



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 <https://eshop.orange.md> (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 (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 ca 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 "profilul meu".

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.



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

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 I.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 aceluia care a(u) încercat acest fapt.

### 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 protecția dreptului de autor și drepturilor 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 garantează 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.

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 serviciilor și produselor oferite

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).

Produsele sunt oferite după cum sunt prezentate pe Site și în limita stocului disponibil. Orange Moldova nu poate garanta disponibilitatea în stoc a tuturor produselor prezentate. Orange Moldova va informa



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

consumatorul despre indisponibilitatea produsului, iar sumele pe care consumatorul le-a plătit vor fi rambursate de către Orange Moldova 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 consumatorului, 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.

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.

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

## 6. Prețuri

Prețurile prezentate includ TVA și costurile de livrare, 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, în special sub condiția încheierii unui contract de Abonament pentru Serviciile Orange pentru o perioadă minimă contractuală, corespunzătoare ofertei respective .

## 7. Comanda

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.

## 8. Livrarea produselor

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



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)

Livrarea produselor se va face doar la adresele din localitățile indicate la compartimentul 'Livrare' de pe site-ul <https://eshop.orange.md> . **Atenție:** Dacă în localitatea dumneavoastră nu se fac livrări, puteți opta pentru plasarea unei comenzi cu ridicarea produsului de către dumneavoastră în orice magazin direct Orange din țară, beneficiind în acest caz de rezervarea produsului timp de 48 ore (sau, după caz, un termen mai mic aplicabil ofertelor speciale), sau 72 ore (aplicabil comenzilor plasate de persoane juridice care au ales ca metoda de plată transferul bancar). Comanda (rezervarea) efectuată nu produce efecte obligatorii asupra clientului, iar în cazul neridicării produsului în acest termen, rezervarea/comanda dumneavoastră este anulată automat.

Pentru fiecare comanda se accepta doar o adresa 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 fost înregistrate datele personale pe Site-ul magazinului online, semnarea contractului de prestări servicii și a anexelor aferente, verificarea 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:

luni - vineri 11:00 – 20:00

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.

## 9. Drept de revocare

Dacă sunteți persoană fizică - consumator (conform noțiunii din Legea nr. 105-XV din 13 martie 2013 privind protecția consumatorilor), aveți dreptul de a revoca contractul încheiat la distanță, 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 trebuie să depuneți în orice magazin direct Orange (la adresele disponibile pe Site-ul Orange) a unei cereri scrise 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, disponibil în secțiunea "Ajutor" pe site-ul <https://eshop.orange.md> .

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





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

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 accesorii, 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 în timpul perioadei de revocare.

**Atenție:** *În cazul plasării unei comenzi cu ridicarea produsului în magazinele directe Orange din țară, clientul beneficiază de o rezervare de 48 de ore (sau, după caz, un termen mai mic aplicabil ofertelor speciale). În aceste cazuri, clientul nu beneficiază de dreptul de revocare a contractului, contractul fiind încheiat ulterior, în spațiile comerciale ale Orange.*

## 10. Plata produselor

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

În cazul în care alegeți să faceți plata online, prin intermediul cardului de credit/debit, veți fi redirecționat către o secțiune web securizată de pe serverul băncii care deservește sistemul de plată online, fiind necesar să completați un formular corespunzător cu informații privind cardul bancar/tranzacție solicitate de banca respectivă. Dacă tranzacția prin card este reușită, comanda dumneavoastră va fi procesată de către Orange Moldova conform Condițiilor de Achitare în Magazinul Online Orange prin card bancar.

Pentru plata la livrare, produsele comandate trebuie achitate integral, în caz contrar nu se va efectua livrarea.

## 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.



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)

## 12. 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 reușit stingerea conflictului pe cale amiabilă, competența revine instanțelor de judecată competente.