (upload), которую поставщик использует в коммерческой информации для продвижения коммерческих предложений. Рекламируемая скорость передачи данных эквивалентна максимальной расчетной скорости передачи данных.

2. применяемые контрактные документы

2.1 Контрактные отношения между Orange Moldova и Клиентом в отношении предоставления Услуг регламентируются: (i) Контрактом, (ii) приложениями к Контракту и (iii) дополнительными соглашениями к Контракту, подsignedными Клиентом, (iv) а также и Общими условиями предоставления услуг в сфере электронных коммуникаций, доступных клиентам Orange Moldova, (v)данными Специальными условиями и (vi) Прайс Листом для Абонемента Orange, которые размещены на официальной странице www.orange.md, и (vii) рекламными материалами, выпущенными Orange Moldova, и относящимися к конкретным коммерческим предложениям и которые являются частью Контракта. Клиент может получить копию документов, размещенных на официальной странице www.orange.md на бумажном носителе, обратившись в любой магазин Orange Moldova. Данные Специальные условия являются приоритетными по отношению к Общим Условиям. Определенные Услуги могут регламентироваться дополнительно Специальными Условиями, которые должны быть одобрены Orange Moldova и дополнительную информацию о которых Клиент узнает при запросе на их активацию.

2.2 Подписание Контракта Клиентом так же означает, что он принимает Общие условия предоставления услуг в сфере электронных коммуникаций, доступных клиентам Orange Moldova, данные Специальные условия, Прайс Лист для Абонемента Orange и рекламные материалы, выпущенные Orange Moldova, и относящиеся к конкретным коммерческим предложениям и дает Клиенту право запросить активацию Услуг, в отношении которых заключен Контракт, и обязывает Orange Moldova обеспечить доступ Клиента к Услугам, в отношении которых заключен Контракт, на условиях, описанных в Контракте. Активация SIM карты происходит в течение максимум 24 часов с момента подписания Контракта Клиентом и оплаты Стоимости Абонемента за первый расчетный период, если действующими регламентами не предусмотрены более короткий срок.

3. минимальный срок действия контракта

3.1. минимальный срок действия контракта

3.1. В случае приостановки Услуг по инициативе Клиента, Минимальный контрактный период в отношении Абонемента продлевается на срок приостановки.

3.2 Мобильное Оборудование, которое реализует Orange Moldova, обычно заблокировано в Сети Orange Moldova. Мобильное оборудование может быть разблокировано Orange Moldova в течение 15 рабочих дней с запроса Клиента, который может быть подан по истечению Минимального контрактного периода и после полной оплаты задолженностей Клиента перед Orange Moldova.

4. коммерческие условия

4.1 источники информации

4.1.1 Стоимость Абонемента, выбранного Клиентом для мобильного номера телефона, Кредит Абонемента и объем Баллов лояльности, соответствующий выбранному типу Абонемента, доступные Опции, Трафик из опции и соответствующие тарифы, тарифы за Базовые услуги, предоставляемые сверх Абонемента (Кредита Абонемента) и Опций, единицы тарификации, доступные Дополнительные услуги и соответствующие тарифы и Административные тарифы указаны в Прейскуранте на Абонемент Orange, который предоставляется Клиенту при подписании Контракта или в рекламных материалах, размещенных Orange Moldova в рамках коммерческих предложений, которые являются неотъемлемой частью Контракта.

4.1.2 Актуальную информацию о Прейскуранте на Абонемент Orange и текущих коммерческих предложениях Orange Moldova Клиент может узнать на официальной странице www.orange.md или запросив данную информацию в Службе Заботы о Клиентах или в любом магазине Orange Moldova.

4.1.3 Тарифы на Услуги третьих лиц указаны в материалах, выпущенных третьими лицами

4.1.4 Информацию о типе используемого Абонемента, предыдущем и следующем Расчетном дне, балансе счета и остатке, доступном Кредите Абонемента, доступном Бонусе, доступных Баллах за Лояльность, об активированных Опциях и Трафике из Опций, установленном Лимите Потребления Клиент может узнать, бесплатно связавшись со Службой Заботы о Клиентах, или в любом собственном (прямом) магазине Orange Moldova.

4.2 кредит абонемента

4.2.1 Абонемент может включать определенный объем основных услуг (Кредит, включенный в абонемент), которыми клиент может пользоваться в течение расчетного периода без оплаты тарифов (с оплатой только Ежемесячной Стоимости абонемента). Кредит Абонемента, выраженный в Национальных минутах, может также быть использован для осуществления Международных Звонков и отправки SMS согласно коэффициентам, опубликованным на официальной странице www.orange.md. Оплата за услуги, которыми пользуется Клиент, но которые не являются частью Кредита, включенного в Абонемент, взымается согласно Тарифам со счета Клиента Orange.

4.2.2 Кредит Абонемента, неиспользованный в течение Расчетного периода, для которого он был начислен, аннулируется и не может быть использован, если иное не предусмотрено Прайс-Листом на Абонемент Orange или конкретным промо предложением.

4.2.3 Если Стоимость абонемента равно 0 и эквивалент Услуг, использованных Клиентом посредством данного Мобильного номера телефона, меньше 360 леев на протяжении любых 12 последовательных Расчетных периодов, Orange Moldova может взыскать с Клиента разницу между эквивалентом Услуг, использованных Клиентом на протяжении данного периода, и суммой 360 леев.

4.3 лимит потребления

4.3.1 Для обеспечения выполнения Клиентом контрактных обязательств Orange Moldova может установить лимит потребления (максимальный отрицательный баланс на счете Orange клиента), при превышении которого Orange Moldova имеет право (но не обязанность) приостановить предоставление услуг клиенту. Лимит потребления применяется к счету Orange клиента (а не к каждому номеру мобильного телефона). Лимит потребления является ориентировочным, так как система тарификации услуг Orange Moldova на основе абонемента технически не позволяет обрабатывать данные о потреблении в режиме реального времени. Если использование услуг было разрешено после исчерпания лимита потребления (то есть клиент израсходовал больше, чем доступный кредитный лимит на счете), включая технические причины, клиент остается ответственным за эту задолженность перед Orange Moldova.

4.3.2 В случае приостановки услуг они остаются приостановленными до момента, когда клиент пополнит свой счет Orange на сумму, равную или превышающую установленный лимит потребления, а если установленный лимит потребления равен 0 (ноль) — на сумму, чтобы денежный баланс на счете был равен или превышал 0 (ноль).

4.3.3 Стандартный лимит потребления составляет 300 (триста) леев.

Клиент-физическое лицо, не имеющее просроченной задолженности на своем счете Orange по абонементу, может запросить замену стандартного лимита потребления на лимит в 1000 (одна тысяча) леев и наоборот, с помощью USSD-сервиса или сервиса "My Orange", с вступлением изменений в силу с следующей даты выставления счета. Независимо от установленного лимита потребления, владелец карты Premier, выпущенной Orange Moldova, получает дополнительный лимит потребления в размере 500 (пятьсот) леев. Клиент - юридическое лицо может запросить замену стандартного лимит потребления на лимит в 0 (ноль) леев и наоборот, путем письменного запроса, с вступлением изменений в силу с следующей даты выставления счета. Если на момент выполнения запроса на изменение лимита потребления отрицательный баланс на счете Orange клиента превышает запрашиваемый лимит потребления, Orange Moldova уведомит клиента о необходимости пополнения счета, чтобы запрос мог быть выполнен. В зависимости от статуса (резидент или нерезидент) и платежеспособности клиента, его стажа в сети Orange Moldova, типа и количества запрашиваемых абонементов и дополнительных услуг, а также зарегистрированного, но не выставленного к оплате потребления, истории клиента в отношении выполнения или невыполнения своих договорных обязательств и наличия записей в базах данных о должниках с просрочками

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.

по оплате, Orange Moldova может по письменному запросу клиента установить индивидуальный лимит потребления, превышающий стандартный, включая неограниченный кредит, который может быть уменьшен Orange Moldova по собственному усмотрению в любой момент.

4.3.4 Без ущерба для положений п. 4.3.1-4.3.3, для того, чтобы избежать потенциального чрезмерного потребления Услуг, любой звонок, инициированный Клиентом, прерывается после двух часов с момента инициирования звонка.

4.4 Опции, Дополнительные услуги, Бонусы

4.4.1 Клиент может активировать Дополнительные услуги и Опции согласно Прайс-Листа на Абонемент Orange.

4.4.2 Опции и Дополнительные услуги могут быть активированы исключительно из остатка денежных средств, доступных на Счету Абонемента Orange Клиента (не путать данное понятие с Кредитом, выраженным в леях, включенным в Абонемент) и лимит потребления.

4.4.3 Для того, чтобы активировать или деактивировать Дополнительные услуги или Опции, Клиенту необходимо подать заявление по модели, предоставленной в распоряжение Клиентам Orange Moldova. Так же, Клиент может активировать или деактивировать Опции посредством услуги USSD, набрав *100# (если Прайс-Листом Orange Moldova или коммерческим предложением не предусмотрено иное) 4.4.4 Orange Moldova оповещает Клиентов об израсходовании Трафика из Опций Мобильного Интернета посредством SMS. Ввиду технических ограничений, в случае с Абонементом, с включенным Кредитом, выраженным в леях, данное уведомление отправляется только в момент, когда Услуги начинают тарифицироваться из остатка денежных средств.

4.4.5 Orange Moldova предоставляет Клиентам Бонусы согласно коммерческому предложению.

4.4.6 Структура (список) телеканалов и радиостанций, доступных клиенту в рамках Услуги Мобильное телевидение представлена на сайте www.orange.md и в рекламных материалах, относящихся к конкретному предложению, выпущенных Orange Moldova, а Клиент подтверждает, что ознакомился с ними, до активации Опции ТВ.

4.4.7 Orange Moldova обладает правом изменять структуру телеканалов, доступных клиенту в рамках Услуги Мобильное телевидение (включая введение/исключение некоторых каналов из сетки вещания), в зависимости от рыночного предложения на аудиовизуальные программы, переговоров с поставщиками аудиовизуального медиа контента, аудитории транслируемых передач, а также в зависимости от других факторов, которые могут повлиять на структуру предложения Услуги ТВ. Все изменения будут отображены на сайте www.orange.md или будут доведены до сведения Клиентов посредством любых других средств связи.

4.5 баллы за лояльность

4.5.1 После использования Кредита из Абонемента Клиент может продолжать пользоваться услугами мобильной связи, используя Баллы за лояльность, доступные для данного Номера мобильного телефона Клиента (1 Балл за лояльность = 1 национальная минута) автоматически, без каких-либо дополнительных формальностей

4.5.2 За исключением цели, предусмотренной в п. 4.5.1, изложенном выше, Баллы за Лояльность, доступные для Мобильного Номера телефона Клиента, могут быть использованы, при условии подачи клиентом заявления, для оплаты административных услуг по смене номера, предоставления расшифровки звонков (подробный счет) и временной заморозки номера, а так же для приобретения устройств в Orange (1 Балл за Лояльность = 1 лей с НДС) в пределах 50% от стоимости товара, если иное не предусмотрено специальным коммерческим предложением Orange Moldova, а так же могут быть переведены на номер Orange PrePay (минимум 5 и максимум 100 Баллов за Лояльность за одну операцию по переводу, максимум 3 операции по переводу для номера за расчетный период. Балл за Лояльность = 1 национальная минута. Полученные национальные минуты могут быть использованы пользователем Orange PrePay в срок не более 93 дней при условии, что номер активен. Полученные национальные минуты не продлевают активный или не активный период или срок действия номера PrePay).

4.5.3 В случае, если запрос на оплату административных услуг из Баллов за Лояльность отрывается до его исполнения, то Баллы за Лояльность, которые были частью запроса, не компенсируются (не возвращаются на счет).

4.5.4 Баллы за Лояльность не могут быть использованы или переведены, если Мобильный номер телефона Клиента, на который начислены Баллы за Лояльность, не активен (предоставление Услуг приостановлено полностью или частично, или Контракт расторгнут) или если у клиента есть долг перед Orange Moldova, отраженный на его счете Orange.

4.5.5 Товары, которые могут быть приобретены со скидкой из Баллов за Лояльность и минимальная доля стоимости товара, которая должна быть оплачена деньгами, указаны на www.orange.md. Помимо данного источника информации Клиент может ознакомится с условиями, запросив их в Службе Заботы о Клиентах Orange Moldova или в любом магазине Orange.

4.5.6 Скидка из Баллов за Лояльность может быть применена при покупке товаров по промо цене в любом магазине Orange и по стандартной цене в собственных (прямых) магазинах Orange Moldova. Скидка из Баллов за Лояльность не действительна при покупке товара в рассрочку.

4.5.7 В случае если Клиент в соответствии с действующим законодательством подает запрос на расторжение контракта купли-продажи товара, купленного с применением Баллов за Лояльность или возвращения стоимости данного товара, то на счет возвращаются Баллы за Лояльность, которые были



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

использованы при покупке товара со скидкой, и сумма денег, которые были оплачен за товар.

4.6 изменение коммерческих условий

4.6.1 Клиент дает свое согласие на то, что любое изменение, связанное с коммерческими отношениями, переданное Клиентом в электронном виде (факс, электронная почта, SMS, USSD, IVR) в адрес Orange Moldova в соответствии с данными Специальными условиями, Прайс-Листом на Абонемент Orange или информационными материалами, посвященными коммерческим предложениями Orange Moldova, в зависимости от ситуации, соответствует всем нормам составления юридических документов в письменном виде.

4.6.2 Клиент обладает правом сменить Абонемент (тарифный план), которым он пользуется. Для перехода на другой тарифный план Клиенту необходимо подать заявление в соответствии с моделью, предоставляемой Клиентам Orange Moldova. Так же Клиент может сменить тарифный план, бесплатно позвонив на короткий номер 100 или при помощи Услуги USSD, набрав *100#, в соответствии с п.4.6.5. переход на другой тарифный план вступает в силу со следующего Расчетного дня. Переход на другой тарифный план осуществляется бесплатно или за отдельную плату, согласно Прайс-Листу на Абонемент Orange. В случае если Клиент получал определенные бонусы в соответствии с промо предложением, любое изменение тарифного плана будет проведено с соблюдением условий данного промо предложения.

4.6.3 В случае смены типа Абонемента, накопленный и неиспользованный на дату смены Кредит, включенный в предыдущий Абонемент, не переходит на новый Абонемент и аннулируется.

4.6.4 Подав письменное заявление в Orange Moldova, Клиент может изменить запрошенные Дополнительные услуги. В зависимости от типа изменения, запрошенного Клиентом, оно вступает в силу незамедлительно или со следующего Расчетного дня.

4.6.5 Orange Moldova предлагает Клиенту и/или Пользователю, у которого есть Активная услуга, возможность запросить активацию и деактивацию определенных опций, Дополнительных услуг, предложений, Услугу приостановки и повторного подключения и другие изменения договорных условий на странице my.orange.md или в мобильном приложении My Orange, или в устной форме, в любом магазине Orange или посредством телефонного звонка в Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova. Orange Moldova подтверждает выполнение запроса посредством SMS, отправленного на Номер телефона, к которому относится запрос. Клиент или Пользователь может запросить отмену внесенных изменений или запросить другое изменение тем же способом, или сделать это самостоятельно на сайте my.orange.md или в приложении My Orange или через USSD, набрав *100# OK.

5. выставление счета

5.1 При подписании Контракта или приложения к Контракту для Мобильного номера телефона, Orange Moldova так же взымает с Клиента следующие суммы: (i) Стоимость Абонемента и эквивалент Опций и Дополнительных услуг, приобретенных клиентом за первый Расчетный период, или, в случае если дата подписания Приложения не совпадает с Расчетным днем, Стоимость Абонемента и эквивалент Опций и Дополнительных услуг, приобретенных Клиентом, за период между Активацией дополнительного Мобильного номера телефона и следующим Расчетным днем и (ii) если актуально, аванс и (или) первый взнос за Мобильное Оборудование, приобретенное в рассрочку в Orange Moldova. Если дата подписания Приложения не совпадает с Расчетным днем, Стоимость Абонемента и эквивалент Опций и Дополнительных услуг, счет за которые выставлен за период между Активацией и следующим Расчетным днем, а также Кредит Абонемента и Опции, начисленные за этот период, будут посчитаны относительно этого неполного периода. Orange Moldova может отказать в Активации Номера до полной оплаты суммы, выставленной в оплате при подписании Контракта (Приложения к Контракту) для соответствующего номера. Если данные суммы не оплачены полностью в срок до 27 дней с подписания Контракта (Приложения к Контракту), Контракт в отношении данного Абонемента считается аннулированным незамедлительно и без применения льготного периода, вмешательства органов правосудия и соблюдения каких-либо других формальностей. Далее за каждый Расчетный период Orange Moldova выставляет Клиенту счет на следующие суммы: (i) Стоимость Абонемента за Расчетный период, который начинается с соответствующего расчетного дня, (ii) стоимость Опций и Дополнительных услуг, которые были приобретены Клиентом в течение данного Расчетного периода, если это актуально, (iii) стоимость Услуг, использованных вне Абонемента и Опций за предыдущий Расчетный период, если таковые имели место, (iv) стоимость Услуг третьих лиц, оказанных посредством Orange Moldova, в течение Расчетного периода, предшествовавшего данному Расчетному дню, если таковые имели место, (v) взнос за Мобильное оборудование, приобретенное в рассрочку в Orange Moldova, если актуально, и (vi) тарифы за административные услуги, которыми воспользовался Клиент, если таковые имели место.

5.2 Orange Moldova может выставлять промежуточные регулирующие счета для корректировки возможных ошибок, появившихся в выставленных ранее счетах, переданных Клиенту. Оплата промежуточных счетов будет осуществляться в соответствии с нижеизложенными правилами.

6. покрытие и доступ к услугам

6.1 Доступ к Услугам обеспечивается только в рамках Зоны покрытия соответствующей Сети Orange Moldova, в соответствии с определением покрытия, указанном в соответствующих лицензиях Orange Moldova.

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.

Актуальные данные о Зоне покрытия указаны на официальном сайте www.orange.md. Доступ к Услугам за границами Республики Молдова (Услуга Роуминг) обеспечивается на условиях, указанных в п.8 ниже.

6.2 Для пользования услугой Мобильное ТВ Клиент может использовать только оборудование, указанное Orange Moldova как авторизованное/согласно списку, опубликованному на сайте www.orange.md.

7. минимальный уровень качества

7.1 При условии сигнала, на который не оказывают влияние неподконтрольные факторы, Orange Moldova гарантирует следующие параметры качества предоставляемых голосовых Услуг, измеряемые в Сети ежеквартально: (i) доля прерванных звонков составляет $\leq 2\%$ из звонков в сети, измерения проводятся согласно ETSI EG 202 057-3, гл. 6.4.2 ; (ii) доля заблокированных звонков составляет $\leq 2\%$ из звонков в сети, измерения проводятся согласно ETSI EG 202 057-3, гл. 6.4.1; и (iii) MOS-LQO (Mean Opinion Score) ≥ 3.0 минимум для 90% звонков в сети, измерения проводятся согласно ITU-T Р.863. В случае несоблюдения данных параметров, Orange Moldova выплатит компенсацию в размере, равном эквиваленту неоказанных Услуг и Услуг, оказанных неподобающим образом (то есть часть Стоимости Абонемента и стоимости Опций, использованных Клиентов, пропорциональную количеству дней, в течение которых Услуга была недоступна или оказана неподобающим образом в течение соответствующего Расчетного периода). Компенсация предоставляется посредством кредитования Клиента, включенного в счет за следующий расчетный период. Компенсация предоставляется вследствие жалобы Клиента после предварительного анализа всех существующих обстоятельств, которые аргументируют предоставление компенсации.

7.2 Ввиду характерных технических ограничений Услуги Мобильный Интернет, Orange Moldova не гарантирует минимальную скорость для оказания данной Услуги, а так же максимальную долю потери пакетов данных, максимальную задержку передачи пакетов данных или максимальное изменение задержки передачи пакета данных. Максимальная скорость, расчетная передача данных (рекламируемая скорость) отличается в зависимости от типа Сети, в которой зарегистрирована SIM карта Клиента на момент пользования Услугой. Доступ к определенной Сети или Услуги и максимальная скорость передачи данных зависит и от характеристик и совместности Мобильного Оборудования, используемого Клиентом (или Пользователем).

7.3 В зависимости от используемой радио технологии, Максимальная расчетная скорость передачи данных может быть:

	Максимальная физическая пропускная способность в сети, Download / Upload (Mbps)	Максимальная скорость передачи Download, достигнутая при измерениях (Mbps)	Максимальная скорость передачи Upload, достигнутая при измерениях (Mbps)
5G (NSA*)	1500 / 150 (2100 / 150*)	2000	140
LTE/4G	300 / 50	129.1	45.5
UMTS/3G	42 / 5.76	24.9	3.8

* В неавтономной топологии (NSA), в которой 5G работает в сочетании с 4G.

7.4 Максимальная расчетная скорость была определена Orange Moldova (согласно пункту 5.2.3 стандарта SM ETSI EG 202 057-4) при следующих условиях:

(i) путем передачи указанных тестовых файлов, выполненных отдельно для скачивания (download) и, соответственно для загрузки (upload), между оконечным оборудованием пользователя (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)); (ii) в уличных условиях, в местах свободных от препятствий (избегая участки с близлежащими высотными зданиями); (iii) в разные промежутки времени и дни (из которых как минимум 2 тестирования в период 23:00-07:00, как минимум 2 тестирования в течение дня, как минимум 2 тестирования в выходные дни); (iv) с мобильным терминалом, поддерживающим частотные диапазоны n78 и n1 для 5G, 6-ой категории и выше для 4G и 24-ой категорией и выше для 3G, продаваемым Orange Moldova; (v) с терминалом, мощности которого совместимы с многочастотным стандартом накопления мощности (carrier aggregation); (vi) с мобильным терминалом в прямой видимости с радиооборудованием /антенной на расстоянии максимум 150-200м.

В случае 5G:

a) с терминалом, обладающим максимальным количеством физических ресурсных блоков (PRB), которые могут быть выделены для тестовой сессии; и b) с терминалом, обладающим уровнем мощности сигнала (SS-RSRP) > -80 dBm и уровнем качества сигнала (SINR) > 20 dB;

c) uSIM, активированной должным образом, что позволило бы достичь максимальных скоростей, указанных Orange Moldova.

В случае 4G:

a) с терминалом, обладающим максимальным количеством PRB, которые могут быть выделены для тестовой сессии; и b) с терминалом, обладающим уровнем мощности сигнала (RSRP) > -85 dBm и уровнем качества сигнала (RSRQ) > -3.5 ;

c) uSIM, активированной должным образом, что позволило бы достичь максимальных скоростей, указанных Orange Moldova.

В случае 3G:

- a) с терминалом, которому выделена полная группа HSPA кодов (15 кодов) и интервал времени передачи (TTI) на непрерывной и постоянной основе;
- b) с терминалом, обладающим уровнем мощности сигнала (RSRP) > -80dBm и качеством сигнала (энергия чипа относительно спектральной плотности шума - EcNo > -3,5db); и
- c) uSIM, активированной должным образом, что позволило бы достичь максимальных скоростей, указанных Orange Moldova.

7.5 На Максимальную расчетную скорость могут оказать влияние многие факторы, среди которых:

- (i) помехи электрических радио сигналов, вызванными источниками внешних электрорадиостанций, в том числе из соседних стран и с территории Республики Молдова, неконтролируемой конституционными властями; (ii) различные препятствия (здания, мосты, туннели, металлические конструкции, география почвы, стены зданий, в которых осуществляются измерения и т.д.); (iii) временные работы по обслуживанию, развитие, изменение или расширение телекоммуникационных сетей; (iv) использование терминала, технические характеристики которого не позволяют достичь максимальной расчетной скорости, согласно техническим возможностям сети (например, низкая производительность процессора, недостаточно памяти и т.д.); (v) использование карточек SIM/uSIM, не располагающих параметрами, позволяющими достичь максимальных скоростей, продвигаемых Orange Moldova; (vi) использование прокси-серверов или приложений VPN во время тестирования; (vii) использование антивирусных программ; (viii) ограничения из-за операционной системы – определенные ошибки в операционной системе мобильного терминала, с помощью которого осуществляются измерения, могут повлиять на скорость передачи и определить получение ошибочных результатов; тесты должны проводиться на мобильных терминалах с современной операционной системой;
 - ix) спектр и радиотехнологии, доступные в зоне проведения измерений; (x) уровень мощности сигнала и уровень качества сигнала; (xi) доступность (ресурсов сотовой связи на момент проведения измерений); (xii) временные интервалы в течение которых осуществляются измерения (в час-пик или в обычное время); (xiii) наличие фонового /параллельного трафика во время проведения измерений; (xiv) наличие приложений, работающих в фоновом режиме; (xv) наличие неблагоприятных погодных условий; (xvi) наличие перебоев с электроснабжением; (xvii) наличие повреждения сетей электронных коммуникаций третьей стороной; (xviii) отсутствие или неудовлетворительное качество внешнего подключения к Интернету; (xix) недоступность или ограниченная мощность сервера третьей стороны, на котором хранится Контент; (xx) качество программного обеспечения, установленного на сервере или компьютерах Клиента ; (xxi) доступ к некоторым Услугам может быть затруднен в часы пик из-за ограниченной пропускной способности Сети.
- 7.6 Если Клиент находится в зоне покрытия только технологий GSM/2G или получает неограниченный бесплатный трафик на низкой скорости после израсходования объема трафика, включенного в абонемент, есть вероятность того, что приложения типа video-streaming, interactive speech и т.д. не будут работать должным образом, а достигаемая скорость будет намного ниже максимальной расчетной скорости.

8. Услуга роуминг

8.1 При активации услуг мобильной телефонии (Голосовые услуги), Клиент автоматически (без дополнительного запроса) получает постоянный доступ к услуге Роуминг, за исключением абонементов Junior и M2M (для которых услуга Роуминг активируется после подачи заявки).

8.2 Клиент может запросить дезактивацию услуги Роуминг на постоянной основе посредством Услуги USSD, набрав *100#; мобильного приложения „My Orange“ или на сайте <https://my.orange.md>; или обратившись в Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova или подав заявление в письменном виде (для физических лиц или корпоративных клиентов с активированной функцией Cost Control) или подав заявление в письменном виде или позвонив в Службу Заботы о Клиентах и указав уникальный секретный код (для корпоративных клиентов). Реактивация услуги Роуминг производится только по запросу Клиента, оформленному одним из вышеуказанных способов, при условии, что Клиент не превысил лимит потребления. При одновременной активации Опций Роуминга их стоимость оплачивается отдельно.

8.3 За исключением абонементов, для которых коммерческое предложение Orange Moldova предусматривает иное, за входящие звонки в Роуминге, на которые Клиент отвечает, взимается плата.

8.4 Некоторые приложения, встроенные или скачанные на телефоны типа смартфон, настроены таким образом, чтобы обновляться автоматически, потребляя при этом Мобильный интернет трафик. Для того, чтобы избежать нежелательного и чрезмерного потребления Мобильного интернет трафика в Роуминге, Клиент может самостоятельно дезактивировать услугу Мобильный интернет в настройках мобильного телефона или может запросить дезактивацию услуги Мобильный интернет позвонив на короткий номер 130 или отправив посредством услуги USSD короткий код *130#, с Мобильного номера телефона, присвоенного SIM карте (для физических лиц, а так же пользователей с абонементом, зарегистрированным на юридическое лицо, с активной услугой Cost Control), или обратившись с письменным заявлением (для юридических лиц). Услуга Мобильный интернет может быть реактивирована таким же методом в любой момент и будет оставаться активной (включая

нахождение в Роуминге) до тех пор, пока Клиент не запросит ее деактивировать.

8.5 Возможность пользоваться Контент-услугами в Роуминге может быть ограничена Orange Moldova или оператором сети, в которой находится Клиент.

8.6 Orange Moldova оставляет за собой право изменить список стран, в которых доступна услуга Роуминг, и список операторов роуминга, без предварительного уведомления Клиента об этих изменениях.

8.7 Актуальную информацию о странах и операторах, доступных услугах в Роуминге, условиях пользования услугой, применяемых тарифах, опциях Роуминга, а так же об операторах, с которыми действуют специальные тарифы в роуминге и собственно специальные тарифы, Клиент может узнать, обратившись в Службу Заботы о Клиентах или на странице www.orange.md > servicii > roaming. Клиент при этом обязуется изучить информацию перед тем, как начать пользоваться данной услугой.

8.8 Клиенты, которые живут в приграничных зонах Республики Молдова или приезжают в таковые могут избежать нежелательного пользования услугой Роуминг, вызванного проникновением через границу радиосигнала сетей соседних государств, выбрав вручную оператора (Orange MD или 259 01) в настройках мобильного телефона.

8.9 8. Клиент обязан соблюдать Политику разумного использования услуг роуминга, размещенную на сайте www.orange.md. В случае выявления на основе показателей, указанных в данной Политике, риска злоупотребления или ненормального использования услуг роуминга со стороны клиента, Orange Moldova может принять предусмотренные Политикой меры для предотвращения злоупотребления или ненормального использования услуг роуминга.

9. Переход на услугу Orange PrePay

9.1 По истечению Минимального контрактного периода или после оплаты Клиентом суммы, равной Стоимости Абонемента (30 леев в месяц при условии, что Стоимость абонемента равна 0 (ноль)), умноженной на количество месяцев, оставшихся до окончания Минимального контрактного периода, Клиент может перевестись на Услугу Orange PrePay. Переход на Услугу Orange PrePay осуществляется за дополнительную плату, согласно Прейскуранту на Абонемент Orange.

9.2 В день перехода на Услугу Orange PrePay Контракт в отношении предоставления Услуги Абонемент Orange посредством переведенного Мобильного номера телефона перестает действовать, а неиспользованный Кредит Абонемента, Минуты Лояльности и Трафик из Опций не переводятся на Счет Orange PrePay и безвозвратно сгорают. В случае дальнейшего перевода соответствующего номера с Услуги Orange PrePay обратно на Абонемент Orange, срок пребывания в сети до перевода на Orange PrePay не будет учитываться при начислении бонусов (к примеру, Минуты Лояльности, право на бесплатное использование определенных опций, необходимый остаток денежных средств для активации Услуги Роуминг), которыми может пользоваться Клиент в рамках Услуги Абонемент Orange.

9.3 При переходе на услугу Orange PrePay, Клиент (физическое лицо) может запросить возвращение денежного остатка с его счета Абонемента Orange (не путать с Кредитом, выраженным в леях, включенном в Абонемент) только если он расторг Контракт в отношении всех номеров, которые являлись объектом Контракта, и только на основании письменного заявления.