



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

# Termeni și condiții de utilizare a Magazinului Online

## Introducere

Prezenții Termeni și condiții de utilizare a magazinului online (în continuare "Condițiile") sunt aplicabili comenzilor pentru achiziționarea produselor și serviciilor oferite de Î.M. "Orange Moldova" S.A. prin intermediul site-urilor [www.orange.md](http://www.orange.md) și [orange.md/ro/shop](http://orange.md/ro/shop) sau [orange.md/ru/shop](http://orange.md/ru/shop) (în continuare numite împreună "Site").

Folosirea acestui Site implică acceptarea Condițiilor propuse de către Î.M. "Orange Moldova" S.A., o societate pe acțiuni cu sediul în str. Alba Iulia 75, Chișinău, Rep. Moldova, MD 2071, număr de telefon 777 sau 022977777, adresa de e-mail [orange@orange.md](mailto:orange@orange.md), înregistrată la Camera Înregistrării de Stat la 18.03.1998, IDNO – cod fiscal 1003600106115, cod TVA 7800044 (în continuare "Orange Moldova").

Orange Moldova își asumă dreptul de a modifica aceste prevederi, iar cea mai recentă versiune poate fi găsită pe Site, accesând pagina "**Termeni și Condiții**".

Recomandăm citirea cu atenție a prezentelor Condiții. Acest Site este dedicat utilizării de către persoanele fizice și juridice care fac comenzi pentru produsele sau serviciile Orange Moldova S.A.

## 1. Informații personale

Sunteți de acord că procesarea comenzilor dumneavoastră pentru furnizarea serviciilor sau produselor va începe imediat după îndeplinirea tuturor formalităților de înregistrare cerute.

Informațiile furnizate trebuie să fie corecte și veridice. Optând pentru înregistrare, vă obligați să ne furnizați corect numele, adresa și alte informații utile. Pentru actualizarea și corectarea acestor informații, accesați meniul "Intra în Contul tău".

Prin accesarea contului dumneavoastră în magazinul online și utilizarea parolei personale sunteți responsabil pentru toate acțiunile care decurg din folosirea acestora. Orange Moldova nu este responsabilă pentru erorile/consecințele survenite în urma neglijenței utilizatorului privind securitatea și confidențialitatea contului și parolei sale.

## 2. Securitatea datelor personale

Datele dumneavoastră personale vor putea fi stocate și utilizate de către Orange Moldova pentru procesarea/confirmarea/executarea comenzilor, informarea dumneavoastră prin e-mail, mesaje scrise (SMS), poștă sau alte mijloace de comunicare despre acțiunile ulterioare, realizarea de rapoarte statistice și îmbunătățirea serviciilor.

Datele furnizate de către clienți sunt confidențiale, în condițiile legii. Datele personale vor putea fi transmise autorităților în drept, doar în baza autorizațiilor emise în condițiile legii sau atunci când Orange consideră necesar pentru a preveni sau investiga încălcarea drepturilor Orange sau a unor terți, conform procedurilor legale.

Acest Site folosește măsuri de securitate împotriva pierderii, alterării sau folosirii greșite a informațiilor care se află în controlul nostru.

Vă informăm că dispuneți de drepturile prevăzute de art. 12-16 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, respectiv dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată către Î.M. Orange Moldova S.A., str. Alba Iulia 75, Chișinău, Rep. Moldova.

În cazul plăților efectuate cu cardul, informațiile privind datele cardului bancar (număr de card, data expirării etc.) nu vor fi transferate sau stocate pe serverele Orange Moldova.

În cazul sistemului 3D Secure pentru plata cu carduri Visa sau MasterCard, datele ce țin de cardul dumneavoastră sunt introduse direct în sistemele Visa sau MasterCard, iar în cazul în care cardul dumneavoastră a fost emis de către o bancă certificată în sistemul 3D Secure, autorizarea tranzacției se face doar după autentificarea dumneavoastră în acest sistem - introducerea unui cod/parolă secretă știută numai de dumneavoastră, similar codului PIN la tranzacțiile de la ATM.

Orice încercare de a accesa datele personale ale altui utilizator sau de a modifica conținutul site-ului sau de a afecta performanțele serverului pe care rulează site-ul, va fi considerată o tentativă de fraudare a site-ului și va declanșa cercetarea penală împotriva aceluia sau acelor care a(u) încercat acest fapt.



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

### 3. Drepturi de autor

Întregul conținut al Site-ului - imagini, texte, grafice, simboluri, elemente de grafică web, scripturi, programe și alte date - este proprietatea Orange Moldova și/sau a furnizorilor săi și este aparat de Legea privind dreptul de autor și drepturile conexe și de legile privind proprietatea intelectuală și industrială. Folosirea fără acordul Orange Moldova a oricăror elemente enumerate mai sus se pedepsește conform legilor în vigoare.

### 4. Accesul la Site

Orange Moldova oferă utilizatorului acces limitat, în interes personal, pe acest Site și nu îi conferă dreptul de a descărca sau de a modifica parțial sau integral Site-ul, de a reproduce parțial sau integral Site-ul, de a copia, de a vinde/revinde sau de a exploata Site-ul în orice altă manieră, în scopuri comerciale sau contrare intereselor companiei Orange Moldova fără acordul prealabil scris al acesteia.

Orange Moldova își rezervă dreptul de a refuza accesul unor utilizatori la Site, cât și de a restricționa procesarea sau livrarea unei comenzi în cazul în care există suspiciuni de fraudă din partea utilizatorilor sau dacă aceștia aduc prejudicii intereselor Orange Moldova. Orange Moldova își rezervă dreptul de a anula comenzile pentru produse și serviciile care sunt afișate pe Site ca urmare a unor erori tehnice sau care prezintă prețuri evident eronate/derizorii (pe care orice cumpărător cu un nivel mediu de pregătire le poate aprecia ca fiind eronate/derizorii).

Utilizând Site-ul aveți posibilitatea de a vă informa cu privire la ofertele Orange Moldova și a plasa comenzi de achiziționare a produselor și serviciilor Orange.

### 5. Descrierea produselor și serviciilor oferite

Produsele sunt oferite după cum sunt prezentate pe Site și în limita stocului disponibil.

Imaginile produselor sunt prezentate pe Site cu titlu de exemplu, iar produsele livrate pot diferi de imagini în orice mod (culoare, accesorii, aspect etc.). Orange Moldova și furnizorii săi își rezervă dreptul să modifice specificațiile tehnice ale produselor descrise pe Site fără o notificare prealabilă.

Conținutul Site-ului (texte, descrieri ale produselor, caracteristici tehnice, imagini, simboluri) a fost alcătuit reieșind din documentele producătorilor/ reprezentanților mărcilor respective. Din acest motiv, Orange Moldova nu își asumă responsabilitatea pentru descrierile/caracteristicile produselor prezentate în magazinul online, acestea fiind puse la dispoziția noastră de către producătorii fiecărei mărci.

Serviciile Orange sunt oferite în condițiile și termenii descriși pe Site și vor fi furnizate conform Condițiilor generale sau speciale de utilizare a serviciilor Orange, care împreună cu lista oficială de prețuri sunt disponibile pe site-ul [www.orange.md](http://www.orange.md).

Formularele model ale documentelor contractuale prezentate clientului spre semnare la livrare sunt disponibile pe site-ul [orange.md](http://orange.md), la rubrica Util/Condiții contractuale.

### 6. Prețuri

Prețurile prezentate includ TVA, fiind prețurile în vigoare la momentul validării comenzii.

Conținutul și prețul ofertelor sunt supuse unor modificări de către Orange Moldova. Termenul de valabilitate al prețurilor și ofertei este cel menționat pe Site-ul oficial Orange Moldova.

Vă atragem atenția că ofertele/prețurile produselor sunt valabile sub rezerva anumitor condiții. După, caz ofertele sunt condiționate de încheierea (semnarea) unui contract de Abonament pentru Servicii corespunzător ofertei respective, pentru o perioadă minimă contractuală, indicată pe pagina web.

În cazul nerespectării de către client a perioadei minime contractuale din motive neimputabile Orange Moldova (de ex., clientul rezoluționează contractul pentru Abonamentul respectiv, inclusiv prin portare, sau Orange Moldova rezoluționează contractul din motive imputabile clientului), clientul va fi obligat la plata unei penalități calculate conform prevederilor Condițiilor generale de utilizare a serviciilor Orange respective.

Orange Moldova își rezervă dreptul de a refuza vânzarea dispozitivelor în rate sau la preț promoțional persoanelor fizice și juridice în cazul în care acestea ori asociații/acționarii, administratorii sau reprezentanții lor (ori persoanele juridice în care acestea sunt asociați/acționari, administratori sau reprezentanți) au datorii



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

restante față de Orange Moldova.

## 7. Comanda

La inițierea unei comenzi pe Site, aveți 2 opțiuni de plasare a comenzii:

1. Activând butonul „Cumpără” – comandă care presupune parcurgerea tuturor pașilor de plasare a comenzii;
2. Activând butonul „Comandă cu 1 Click” - solicitare de a fi contactat telefonic de un consultant Telesales pentru a plasa o comandă cu livrare.

Plasarea comenzii de tip „Comandă cu 1 Click” nu presupune rezervarea produsului.

Plasarea unor comenzi implică acceptarea de către dumneavoastră a prezentelor Condiții și a condițiilor specifice ofertelor. Înainte de plasarea/validarea comenzii este necesară identificarea dumneavoastră utilizând contul dumneavoastră personal.

Orange Moldova își rezervă dreptul de a solicita documentele necesare procesării și validării comenzii dumneavoastră, cum ar fi actul de identitate valabil sau extrase din Registrul de stat al persoanelor juridice etc.

Produsele cumpărate prin intermediul acestui Site nu pot fi revândute sau distribuite în scopuri comerciale. Orange Moldova își rezervă dreptul să limiteze numărul maxim de produse achiziționate de o persoană prin intermediul Site-ului.

Prin plasarea comenzii, clientul garantează ca toate datele furnizate sunt reale și corecte, în caz contrar suportând consecințele acestor erori, ca de ex. comanda întârziată, transmisă greșit etc.

După plasarea comenzii, Orange Moldova vă va expedia un e-mail pentru confirmarea recepționării comenzii. Acest e-mail este doar o confirmare de primire a comenzii Dvs și nu reprezintă o confirmare de validare a comenzii sau de încheiere a contractului.

Orange Moldova poate refuza o comandă, printr-o notificare adresată clientului, fără ca o parte să poată pretinde prejudicii, în următoarele cazuri:

- a. eșuarea / invalidarea tranzacției online;
- b. neacceptarea tranzacției de către banca emitentă a cardului clientului;
- c. date incomplete sau incorecte ale clientului;
- d. activitatea clientului poate produce daune Site-ului;
- e. livrări consecutiv eșuate;
- f. alte motive obiective, ca de exemplu, dacă clientul nu oferă garanții suficiente că modul de plată este valid sau nu este fraudulos sau există alte suspiciuni de fraudă.

## 8. Livrarea produselor

Orange Moldova își rezervă dreptul să efectueze validarea comenzilor înainte de onorarea lor prin contactarea telefonică a clienților.

Livrarea produselor se va face pe teritoriul Republicii Moldova controlat de autoritățile constituționale.

Livrarea este gratuită pentru comenzi:

1. cu angajament (conectare nouă, procurare produs la preț promoțional sau în rate);
2. cu preț standard cu valoare mai mare de 500 lei.

Pentru comenzile cu preț total (standard) cu valoare mai mică de 500 lei, prețul livrării în mun. Chișinău este de 50 lei, în alte localități – 70 lei.

Pentru fiecare comandă se acceptă doar o adresă de livrare.

Livrarea se va efectua în termen de 3 zile lucrătoare din momentul confirmării telefonice a comenzii de către curier, în timpul zilelor lucrătoare (dar nu mai mult de 30 zile calendaristice de la data înregistrării comenzii de către Orange). La livrare este necesară prezentarea de către client a actelor de identitate în baza cărora au



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

fost înregistrate datele personale pe Site-ul magazinului online, semnarea contractului de prestări servicii și a anexelor aferente, verificarea cantitativă/exterioară a conținutului pachetului corespunzător comenzii plasate în prezența curierului și semnarea actului de primire a produsului. Orice reclamație ulterioară în legătură cu lipsa sau deteriorarea unor elemente din pachetul primit nu va fi acceptată de Orange Moldova.

Programul de livrare este următorul:

- a. luni - vineri 11:00 – 20:00
- b. sâmbătă 10:00 – 18:00

cu excepția zilelor de sărbători legale.

În cazul în care clientul nu este găsit la adresa menționată, curierul nostru va reveni cu un apel telefonic de cel mult încă două ori, după care comanda va fi considerată anulată.

Orange Moldova își rezerva dreptul să întârzie sau să anuleze livrări ale produselor comandate dacă acestea nu pot fi onorate din motive independente de Orange Moldova, care includ: impedimente de forță majoră, acțiuni guvernamentale, războaie, acte de terorism, proteste, răzcoale, tulburări civile, incendii, explozii, inundații, epidemii, greve etc.

Orange Moldova nu poate garanta disponibilitatea în stoc a tuturor produselor prezentate pe Site. Orange Moldova va informa clientul despre indisponibilitatea produsului sau serviciului comandat și, după caz, va rambursa sumele încasate de la client în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 30 de zile, în cazul în care Orange Moldova nu poate onora comanda.

Cu acordul clientului, Orange Moldova poate livra un produs sau serviciu similar, de o calitate și un preț echivalent cu cele solicitate inițial, în cazul indisponibilității produsului sau serviciului comandat.

Valoarea maximă a obligațiilor / răspunderii Orange Moldova față de orice client în cazul nelivrării comenzii sau a livrării necorespunzătoare este valoarea sumelor încasate de Orange Moldova de la acest client.

## 9. Drept de revocare

Dacă sunteți persoană fizică consumator, aveți dreptul de a revoca contractul încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale, fără a preciza motivele, în termen de 14 zile calendaristice, începând, după caz, din ziua încheierii contractului pentru servicii Orange, sau din ziua în care ați intrat în posesia fizică a produsului comandat.

Pentru a vă exercita dreptul de revocare urmează să depuneți în orice magazin direct Orange (la adresele disponibile pe Site-ul Orange) o cerere scrisă de revocare, împreună cu produsul returnat în starea inițială în care a fost primit, în ambalaj original, cu toate accesoriile și documentele de însoțire, înainte de expirarea perioadei de revocare de 14 zile. În acest scop puteți folosi **formularul model de revocare**, atașat la prezentele Condiții sau disponibil pe site-ul [www.orange.md](http://www.orange.md), rubrica Util/Modele de cereri.

Dacă revocați în termenul de 14 zile contractul (anexa) pentru cumpărarea produselor, Orange va rambursa sumele plătite de dumneavoastră, nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la data la care primim cererea dumneavoastră de revocare a contractului, cu condiția returnării produselor în stare inițială, perfectă. Vom efectua rambursarea folosind aceeași modalitate de plată ca și cea folosită pentru tranzacția inițială, fără să fie percepute comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări.

În cazul în care produsul a fost folosit înaintea returnării (inclusiv dacă prezintă semne de deteriorări, lipsesc accesoriile, ambalaje, au fost descărcate aplicații etc.), Orange va avea dreptul să perceapă o despăgubire stabilită după caz, în funcție de integralitatea produselor livrate, gradul de utilizare și/sau deteriorare a produselor, despăgubire care nu poate depăși contravaloarea produselor, reieșind din prețul comercial (fără reduceri). Orange are dreptul să reducă suma rambursată Clientului, pentru a acoperi suma respectivă a despăgubirii.

Clientul va suporta toate costurile directe legate de returnarea produselor. Totodată, Clientul este obligat să achite contravaloarea Serviciilor de care a beneficiat în perioada cuprinsă între data activării Serviciilor și data încetării contractului prin revocare, când Clientul solicită activarea serviciilor Orange pe durata perioadei de revocare.



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

**Atenție:** Sunt exceptate de la dreptul de revocare contractele de furnizare de bunuri sigilate, care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator (de exemplu, căști).

Pentru accesoriile consumabile de tipul foliilor de protecție display, având în vedere faptul ca desigilarea conduce la imposibilitatea de reutilizare, produsul odată desigilat nu mai poate fi returnat.

#### 10. Plata produselor

Plata produselor comandate conform acestor Termeni și Condiții se poate efectua **la livrarea** produselor sau **online**, ținând cont de limitările stabilite în conformitate cu Condițiile de Achitare în Magazinul Online Orange.

Dacă optați pentru plata **online**, puteți alege una din următoarele metode:

- Card bancar (Visa, MasterCard, Maestro), cu completarea datelor aferente card bancar;
- Instrumentele de plată mobile oferite de Apple Pay/ Google Pay;

În cazul plății la **livrare**, produsele și/sau serviciile comandate trebuie achitate integral, în caz contrar nu se va efectua livrarea.

Plata poate fi efectuată:

- în numerar;
- cu cardul bancar (Visa, MasterCard, Maestro)
- Instrumentele de plată mobile oferite de Apple Pay/ Google Pay.

Toate plățile indiferent de metodă, sunt procesate în condiții de securitate, prin conexiuni criptate, conform standardelor în vigoare privind protecția și siguranța tranzacțiilor.

Limitări per tranzacție:

- în numerar, până la 100.000 mdl per tranzacție;
- Card Bancar, inclusiv instrumentele de plată Apple Pay/Google Pay – limite stabilite la nivel de bancă conform legislației în vigoare.

#### 11. Garanția produselor

Dacă este aplicabil, produsele cumpărate prin intermediul acestui Site beneficiază de garanția producătorului, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Produsul relevant va fi însoțit la livrare de certificat de garanție, care asigură deservire în termen de garanție, cu condiția prezentării certificatului de garanție, facturii de cumpărare și/sau bonului de casă.

Astfel, dacă produsul cumpărat online are o defecțiune în perioada de garanție, este nevoie să îl aduceți în cel mai apropiat magazin direct Orange, împreună cu certificatul de garanție, factura de cumpărare (bon de primire-predare) și/sau bonul de casă. Produsul va fi trimis la centrul de reparație și veți fi informat când acesta va fi reparat.

#### 12. Locuri de preschimbare a mărfii

Adresele locurilor de preschimbare a mărfii sunt, la alegerea consumatorului, magazinul Orange amplasat pe str. Alba Iulia 75, Chișinău sau orice alt magazin direct Orange, ale căror adrese pot fi consultate la <https://www.google.com/maps/search/orange/>

Clienții persoane fizice pot contacta Serviciul Clienți al Orange Moldova pentru consultații privind procedura de preschimbare a mărfii 24/24 ore, 7/7 zile, la numărul 777 de pe un număr mobil Orange Moldova sau 022977777 (sau alt număr comunicat de Orange), sau prin <http://chat.orange.md/> sau prin e-mail la [orange@orange.md](mailto:orange@orange.md).

Notă: Produsele tehnice complexe de o calitate corespunzătoare pentru care sînt stabilite termene de garanție, inclusiv telefoanele mobile, laptop-urile sau aparatele radioelectronice, nu pot fi înlocuite cu produse similare potrivit art. 19 (4) și pct. 12 din Anexa la Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

Consumatorii (persoanele fizice) beneficiază de dreptul de revocare, care poate fi exercitat conform p. 9 de mai sus.



**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](http://www.orange.md)**

### 13. Legea aplicabilă și litigii

Toate clauzele din prezentele Condiții și/sau condițiile specifice ale ofertelor conținute în magazinul online sunt reglementate de legea R. Moldova.

Orice litigiu apărut în legătură cu utilizarea acestui Site va fi rezolvat pe cale amiabilă. În cazul în care nu s-a reusit stingerea conflictului pe cale amiabilă, competența revine instanțelor de judecată competente.