

# **Termeni și condiții generale pentru utilizarea serviciilor PrePay**



# Cuprins

|                                                                                                           |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Secțiunea 1</b>                                                                                        | <b>4</b> |
| <b>Dispoziții specifice tuturor tipurilor de servicii PrePay</b>                                          | <b>4</b> |
| 1.1. Definiții                                                                                            | 4        |
| 1.2. Cartela SIM                                                                                          | 9        |
| 1.3. Activarea Serviciilor PrePay                                                                         | 10       |
| 1.4. Achitarea contravalorii Creditului PrePay                                                            | 11       |
| 1.6. Perioada de grație                                                                                   | 12       |
| 1.7. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile PrePay                                                | 12       |
| 1.7.1. Obligațiile Orange România                                                                         | 12       |
| 1.7.2. Obligațiile Clientului                                                                             | 14       |
| 1.8. Limitare de răspundere                                                                               | 16       |
| 1.9. Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare<br>PrePay și Serviciilor terților                       | 17       |
| 1.10. Comunicări                                                                                          | 17       |
| 1.11. Contestarea Serviciilor PrePay                                                                      | 18       |
| 1.12. Frauda                                                                                              | 19       |
| 1.14. Încetarea furnizării Serviciilor PrePay                                                             | 20       |
| 1.15. Modificarea unilaterală de către<br>Orange România a Termenilor și Condițiilor Generale             | 20       |
| 1.16. Aplicabilitatea Termenilor și Condițiilor<br>pentru utilizarea serviciilor PrePay                   | 21       |
| 1.17. Inaplicabilitatea unor clauze ale<br>Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor PrePay | 21       |
| 1.18. Politica de utilizare rezonabilă a Serviciilor Roaming SEE                                          | 22       |
| 1.19. Clauze finale                                                                                       | 23       |

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Secțiunea 2</b>                                                                                              | 23 |
| <b>Dispoziții specifice tipurilor de servicii PrePay</b>                                                        | 23 |
| 2.1. Serviciul de voce                                                                                          | 23 |
| 2.1.1. Definiții                                                                                                | 23 |
| 2.1.2. Cartela SIM și Numărul de telefon                                                                        | 24 |
| 2.1.3. Alte Clauze                                                                                              | 24 |
| 2.2. Serviciile de date mobile                                                                                  | 25 |
| 2.2.1. Definiții                                                                                                | 25 |
| 2.2.2. Cartela SIM și Numărul de telefon                                                                        | 25 |
| 2.2.3. Utilizarea Serviciilor de date                                                                           | 25 |
| 2.2.4. Calitatea Serviciilor                                                                                    | 27 |
| 2.2.5. Securitatea                                                                                              | 32 |
| 2.2.6. Alte clauze                                                                                              | 37 |
| <b>Secțiunea 3</b>                                                                                              | 37 |
| <b>Politica Orange România privind prelucrarea datelor cu caracter personal (Politica de confidențialitate)</b> | 37 |
| 3.1. Obținerea datelor personale                                                                                | 37 |
| 3.2. Temeiurile și scopurile prelucrării de date personale                                                      | 40 |
| 3.3. Drepturile clientului în ceea ce privește prelucrarea datelor personale                                    | 43 |
| 3.4. Prelucrarea datelor personale de către terți                                                               | 44 |
| 3.5. Măsuri de siguranță adecvate                                                                               | 45 |
| 3.6. Registrul abonaților                                                                                       | 46 |

## Secțiunea 1

### Dispoziții specifice tuturor tipurilor de servicii PrePay

#### 1.1. Definiții

Termenii scriși cu majusculă vor avea înțelesul care le este atribuit mai jos:

**Activarea:** data de la care Clientul are acces la Serviciile contractate.

**Aplicația „My Orange”:** serviciul prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația contului de client Orange, atât abonaților, cât și utilizatorilor PrePay și prin care se pot efectua modificări în cel mai scurt timp. Accesul la acest serviciu se poate face printr-un nume de utilizator și o parolă. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a parolei și utilizarea acesteia. Prin Aplicația „My Orange”, Clienții își pot plăti factura Orange online cu cardul, pot solicita schimbări de pachete, activări sau dezactivări de opțiuni și servicii, pot reîncărca un cont PrePay, pot defini sau modifica numerele favorite, inclusiv alte acțiuni de administrare a contului de client Orange.

**Bonus:** valoare acordată de către Orange România Clientului conform ofertei comerciale, în baza Creditului PrePay achiziționat de Client sau a Serviciilor PrePay utilizate de acesta. Această valoare se adaugă Creditului PrePay.

**Cartela SIM:** suportul fizic care, introdus într-un terminal/echipament omologat, asigură accesul Clientului PrePay la Serviciile PrePay după Activare și permite identificarea Clientului PrePay în Rețeaua Orange.

**Creditul PrePay inițial:** creditul PrePay obținut de Client cu ocazia activării Cartelei SIM cu credit sau cu ocazia primei reîncărcări a unei Cartele SIM 0 credit.

**Creditul PrePay:** valoarea în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciile PrePay conform Planului tarifar ales și care include fără a se limita la creditul PrePay inițial, precum și orice alt Credit PrePay obținut ca urmare a reîncărcării sau prin alte metode indicate de Orange România.

**Clientul PrePay:** deținătorul Cartelei SIM.

**Contul PrePay:** cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului PrePay și ale Cartelei SIM pe care o utilizează, Creditul PrePay disponibil și utilizat de Client, precum și perioada activă și de grație a Creditului PrePay.

**Deranjament al Serviciului de date/voce:** o întrerupere a Serviciului cauzată de nefuncționarea a cel puțin 5 stații de bază adiacente.

**Frauda Clientului PrePay:** orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie Orange România, fie unui terț, un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) care are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

**Materiale informative:** materiale tipărite care oferă informații despre Serviciile PrePay publicate de Orange și reactualizate la anumite intervale de timp, distribuite împreună cu Cartela SIM PrePay.

**Indicatorii Obiectivi:** parametrii utilizați de Orange România în vederea constatării unei utilizări abuzive sau anormale a Serviciului de Roaming la nivel de cartelă SIM. Pot consta în:

- Volumul traficului de Voce sau al traficului de Date efectuat în SEE mai mare decât volumul traficului de Voce sau al traficului de Date efectuat pe Teritoriul României sau în alte state în afara celor membre SEE și
- Perioada de prezență a Clientului în SEE mai mare decât perioada de prezență pe Teritoriul României sau al altor state în afara celor membre SEE; în scopul determinării acestui Indicator Obiectiv, ziua în care Clientul se înregistrează în Rețeaua Orange România este considerată zi de prezență pe Teritoriul României; sau
- Perioada de lungă inactivitate a unei cartele SIM, asociată cu utilizarea preponderentă în statele membre ale SEE sau
- Achiziționarea și utilizarea subsecventă a mai multor cartele SIM de către același Client pentru Serviciile de Roaming în statele membre ale SEE.

**Minut național:** minut care se poate utiliza către orice destinație fixă sau mobilă de pe Teritoriul României și include atât minute în Rețea cât și minute în afara Rețelei. Minutele naționale se pot utiliza și în Roaming pentru destinații din Spațiul Economic European (SEE) dacă Pachetul de Servicii achiziționat este un pachet cu Acces Roaming SEE inclus, în condițiile ofertei comerciale.

**Minut în Rețea:** minut inițiat în interiorul Rețelei Orange și care se poate utiliza în cadrul apelurilor către alte destinații fixe sau mobile din interiorul Rețelei Orange România. Minutele utilizate în cadrul apelurilor către rețeaua Orange România Communications vor fi considerate de asemenea Minute în Rețea.

**Minut în afara Rețelei:** minut care se poate utiliza în cadrul apelurilor inițiate din rețeaua Orange România și terminate în rețelele altor operatori naționali de comunicații electronice fixe sau mobile.

**Minut internațional:** minut inițiat în interiorul Rețelei Orange și care se poate utiliza în cadrul apelurilor către alte destinații fixe sau mobile din interiorul Rețelei Orange România.

**Numărul de telefon (MSISDN)** reprezintă numărul a cărui folosință este oferită Clientului fie de către Orange România, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice (în cazul portării în Rețeaua Orange), în scopul utilizării de către Client a Serviciilor furnizate de Orange România. Clientul nu dobândește și nu poate dobândi proprietatea asupra Numărului de telefon.

**Orange România:** societatea comercială Orange România S.A., persoană juridică de drept român, cu sediul în Clădirea Tandem, Str. Matei Millo nr. 5, sector 1, București, România, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/10178/1996, Cod Unic de Înregistrare 9010105, cu Cod de înregistrare în scopuri de TVA RO9010105, număr de înregistrare în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal: 1014, capital social subscris și vărsat 72.888.600,40 lei, cont bancar RO52INGB0001000115118912 deschis la banca ING Bank.

**Parola:** șir de caractere, alocat fiecărui Client, în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciilor furnizate de Orange România. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul în măsură să o cunoască.

**Pachet de Servicii cu acces Roaming SEE:** oferta comercială a Orange România ce oferă Clientului posibilitatea de a utiliza, cu respectarea politicii de utilizare rezonabilă a Serviciilor de Roaming SEE, resursele incluse (minute, SMS, MB) pentru comunicații în

Roaming originate și terminate în rețelele operatorilor din SEE. Aceste pachete sunt supuse prevederilor Regulamentului (UE) nr.2022/612 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii. După consumarea resurselor incluse în Pachet, tarifele de roaming pentru Serviciul de Roaming SEE sunt cel mult egale cu tarifele naționale aferente Pachetului deținut, în condițiile ofertei comerciale, la care Orange România are dreptul de a aplica o suprataxă în conformitate cu art.1.18 lit.c) din TCG. SEE reprezintă Spațiul Economic European compus în acest moment din statele membre ale Uniunii Europene, Islanda, Lichtenstein și Norvegia.

**Plan tarifar:** opțiuni de stabilire a Tarifelor pentru Serviciile PrePay și Serviciile incluse PrePay descrise în oferta comercială.

**Perioada activă a creditului inițial:** termenul de valabilitate a Creditului PrePay inițial în cadrul căruia clientul PrePay beneficiază de Serviciile PrePay și care începe de la data activării Cartelei SIM.

**Perioada activă:** perioada în care Clientul PrePay beneficiază de Serviciile PrePay și care constă în perioada activă a Creditului PrePay inițial și/sau în termenul de valabilitate aferent Creditului PrePay obținut cu prilejul unei Reîncărcări sau prin orice altă metodă indicată de Orange România; se încheie la data limită stabilită de Orange România prin ofertele comerciale.

**Perioada de grație:** perioada care începe în ziua următoare expirării Perioadei active și se încheie conform ofertei comerciale Orange și pe parcursul căreia Clientul poate fi apelat și poate apela anumite numere gratuite.

**Reîncărcare:** realimentarea Creditului PrePay prin oricare dintre metodele comunicate de Orange prin oferta comercială și care presupun plata în avans a valorii în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciile PrePay conform Planului tarifar ales.

**Rețeaua Orange România:** rețeaua de comunicații electronice, proprietatea Orange România, prin intermediul căreia se furnizează Serviciile oferite de Orange România.

**Serviciile terților:** servicii oferite de terți de care Clientul poate beneficia la discreția sa prin intermediul Orange România și în legătură cu care Orange România acționează ca intermediar.

**Servicii PrePay:** reprezintă Serviciul de Voce și Serviciul de

transmisiuni de date mobile furnizate de Orange România, de care Clientul beneficiază prin plata Tarifului PrePay, pe întreaga durată a Perioadei active și parțial pe durata Perioadei de grație.

**Servicii incluse PrePay:** serviciile activate automat împreună cu Serviciile PrePay și furnizate în scopul sporirii confortului și satisfacției Clientului în ceea ce privește Serviciile PrePay.

**Servicii suplimentare PrePay:** servicii oferite de Orange România pe lângă Serviciile PrePay activate automat sau la solicitarea Clientului, a căror utilizare presupune costuri suplimentare.

**Serviciul Roaming:** serviciul suplimentar PrePay care oferă Clientului PrePay posibilitatea de a beneficia de Serviciile PrePay prin intermediul unei alte rețele, numai în condițiile acordului comercial încheiat între Orange România și operatorul acelei rețele, atunci când Clientul PrePay nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Orange România. Serviciul se poate activa/dezactiva la solicitarea Clientului cu excepția Pachetelor de Servicii care nu permit activarea acestui Serviciu.

**Serviciul Roaming în restul lumii:** Serviciul Roaming disponibil în orice stat în afara celor membre SEE.

**Serviciul Roaming SEE:** Serviciul Roaming oferit în statele membre SEE, în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr.2022/612 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii.

**Tarif:** suma percepută de Orange România Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de serviciu. Tarifele sunt publicate pe pagina oficială **www.orange.ro** și în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Orange.

**Tarife administrative:** tarife percepute de către Orange România pentru prestarea unor servicii, altele decât serviciile de comunicații electronice (de ex. tariful pentru schimbare SIM, tariful pentru schimbarea planului tarifar etc.) și care pot fi consultate pe **www.orange.ro** sau prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Orange.

## **Termen de remediere a Deranjamentelor Serviciului de Date/**

**Voce:** intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Orange România a unei reclamații privind un Deranjament validat și momentul în care serviciul a fost repus în funcțiune.

**Teritoriu:** teritoriul României.

## **Utilizarea Serviciilor Orange în scop comercial sau profesional:**

utilizarea serviciilor în scopul realizării unei activități comerciale și care poate consta în expedierea de mesaje scrise, inițierea de apeluri sau utilizarea serviciilor de date mobile, cu ajutorul unor sisteme automate sau manual, în scop promoțional, de prezentare sau de comercializare a serviciilor/produselor Clientului, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piață, activitate de call-center, trimitere de notificări către beneficiari ai serviciilor oferite de Client în scop de înștiințare, confirmare, programare sau pentru procesare comenzi, trimitere de mesaje cu caracter electoral sau religios sau în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a Serviciilor furnizate de către Orange România.

**Utilizarea abuzivă a Serviciilor Orange:** orice utilizare a Serviciilor Orange care determină un risc pentru Orange România, cum ar fi de exemplu acumularea unui trafic de voce/SMS/MMS către oricare dintre ceilalți operatori care generează Orange România, timp de 30 de zile consecutive, costuri de interconectare cu acești operatori care depășesc valoarea lunară a opțiunii.

**Viteza maximă estimată de transfer al datelor pentru serviciul de acces la internet mobil:** rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta în condiții reale. Este specificată separat, pe tip de tehnologie de rețea.

**Viteza promovată de transfer al datelor pentru serviciul de acces la internet mobil:** rata de transmitere a datelor pe care Orange România o utilizează în informările cu scop comercial, respectiv în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă estimată.

## **1.2. Cartela SIM**

(1) Cartela SIM achiziționată pentru accesarea Serviciilor PrePay, precum și toate datele introduse și stocate de Client pe Cartela SIM sunt proprietatea Clientului.

(2) Datele de identificare tehnică a Cartelei SIM sunt proprietatea Orange România, iar orice tentativă de copiere a acestora de către Client este interzisă și se sancționează conform legii. Pe durata prestării Serviciilor PrePay, din motive de securitate sau pentru îmbunătățirea Serviciilor PrePay, Orange România poate solicita Clientului restituirea Cartelei SIM, procedând la înlocuirea acesteia. În cazul în care Clientul solicită înlocuirea unei Cartele SIM deoarece prezintă defecte de fabricație, aceasta va fi înlocuită gratuit. Înlocuirile Cartelelor SIM efectuate în orice alte condiții pot fi taxate cu un tarif administrativ.

(3) Orange România nu răspunde în niciun fel pentru utilizarea Creditului PrePay în cazul furtului sau pierderii Cartelei SIM.

### **1.3. Activarea Serviciilor PrePay**

(1) Achiziționarea Cartelei SIM conferă Clientului dreptul de a solicita activarea Serviciilor PrePay și obligația Orange România de a asigura accesul Clientului la Serviciile PrePay în condițiile de mai jos.

(2) Pentru cartelele SIM cu credit PrePay inițial inclus, activarea Serviciilor PrePay are loc după introducerea Cartelei SIM în telefon, pornirea telefonului și introducerea codului PIN inițial 0000. Pentru Cartelele SIM 0 credit, activarea Serviciilor PrePay necesită în plus și reîncărcarea lor.

(3) Fiecărei Cartele SIM i se atribuie un Număr de telefon, care se va comunica Clientului în momentul introducerii Cartelei SIM în telefon sau în momentul Activării. Numărul de telefon atribuit Clientului poate fi schimbat de către Orange România din rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau din considerente tehnice, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea nu impune stabilirea unui alt termen. Modificarea Numărului de telefon în condițiile prevăzute în prezentul paragraf nu atrage răspunderea Orange România.

(4) Clientul poate beneficia de Bonusuri acordate de către Orange România conform ofertei comerciale. De asemenea, începând cu data Activării, Clientul poate beneficia de Servicii incluse PrePay și/sau de Servicii suplimentare PrePay, corespunzător ofertei comerciale. Planul tarifar al Clientului poate fi modificat de Orange România fără preaviz sau notificare, în caz de fraudă sau tentativă de fraudă a Clientului.

(5) Clientul are acces nerestricționat la serviciile de urgență - prin apel la numărul unic 112, iar informația de localizare este transmisă în conformitate cu prevederile legale.

(6) În cazul întârzierilor survenite în procesul de portare sau de transfer, în cazul portării abuzive sau al transferului abuziv și în cazul nerespectării programărilor stabilite pentru Servicii ori pentru instalare în cadrul procesului de portare, Orange România va respecta dispozițiile legislației aplicabile referitoare la acordarea de despăgubiri Clientului. În măsura în care aceasta nu contravine legislației în domeniu, despăgubirile vor fi acordate numai la solicitarea Clientului depusă în termen de 30 de zile de la data la care trebuia să aibă loc unul dintre evenimentele menționate mai sus sau de la data programării, prin creditarea contului Clientului.

#### **1.4. Achitarea contravalorii Creditului PrePay**

(1) Achitarea contravalorii Creditului PrePay poate fi făcută în numerar sau prin intermediul cardului bancar. Orange România nu percepe tarife diferite în funcție de modalitatea de plată. Efectuarea plății de către Client prin virament bancar ar putea implica plata de comisioane specifice care vor fi întotdeauna în sarcina Clientului.

(2) Modalitățile diferite de plată a facturilor (de exemplu online, prin virament bancar etc.) pot presupune costuri suplimentare din partea Clientului. Pentru mai multe detalii referitoare la modalitățile de plată Clientul poate accesa site-ul **www.orange.ro**. Orice sumă plătită în contul Clientului cu titlul de contravaloare Credit PrePay nu va face obiectul rambursării de către Orange România.

(3) Clientul are acces la serviciul Cronos pentru a verifica nivelul consumului. Informațiile despre consumul în roaming disponibile prin intermediul serviciului Cronos se bazează pe datele transmise și primite de la operatorii din statele în care a călătorit Clientul, prin urmare, din considerente tehnice, acestea sunt actualizate cu o anumită întârziere.

#### **1.5. Perioada activă**

(1) Perioada activă a Creditului inițial se calculează din data activării SIM-ului și până la data limită stabilită de Orange România prin oferta comercială, respectiv 60 de zile începând cu data activării Cartelei SIM.

(2) În cazul unei Reîncărcări sau a primirii unor Bonusuri, Clientului PrePay i se acordă o nouă Perioadă activă care are o valoare

maximă conform ofertelor comerciale ale Orange România. Dacă la data Reîncărcării sau primirii unor bonusuri există o perioadă activă neepuizată, aceasta se va adăuga noii perioade active, însă perioada rezultată nu va putea depăși o valoare maximă stabilită prin ofertele comerciale ale Orange România. Perioada activă încetează la împlinirea oricăruia din următoarele termene:

- (i) data epuizării perioadei active acumulate din Creditul PrePay inițial, Reîncărcările efectuate și Bonusurile primite
- (ii) data limită stabilită de Orange România prin oferta comercială.

## **1.6. Perioada de grație**

(1) Perioada de grație urmează perioadei active și se calculează ca sumă dintre perioada activă și perioada de grație corespondentă reîncărcării efectuate, dar nu mai puțin decât perioada de grație existentă anterior reîncărcării în cont.

(2) Oricând pe durata Perioadei active, precum și pe durata Perioadei de grație, Clientul poate realiza o reîncărcare sau poate primi un bonus, beneficiind astfel de o nouă Perioadă activă.

(3) La expirarea Perioadei de grație, accesul Clientului la Serviciile PrePay va fi complet restricționat, Clientul va pierde definitiv Numărul de telefon și Creditul PrePay, iar Cartela SIM va deveni inutilizabilă.

## **1.7. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile PrePay**

### **1.7.1. Obligațiile Orange România**

(1) Orange România depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor PrePay furnizate.

(2) Orange România nu poate fi considerată răspunzătoare pentru încălcarea de către Clientul PrePay sau de oricare altă persoană, a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor PrePay, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor PrePay.

(3) Calitatea Serviciilor PrePay poate fi afectată de anumiți factori aflați în afara controlului Orange România. Orange România nu răspunde de pierderile sau distrugerile, de orice natură, cauzate Clientului PrePay prin lipsa de acces la Serviciile PrePay sau furnizarea de Servicii PrePay de calitate necorespunzătoare cauzate de factori în afara controlului Orange România (de exemplu: acțiunea

unor terțe persoane, folosirea unor echipamente necorespunzătoare din punct de vedere tehnic etc.).

(4) Orange România răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărei neînțelegeri, Orange România nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Clientul PrePay în legătură cu Serviciile terților. Orange România nu răspunde pentru niciun prejudiciu indirect sau viitor suferit de Client incluzând, dar fără a se limita la prejudicii rezultate din folosirea necorespunzătoare a serviciilor și/sau echipamentelor de comunicații, prejudicii rezultate din nefuncționarea serviciului, pierderi de profit sau beneficii nerealizate etc.

(5) Orange România nu răspunde pentru terțe persoane care beneficiază de Servicii în absența unui contract încheiat între Orange România și această terță persoană.

(6) Orange România pune la dispoziția Clienților PrePay informații utile referitoare la Serviciile PrePay și la modul de utilizare a acestora prin intermediul broșurilor și al altor documente care pot fi solicitate Orange România și agenților săi, precum și prin site-ul web **www.orange.ro**, Serviciul Clienți, IVR Orange, Broșuri de tarife și servicii PrePay ca parte a Termenilor și condițiilor de utilizare pentru Orange PrePay. Informațiile la care se face referire în prezentul articol sunt valabile începând cu data aducerii lor la cunoștința publicului, cu excepția situației în care se menționează expres o altă dată.

(7) Orange România garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale:

- Rata apelurilor de voce întrerupte în timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%
- Procentul din întreaga suprafață a țării acoperit de serviciul de voce prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 80%

În cazul nerespectării acestor parametri, Orange oferă despăgubiri ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri.

Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea opțiunii active și durata pe care Serviciul nu a funcționat. Despăgubirile se acordă prin creditarea contului PrePay al Clientului și prin prelungirea perioadei active a opțiunii.

În cazul în care Clientul este nemulțumit de despăgubirile acordate de către Orange România, acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente în vederea recuperării prejudiciului suferit.

8) Cu excepția parametrilor tehnici precizați mai sus, Orange România nu garantează atingerea altor indicatori de calitate ale Serviciilor de voce mobilă.

(9) Serviciile de comunicații electronice (Voce și Date mobile, M2M, servicii la puncte fixe furnizate prin intermediul rețelei mobile) oferite pe baza tehnologiei 3G vor fi furnizate de către Orange România până la sfârșitul anului 2025, urmând a fi închise în mod treptat până la această dată. Serviciile de comunicații electronice anterior menționate vor putea fi utilizate pe baza tehnologiilor 2G, 4G sau 5G, sub rezerva deținerii unor terminale compatibile cu acestea. Clienții care nu dețin terminale compatibile cu cel puțin una dintre celelalte tehnologii nu vor mai avea acces la serviciile furnizate de Orange România, Orange România neputând fi ținută responsabilă în niciun fel pentru nefuncționarea Serviciilor.

### **1.7.2. Obligațiile Clientului**

(1) Orange România oferă Clientului PrePay posibilitatea de a proteja accesul la Datele sale personale, pentru anumite Servicii, prin utilizarea Parolei, iar Clientul PrePay este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Clientului.

(2) Clientul PrePay este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări referitoare la condițiile de accesare și/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv în ceea ce privește serviciile care - conform reglementărilor în vigoare - nu este permis a fi accesate de către toate categoriile de consumatori.

(3) Clientul PrePay se obligă să utilizeze Serviciile PrePay în conformitate cu prevederile legale aplicabile, cu cele existente în Termeni și Condiții pentru utilizarea Serviciilor PrePay și cu instrucțiunile de utilizare furnizate de Orange România, să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange România.

(4) Clientul PrePay este unicul răspunzător pentru orice încălcare a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor PrePay, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor PrePay.

(5) Clientul PrePay poartă întreaga răspundere privind utilizarea Cartelei SIM indiferent de utilizatorul final al acestuia și indiferent de tipul terminalului folosit împreună cu Cartela SIM.

(6) În funcție de oferta comercială Clientul poate beneficia de resurse nelimitate pe care le va putea utiliza ca atare în comunicare strict pentru nevoi proprii sub rezerva respectării condițiilor contractuale. Orice utilizare abuzivă a Serviciilor Orange sau orice utilizare în scop comercial sau profesional a Serviciilor Orange este strict interzisă. Se prezumă faptul ca un Client utilizează serviciile Orange în scop comercial sau profesional în situația în care Orange România detectează, oricând în cursul unei luni de facturare, caracteristici atipice de utilizare a serviciilor Orange de către acesta, cum ar fi următoarele, fără însă a se limita la:

- diferențe de peste 300 de minute între apelurile pe care Clientul le-a inițiat și cele pe care le-a primit sau o diferență de peste 300 de SMS între volumul de SMS pe care Clientul le-a inițiat și cele pe care le-a primit (serviciile sunt folosite cu predilecție pentru expedierea de comunicări)
- transmiterea unui volum foarte mare de SMS/MMS într-un timp foarte scurt sau către un număr extrem de mare de numere de telefon distincte (peste 300 de destinații distincte).

De asemenea, utilizarea Serviciilor Orange cu echipamente care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/ apeluri video precum și revânzarea serviciilor Orange în alte condiții decât cele prevăzute de lege și convenite în prealabil cu Orange România este strict interzisă.

În cazul utilizării abuzive a Serviciilor Orange sau în cazul utilizării Serviciilor Orange în scop comercial sau profesional Orange România este îndreptățit să recurgă la următoarele acțiuni: (a) suspendarea temporară sau/și parțială a furnizării Serviciului pentru care s-a constatat încălcarea, conform art. 1.13 alin. (1) TCG; (b) suspendarea temporară a tuturor Serviciilor furnizate către Client conform art. 1.13

din TCG; (c) încetarea furnizării Serviciilor conform art. 1.14 TCG.

(7) Orange România are dreptul de a considera că un Utilizator folosește în mod abuziv Serviciul Clienți în cazul în care respectivul Utilizator contactează în mod repetat și nejustificat adresele de contact sau numerele Serviciului Clienți, fără a se justifica o stare care necesită acțiunea Orange România, sau dacă utilizarea Serviciului Clienți are loc în mod preponderent pentru a aduce injurii societății sau reprezentanților acesteia sau cu scopul de a frauda Orange România sau alți clienți. În aceste situații Utilizatorului respectiv i se poate restricționa temporar pentru o perioadă de până la 3 luni accesul la Serviciul Clienți. În situația unor abateri repetate din partea aceluiași Utilizator, Orange România este îndreptățită să procedeze la încetarea furnizării Serviciilor.

### **1.8. Limitare de răspundere**

(1) Orange România depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor PrePay furnizate și răspunde pentru furnizarea Serviciilor PrePay conform TCG și pentru conformitatea Serviciilor PrePay cu legea română.

(2) Orange România nu răspunde pentru următoarele:

- Nefuncționarea Rețelei sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei din motive în afara controlului Orange;
- Funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta se află în dezvoltare sau în situațiile în care Orange România face lucrări de îmbunătățire a Rețelei;
- Prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea unor terminale sau a altor echipamente care nu permit, din punct de vedere tehnic, accesul la Serviciile PrePay sau de absența unor terminale sau a altor echipamente necesare pentru accesarea Serviciilor PrePay;
- Prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a terminalelor și echipamentelor;
- Prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a Serviciilor PrePay de către Clientul PrePay;
- Prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea echipamentelor și terminalelor care la data achiziționării de către Clientul PrePay nu au fost prezentate de Orange România ca fiind proprietatea sa;

- Prejudicii indirecte sau viitoare, oricare ar fi situația;
- Serviciile terților accesibile Clientului PrePay prin intermediul Orange România;
- Calitatea serviciilor altor furnizori de servicii de comunicații electronice accesibile Clientului PrePay prin intermediul Serviciilor PrePay furnizate de Orange România, incluzând, dar fără a se limita la partenerii de Roaming și orice alți terți implicați în prestarea Serviciilor de Roaming.

## **1.9. Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare PrePay și Serviciilor terților**

(1) Tarifele percepute de Orange România pentru furnizarea Serviciilor suplimentare PrePay solicitate de Clientul PrePay și modul de calcul al acestora sunt prevăzute în ofertele comerciale emise de Orange România și fac parte integrantă din Termeni și Condiții aplicabile Serviciilor PrePay. Clientul poate oricând să consulte aceste tarife pe pagina **www.orange.ro** sau prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Orange.

(2) Tarifele Serviciilor terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți.

(3) Serviciile de comunicații în Roaming către numere aferente serviciilor cu valoare adăugată sunt tarificate suplimentar față de Serviciul Roaming.

## **1.10. Comunicări**

(1) Clientul PrePay este de acord ca datele sale de trafic (durata, destinația, costul convorbirilor și data efectuării acestora) să fie prelucrate de Orange România în scopuri legate de furnizarea serviciilor de comunicații electronice, pe toată perioada utilizării Serviciilor PrePay. Refuzul Clientului PrePay față de prelucrarea acestor date de către Orange România echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice.

(2) Orange România nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații despre conturi bancare, parole personale sau coduri de reîncărcare. Aceste informații sunt strict confidentiale și nu trebuie comunicate. Prin comunicarea lor unor terțe persoane, de către Client sau Utilizator, acesta își asumă întreaga responsabilitate.

### **1.11. Contestarea Serviciilor PrePay**

(1) Clientul poate adresa o reclamație scrisă, în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat, indicând în mod obligatoriu Creditul PrePay contestat și/sau Serviciile PrePay contestate, precum și adresa la care Orange România va trimite Clientului răspunsul la reclamație. Orange România va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată în termen de 30 de zile calendaristice (720 de ore) de la data primirii reclamației.

În cazul în care Orange România nu răspunde în termenul asumat, Clientul este îndreptățit la primirea de despăgubiri de 0,1 euro/zi întârziere. Despăgubirile se vor acorda de către Orange România în contul bancar al clientului, în situația în care Clientul le solicită și furnizează informațiile bancare în cel mult 30 de zile de la expirarea termenului de răspuns.

(2) În cazul în care reclamația se dovedește întemeiată, Orange România va lua măsuri corective și/sau va restitui, după caz, valoarea prejudiciului suferit de Client, în contul său de PrePay (de exemplu: credit, bonusuri, mesaje scrise, perioada de valabilitate etc.).

(3) Despăgubirile expres prevăzute în prezenții Termeni și Condiții sunt singurele despăgubiri la care Clientul este îndreptățit.

(4) Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu prezenții Termeni și Condiții și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, va fi înaintat spre soluționare fie instanțelor de judecată din București, fie Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), în calitate de autoritate cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor, fie ANPC – Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor în calitate de entitate care oferă proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor în baza încheierii unui protocol între Orange România și ANPC, fie Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, în conformitate cu prevederile OUG nr. 111/2011 și ale Deciziei ANCOM nr. 480/2010.

(5) Orice detalii necesare referitoare la procesul de contestare a Serviciilor PrePay se regăsesc în Procedura de soluționare a reclamațiilor, document care completează și este parte integrantă din prezentul TCG.

## **1.12. Frauda**

(1) Orange România are dreptul de a retrage creditul și/sau de a suspenda pe termen nelimitat și/sau de a înceta furnizarea Serviciilor PrePay Clientului PrePay atunci când Creditul PrePay al Clientului este rezultatul fraudei altui Client care a încheiat un contract de abonament sau care utilizează Serviciile PrePay.

(2) Orange România are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor PrePay în cazul Clienților care întreprind acțiuni ce afectează negativ interesele altor clienți Orange și împotriva cărora Orange primește reclamații.

(3) Suspendarea se va face pe toată perioada investigației. În cazul în care reclamațiile împotriva acestor Clienți se dovedesc a fi fondate, Orange are dreptul de a înceta furnizarea Serviciilor PrePay către acești Clienți.

## **1.13. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor PrePay**

(1) Orange România poate suspenda sau restricționa accesul Clientului PrePay la Serviciile PrePay imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Clientul PrePay a încălcat prevederile specificate în Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor PrePay; (ii) în caz de Fraudă a Clientului PrePay; (iii) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului PrePay pot determina un risc pentru Orange România; (iv) în cazul în care Creditul PrePay al Clientului este rezultatul fraudei altui client și/sau Client PrePay care a încheiat un contract de abonament; (v) în orice alte cazuri prevăzute expres în Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor PrePay sau în lege.

(2) Suspendarea parțială la solicitarea Clientului a furnizării unor Servicii PrePay (voce, date mobile) nu este posibilă, cu excepția situațiilor prevăzute expres în oferta comercială.

(3) Suspendarea furnizării Serviciilor conduce la imposibilitatea de utilizare de către Client a resurselor de comunicații alocate conform reîncărcărilor efectuate, opțiunilor activate sau creditului disponibil în cont.

## **1.14. Încetarea furnizării Serviciilor PrePay**

Furnizarea Serviciilor PrePay poate înceta la inițiativa Orange România,

fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități la o dată decisă de către Orange România în următoarele situații: (i) în cazul în care Clientul PrePay desfășoară activitate de redirectionare cu titlu oneros a traficului generat de către un terț; (ii) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange România; (iii) în cazul închirierii și/sau vânzării către terți a Serviciului PrePay contractat; (iv) în cazul în care Clientul utilizează Serviciile furnizate de către Orange România pentru a furniza la rândul său servicii de comunicații electronice, constând în, dar fără a se limita la: transferarea în Rețeaua Orange a apelurilor/mesajelor scrise generate în alte rețele, transferarea apelurilor/mesajelor scrise – indiferent de originea lor – către alte rețele, revânzarea Serviciilor Orange către terți, inclusiv revânzările organizate ale Serviciilor către persoane care nu își au reședința obișnuită și nici nu au legături stabile care presupun prezența lor frecventă și semnificativă în Teritoriu; în cazul în care, în dauna Orange România, Clientul generează trafic artificial în Rețeaua Orange sau către alte rețele; în cazul în care Clientul utilizează serviciile furnizate de Orange România pentru testarea echipamentelor; în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Orange România pentru comunicații altele decât cele între utilizatori finali; în orice altă situație de Fraudă a Clientului; (v) în cazul în care Clientul efectuează orice fel de acțiuni care afectează funcționalitatea la capacitate optimă a rețelei Orange România, putând periclita în acest mod calitatea Serviciilor oferite de către Orange România; (vi) în alte cazuri prevăzute prin Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor PrePay. În toate aceste cazuri, Clientul PrePay va datora Orange România despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat.

### **1.15. Modificarea unilaterală de către**

#### **Orange România a Termenilor și Condițiilor Generale**

Orange România își rezervă dreptul de a modifica oricare dintre prevederile Termenilor și Condițiilor Generale pentru utilizarea Serviciilor PrePay, inclusiv condițiile ofertei comerciale, cu un preaviz de 30 de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă.

## **1.16. Aplicabilitatea Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea serviciilor PrePay**

(1) Termenii și condițiile PrePay sunt aplicabile până la expirarea Perioadei de grație. La această dată, accesul Clientului PrePay la Serviciile PrePay va fi complet restricționat, Clientul va pierde definitiv Numărul de telefon și Creditul PrePay, iar Cartela SIM va deveni inutilizabilă.

(2) În situația în care Clientul renunță la furnizarea Serviciilor PrePay prin portarea Numărului de telefon la un alt furnizor de servicii de telecomunicații acesta poate solicita în termen de 30 zile calendaristice de la efectuarea portării din Rețeaua Orange România rambursarea creditului rămas (cu excepția creditului primit bonus) la momentul procesării portării, pe baza prezentării cartelei SIM Orange corespunzătoare Numărului de telefon. Orange România va trimite Clientului răspunsul motivat la solicitarea formulată în termen de 30 de zile calendaristice (720 de ore) de la data primirii acesteia. Creditul solicitat nu va fi rambursat atunci când: (i) creditul PrePay al Clientului este rezultatul Fraudei Clientului sau al altui Client, care a încheiat un contract de abonament sau care utilizează Serviciile PrePay; (ii) pe numărul PrePay pentru care Clientul solicită rambursarea Creditului există o sesizare în curs de soluționare; (iii) Clientul Prepay nu prezintă cartela SIM Orange corespunzătoare numărului de telefon portat sau pe aceasta nu se regăsește seria SIM lizibilă și integrală. Orange România își rezervă dreptul de a percepe Clientului un tarif reprezentând costurile suportate de Orange România pentru realizarea operațiunii de rambursare a creditului.

## **1.17. Inaplicabilitatea unor clauze ale Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor PrePay**

În cazul în care orice prevedere a Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor PrePay este sau devine ilegală, nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oricărei alte prevederi a Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor PrePay care, prin urmare, va rămâne în întregime legală, valabilă și înlocuită. În măsura permisă de lege, orice prevedere ilegală, nulă sau inaplicabilă va fi înlocuită cu o prevedere valabilă, care va implementa scopul comercial și economic al prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.

### **1.18. Politica de utilizare rezonabilă a Serviciilor Roaming SEE**

Politica de utilizare rezonabilă reprezintă un set de reguli referitoare la utilizarea serviciilor de roaming în SEE de către Clienții cu Pachete de servicii cu acces Roaming SEE. Respectarea de către Clienți a politicii de utilizare rezonabilă asigură posibilitatea acestora de a beneficia de tarifele aplicabile pe teritoriul României și atunci când călătoresc ocazional în SEE și previne utilizarea abuzivă a acestor servicii. Regulile din politica de utilizare rezonabilă sunt cele prevăzute de Regulamentul (UE) 2022/612.

a) Scopul Politicii de utilizare rezonabilă este acela de a detecta și de a preveni utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciilor Roaming de către Clienți, cum ar fi, de exemplu, utilizarea acestor Servicii de către Clienți într-un stat membru al SEE în alte scopuri decât pentru călătoriile periodice. Orange România este îndreptățită să cunoască locul de reședință sau legăturile stabile ale Clientului cu Teritoriul, putând în acest sens să solicite Clientului documentele necesare prin orice mijloace de comunicare accesibile acestuia. Lista documentelor este publicată pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). În cazul în care Clientul nu prezintă Orange România documentele care să dovedească legăturile stabile cu Teritoriul, Orange România va putea aplica o suprataxă Serviciului de Roaming SEE, conform art. 1.18 lit. c. În acest scop, Orange România va urmări, pe perioade de minim 4 luni pe fiecare SIM Indicatorii Obiectivi. În cazul în care Orange România constată îndeplinirea Indicatorilor Obiectivi, aceasta va fi îndreptățită să considere că se află în prezența unei utilizări abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming de către Client și va putea proceda la:

- Avertizarea Clientului, prin orice mijloace de comunicare accesibile, cu privire la încălcarea condițiilor Politicii de utilizare rezonabilă astfel încât acesta să își modifice comportamentul de utilizare a Serviciilor de Roaming SEE în vederea evitării atingerii Indicatorilor Obiectivi;
- Dacă în termen de maxim 2 săptămâni de la data avertizării Clientul nu își modifică comportamentul astfel încât Indicatorii Obiectivi să nu fie îndepliniți, Orange România este îndreptățită să aplice o suprataxă la valoarea Serviciilor de Roaming SEE pe toată durata utilizării abuzive sau anormale, în conformitate cu art.18 lit. c).

b) Orange România își rezervă dreptul de a limita consumul Serviciilor de Date în Roaming SEE în conformitate cu prevederile art. 4 din

Regulamentul nr. 2016/2286. Limita se aplică pentru consumul resurselor de Date oferite de Pachetul de Servicii (inclusiv bonusurile din oferta comercială sau orice alte beneficii). După depășirea acestei limite Orange România poate aplica o suprataxă în conformitate cu prevederile lit. c). Limita de consum se va modifica în funcție de tariful reglementat al serviciilor de date de gros.

c) Valoarea suprataxei specificate la lit. a) și b) nu va depăși tariful reglementat al serviciilor de gros respective, conform prevederilor Regulamentului (UE) nr.2022/612 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii. Valoarea suprataxei aplicabile poate suferi modificări în funcție de valoarea tarifului reglementat al serviciilor de gros.

Reclamațiile Clienților în legătură cu Politica de utilizare rezonabilă a Serviciilor de Roaming SEE se vor soluționa în conformitate cu prevederile art. 1.11 din TCG.

Politica de utilizare rezonabilă nu se aplică utilizării Serviciilor de Roaming în restul lumii.

## **1.19. Clauze finale**

(1) Ofertele comerciale Orange România sunt parte integrantă a Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor PrePay.

(2) Legea română este legea aplicabilă raporturilor juridice dintre părți.

(3) Serviciul de relații Clienți Orange România poate fi contactat la numărul 300 sau pe **www.orange.ro** prin **www.orange.ro/contact** sau din Aplicația „My Orange”, secțiunea Contactează-ne de pe **www.orange.ro/myorange**.

(4) Terminalele comercializate de Orange România beneficiază de garanția legală de conformitate în baza legislației în vigoare, iar condițiile în care poate fi accesată această garanție sunt prevăzute în documentația care însoțește produsul/echipamentul.

## **Secțiunea 2**

### **Dispoziții specifice tipurilor de servicii PrePay**

#### **2.1. Serviciul de voce**

##### **2.1.1. Definiții**

Următorii termeni scriși cu majuscule vor avea înțelesul care le este atribuit mai jos:

**Serviciul de voce:** Serviciul de bază prin care Orange România

asigură Clientului PrePay posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei Orange România, până la un alt utilizator conectat la Rețeaua Orange România sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

### **2.1.2. Cartela SIM și Numărul de telefon**

(1) Cartela SIM este protejată de un cod PIN (Personal Identification Number – Număr de Identificare Personal) care va fi folosit de Clientul PrePay conform instrucțiunilor din ghidul de folosire a telefonului. Clientul PrePay este singurul răspunzător pentru dezvăluirea codului PIN unor terțe persoane.

(2) Activarea Serviciului de voce are loc la data activării Cartelei SIM.

(3) Numărul de telefon atribuit Clientului poate fi schimbat de către Orange România din rațiuni impuse de autoritățile competente, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea nu impune respectarea unui alt termen. Modificarea Numărului de telefon în condițiile prevăzute în prezentul paragraf nu dă Clientului dreptul la despăgubiri.

### **2.1.3. Alte Clauze**

(1) Orange România avertizează Clientul în legătură cu posibilitatea apariției interferențelor cu anumite echipamente (de exemplu, echipamente medicale). Orange România nu va răspunde pentru eventualele prejudicii suferite de Client în astfel de cazuri.

(2) Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului de Voce/Date este de 24 de ore, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange România. De exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange România etc. În cazul nerespectării de către Orange România a termenului de remediere a Deranjamentelor, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea opțiunii pentru Serviciul de Voce și durata pe care Serviciul de Voce nu a funcționat. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data apariției Deranjamentului și se acordă prin creditarea Clientului și prelungirea perioadei active a cartelei.

(3) În Rețeaua 4G Orange România, conform standardelor ITU, Serviciul de Voce va fi prioritizat față de serviciul de acces la internet pentru a asigura parametri de calitate necesari pentru funcționarea acestui Serviciu. Lărgimea de bandă necesară pentru traficul VoLTE și semnalizarea aferentă este mică (128 kbps) și nu va afecta Serviciile de Date.

(4) Orange România va depune toate eforturile rezonabile pentru oferirea Serviciilor de Voce mobilă în baza următorilor parametri de calitate:

- timpul de stabilire a convorbirii – sub 2 secunde
- probabilitatea de eșec la inițierea apelurilor – sub 0,2%

Acești parametri au caracter orientativ și nu dau dreptul Clientului să solicite încetarea furnizării Serviciilor de Voce mobilă.

## **2.2. Serviciile de date mobile**

### **2.2.1. Definiții**

**Serviciul de transmisiuni de date mobile** reprezintă Serviciul de bază prin care Orange România asigură Clientului PrePay posibilitatea transmisiunii și recepționării de date (incluzând accesul la Internet) utilizând anumite protocoale și tehnologii.

### **2.2.2. Cartela SIM și Numărul de telefon**

Activarea Serviciului de date are loc la data activării Cartelei SIM. Prevederile art. 2.1.2. din Secțiunea 2.1. Dispoziții specifice Serviciului de Voce se aplică în mod corespunzător.

### **2.2.3. Utilizarea Serviciilor de date**

Expedierea și afișarea de mesaje și informații:

- (1) Clientul se obligă să nu expedieze mesaje (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) care nu au fost solicitate sau să afișeze mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (denumite în continuare „Spam”), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje.
- (2) Clientul se obligă să nu utilizeze Rețeaua Orange și Serviciile de date mobile într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange România sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni precum următoarele: (a) expedierea de mesaje electronice

sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți utilizatori, prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informații personale ale vreunui terț, (b) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje, (c) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (d) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (e) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, (f) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresă de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, în vederea ascunderii identității reale și pentru obținerea de beneficii necuvenite prin înșelarea altor clienți („spoofing”) (g) expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (h) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Orange România, al unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul sau Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi române sau străine aplicabile etc.

(3) Clientul se obligă să nu inițieze acțiuni de tip phishing (aceste acțiuni presupun inducerea în eroare și manipularea persoanei vizate cu scopul de a o determina să dezvăluie informații confidențiale sau cu caracter sensibil însușindu-și identitatea unei entități de încredere, unei persoane sau a unei instituții), flooding (reprezintă un atac prin inundarea unui sistem/ dispozitiv cu cantități mari de trafic cu scopul de a crea refuzul de servicii prin cereri incorecte pentru o rețea) etc. Orice încercare de accesare neautorizată a datelor personale ale altui utilizator (incluzând dar fără a se limita la: datele de facturare ale unui utilizator, datele cu caracter personal și datele de trafic, credențialele de utilizator sau parolele asociate contului unui utilizator) sau de modificare a conținutului site-ului [www.orange.ro](http://www.orange.ro), sau de obstrucționare a funcționării normale a serverului care deservește acest site se consideră drept o încercare de utilizare frauduloasă a site-ului.

#### **2.2.4. Calitatea Serviciilor**

(1) În funcție de tehnologia radio utilizată, Viteza maximă estimată de transfer al datelor poate fi:

|                      | Viteza maximă estimată |               |
|----------------------|------------------------|---------------|
|                      | Download (Mbps)        | Upload (Mbps) |
| <b>5G+</b>           | 1500                   | 160           |
| <b>5G</b>            | 500                    | 100           |
| <b>LTE 3CA (4G+)</b> | 355,6                  | 47,5          |
| <b>LTE CA (4G+)</b>  | 284,4                  | 47,5          |
| <b>LTE (4G)</b>      | 142,2                  | 47,5          |
| <b>HSDPA(3G+)</b>    | 38,4                   | 5,04          |
| <b>HSPA(3G+)</b>     | 19,2                   | 5,04          |

Viteza maximă 5G+ este obținută în modul de funcționare Dual Connectivity al terminalului, cu alocare de resurse radio în tehnologia NR (NewRadio), cât și în tehnologia LTE-CA, N78+B3+B7+B20, bandă alocată cumulată fiind de până la 150 MHz. Pentru 5G resursele NR alocate sunt în N1, bandă cumulată NR+LTE-CA fiind de până la 60 MHz.

(2) Viteza maximă estimată a fost determinată de Orange România ca valoare maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători în condițiile de mai jos:

Astfel, măsurătorile s-au realizat:

- În condiții de exterior, în locuri degajate de obstacole (evitându-se zone cu clădiri înalte apropiate);
- La intervale orare diferite;
- Cu un terminal mobil de tip CAT20 cu specificațiile tehnice: terminal cu capacități 5G comercializat de Orange România;
- Cu un terminal ce are capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation);
- Cu un terminal mobil în vizibilitate directă cu echipamentul radio/antena la o distanță maximă de 150-200m;
- În cazul 5G și 5G+:
  - Cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) > -75dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) > 19;

- În cazul 4G:
  - Cu un terminal care a dispus de numărul maxim de PRB ce pot fi alocate sesiunii de test și
  - Cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) > -85dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) > -3,5;
- În cazul 3G:
  - Cu un terminal care avea alocat un grup complet de coduri HSPA (15 coduri) și un TTI (transmission time interval) în mod continuu și constant și
  - Cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSCP) > -80dBm și calitatea semnalului (energia de chip raportată la densitatea spectrală de zgomot - EcNo > -3,5).

(3) Vitezele maxime estimate pot fi afectate de mai mulți factori, precum:

- Perturbări ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (clădiri, poduri, tuneluri, construcții metalice, geografia solului, pereții clădirii în care se efectuează măsurătorile etc.);
- Lucrări temporare de mentenanță, dezvoltare, modificare sau extindere a rețelelor de telecomunicații;
- Utilizarea unui terminal care nu are specificații tehnice care să îi permită să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei (spre exemplu, procesor cu performanțe slabe, memorie insuficientă etc.);
- Utilizarea unor servere proxy sau aplicații VPN pe durata efectuării testelor;
- Utilizarea programelor antivirus;
- Limitări datorate sistemului de operare - anumite erori ale sistemului de operare al terminalului mobil cu care sunt efectuate măsurătorile pot afecta viteza de transfer și pot determina obținerea unor rezultate eronate; testele trebuie efectuate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi;
- Versiunea browser-ului utilizat - ultimele versiuni de browsere conțin opțiuni dedicate pentru facilitarea unor viteze de transfer cât mai bune (de ex. suportul pentru un număr de thread-uri care

- rulează în paralel pentru transferul de date);
- Spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona în care se realizează măsurătorile;
- Nivelul de putere a semnalului și nivelul de calitate a semnalului;
- Disponibilitatea resurselor celulei în momentul realizării măsurătorilor;
- Intervalele orare în care se realizează măsurătorile (în timpul sau în afara orelor de vârf);
- Existența unui trafic pe fundal/în paralel în timpul efectuării măsurătorilor;
- Existența unor aplicații care rulează în background.

(4) Măsurarea de către Clienți a vitezelor de transfer al datelor pentru se realizează cu respectarea cumulativă a următoarelor condiții:

- Toate măsurătorile trebuie realizate cu aceeași cartelă SIM și același terminal;
- Terminalul utilizat trebuie să aibă software-ul actualizat la ultima versiune disponibilă pentru respectivul terminal;
- Terminalul trebuie să aibă specificații tehnice ce îi permit să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei: CAT20 (5G și 5G+), CAT16 (4G), CAT3 (3G);
- Este necesară dezactivarea opțiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering);
- Este necesară închiderea tuturor programelor sau aplicațiilor care generează trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.);
- Măsurătorile se vor efectua în zone în care tehnologia aferentă vitezei măsurate este disponibilă
- În realizarea măsurătorilor, Clienții vor evita spațiile aglomerate (spre exemplu competiții sportive, manifestații, concerte etc.);
- Măsurătorile se vor realiza în momente în care nu sunt condiții meteorologice nefavorabile (spre exemplu: vânt puternic, furtună, ninsoare etc.);
- Măsurătorile se vor realiza numai dacă indicatorul grafic al puterii de semnal, afișat pe ecranul terminalului, indică valoarea maximă.

(5) În plus față de condițiile de la alin. (4), Clienții sunt obligați să efectueze măsurătorile vitezei de transfer al datelor numai prin intermediul aplicației Netograf, care se poate descărca din magazinul

Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS). Clientul trebuie să dețină sau să creeze cont pe aplicația Netograf și trebuie să fie conectat și autentificat în momentul realizării măsurătorilor.

(6) Aplicația Netograf dedicată terminalelor mobile detectează și afișează o serie de factori ce pot afecta o măsurătoare, în următoarele condiții:

- Există mai puțin de 200 Mbytes memorie RAM liberă;
- Gradul de încărcare a bateriei este sub 20%;
- Traficul de fundal depășește 1% din viteza măsurată;
- Dacă nivelul semnalului radio este sub o anumită valoare:
  - În cazul 4G, 5G și 5G+: nivel de putere al semnalului (RSRP)  $\leq -95\text{dBm}$  și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ)  $\leq -10$
  - În cazul 3G: un nivel de putere al semnalului (RSSI)  $\leq -85\text{dBm}$

(7) Măsurătorile vitezelor de transfer al datelor sunt considerate relevante în sensul prezentului contract dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- Au fost respectate condițiile de realizare a măsurătorilor mai sus menționate
- Au fost efectuate măsurători cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum 30 zile consecutive,
- Au fost realizate minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00.
- Măsurătorile se efectuează la intervale de minimum o oră distanță între ele.

(8) În cazul constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, Clienții care au calitatea de consumatori au dreptul la despăgubiri. Se consideră o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate cazul în care cel puțin jumătate dintre măsurătorile relevante, efectuate conform alin. 4, 5 și 7 din prezentul articol sunt sub valorile de mai jos:

|     | Download  | Upload    |
|-----|-----------|-----------|
| 3G  | 2 Mbps    | 0,5 Mbps  |
| 4G  | 14,2 Mbps | 4,75 Mbps |
| 5G  | 16 Mbps   | 4,75 Mbps |
| 5G+ | 60 Mbps   | 5 Mbps    |

(9) Clienții care au calitatea de consumatori pot solicita despăgubiri în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători relevante. În acest scop Clienții vor transmite Orange România, atașat reclamației, în scris, prin mijloacele specificate în Procedura de soluționare a reclamațiilor, următoarele documente/date:

- Export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din contul de utilizator Netograf în format csv sau pdf;
- Capturi de ecran care să arate că indicatorul grafic al puterii de semnal afișat pe ecranul terminalului indică valoarea maximă în momentul efectuării măsurătorilor;
- Datele de identificare ale Clientului;
- Viteza de transfer reclamată, conform tehnologiei în care s-au făcut măsurătorile.

(10) Despăgubirile se calculează proporțional cu valoarea Creditului PrePay perceput pentru furnizarea serviciului de acces la internet mobil și durata pe care s-au manifestat diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate. Perioada de calcul a despăgubirilor cuprinde perioada în care au fost efectuate măsurătorile. Sumele aferente despăgubirilor vor fi acordate sub forma de Credit PrePay în termen de 30 de zile de la data primirii unei reclamații valide complete.

(11) Valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate tehnici pentru furnizarea Serviciului de Date și procedura privind măsurarea indicatorilor de calitate tehnici prevăzuți în anexa Deciziei ANCOM nr. 1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți sunt disponibile la adresa [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

(12) În cazul ofertelor care includ un volum specificat de date, după consumarea volumului inclus, Clientul va putea utiliza în continuare Serviciile de Date mobile și/sau de Internet fix, pentru care va fi obligat la plata tarifului specificat în Contract.

(13) În situația în care Clientul se află într-o arie acoperită doar cu tehnologia 2G este posibil ca aplicații de tip video-streaming, interactive speech etc. să nu funcționeze.

(14) Orange România depune toate eforturile pentru a asigura o calitate a serviciilor de roaming SEE similară cu cea a serviciilor domestice. Clienții vor avea acces în Roaming SEE la servicii de

comunicații 3G, 4G sau 5G, dacă au acces la aceste tipuri de servicii conform contractului încheiat cu Orange România și în măsura în care aceste tehnologii sunt disponibile în rețelele operatorilor parteneri. Calitatea Serviciului Roaming poate fi afectată de o serie de factori specifici rețelelor operatorilor parteneri, asupra cărora Orange România nu deține controlul, precum: tehnologia utilizată, gradul de acoperire a rețelelor, capacitatea disponibilă, nivelul semnalului. Toți acești factori pot influența viteza și/sau latența serviciilor de date precum și disponibilitatea serviciilor de voce sau date. Orice reclamații referitoare la calitatea Serviciului Roaming se vor depune conform cu Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali – persoane fizice și juridice, document care se găsește pe [www.orange.ro/termeni-si-conditii](http://www.orange.ro/termeni-si-conditii).

## **2.2.5. Securitatea**

(1) Clientul se obligă să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea Rețelei Orange România și a Serviciilor, inclusiv, dar fără a se limita la: (a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Clientul nu are permisiunea să îl acceseze, (b) încercarea de a scana sau proba vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător, (c) încercarea de a interfera cu, de a întrerupe sau a face inutilizabil Serviciul unui alt utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, fără a se limita la, mijloace de supraîncărcare, adică trimiterea de cantități mari de e-mailuri sau altfel de informații către o adresă de e-mail individuală sau către un alt utilizator al Serviciului, (d) contrafacerea oricărei informații sau declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii sau informații la care Utilizatorul nu are dreptul.

(2) Pentru protejarea Rețelei Orange România, a resurselor Orange România, precum și a celorlalți Clienți, în cazul unor atacuri cibernetice având ca țintă adrese de Internet, Orange România își rezervă dreptul de a lua măsurile ce se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Măsurile pot include, fără a se limita la, blocarea temporară în întreaga Rețea Orange România a adreselor sau claselor de adrese supuse atacului.

- (3) Orange România își rezervă dreptul de a șterge orice informație pe care Clientul a introdus-o în sistemul său și care poate cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei Orange România. Orange România va notifica Clientul în cel mai scurt termen posibil și îi va oferi explicațiile necesare în legătură cu exercitarea acestui drept. Clientul răspunde pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse în sistemul Orange România.
- (4) Orange România a implementat un set de proceduri interne de lucru și de sisteme informatice menite să prevină, monitorizeze, detecteze și să izoleze categoriile de incidente de securitate ce ar putea afecta infrastructura proprie de rețea, funcționarea serviciilor oferite sau confidențialitatea datelor tranzacționate de clienți. În acest sens, Orange România aplică un set de bune practici, colaborând cu furnizori de echipamente și servicii de securitate a rețelei, operatori de telecomunicații, organisme internaționale în domeniu și autorități ale statului român în vederea actualizării acestora în raport cu noile alerte de securitate sau vulnerabilități apărute.
- (5) Orange România identifică, clasifică, filtrează sau izolează incidentele de securitate și le notifică autorităților competente și clienților impactați în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. În cazul apariției unui incident ce impactează securitatea și integritatea rețelei proprii de telecomunicații sau a serviciilor oferite, Orange România va aplica un set de proceduri operaționale în vederea eliminării impactului acestor incidente în cel mai scurt timp posibil. Lista de acțiuni și de proceduri ce pot fi întreprinse cuprinde (fără a se limita numai la acestea):
- Identificarea corectă a cauzei incidentului și a impactului acestuia la nivelul rețelelor de telecomunicații și a serviciilor oferite
  - Clasificarea incidentelor în funcție de gravitatea consecințelor generate asupra serviciilor clienților
  - Implementarea măsurilor necesare pentru tratarea vulnerabilităților de securitate ce pot genera incidente
  - Reducerea impactului asupra clienților prin utilizarea tuturor mecanismelor de protecție și a rezervelor de capacitate tehnologică existente în rețea
  - Rezolvarea incidentului prin aplicarea măsurilor corective

■ Analiză de risc și continuitate și ajustarea procedurilor, a regulilor de proiectare și arhitectura de rețea, în vederea minimizării apariției acestor situații.

Fiecare domeniu de tehnologie implicat în livrarea unui serviciu către clienții finali are implementată propria politică de gestionare a resurselor disponibile și de prioritizare a unor categorii de trafic în raport cu cerințele specifice impuse de categoria de aplicații care o utilizează. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se face luând în calcul capacitatea maximă necesară susținerii unui profil de trafic normal, evaluat pe baza unui interval de observație de un an pentru eliminarea efectului sezonier, la care se adaugă o margine de capacitate de rezervă, disponibilă pentru utilizare în cazul unor evenimente speciale (creșteri neprevizionate ale traficului peste o anumită valoare într-un interval extrem de scurt de timp, apariția unor defecțiuni ce au condus la rerutarea traficului și la suplimentarea capacității necesare pe un anumit segment).

Orange România asigură suplimentarea resurselor și redimensionarea de capacitate în caz de necesitate, astfel încât impactul la nivelul serviciilor oferite clienților finali să nu fie sesizabil.

Orange România monitorizează permanent gradul de încărcare a rețelei în scopul livrării unei experiențe optime de utilizare a serviciilor către clienții finali. În cadrul procesului de dimensionare a capacității tehnice și al nivelului calitativ oferite de rețea, Orange România respectă metodologia implementată, privitor la regulile de dimensionare specifice tehnologiilor impactate, standardele existente în industrie, precum și analiza rezultatelor obținute de către clienții finali în planurile de îmbunătățire și de evoluție ale arhitecturii rețelei.

(6) Orange România respectă prevederile Regulamentului 2120/2015 al Parlamentului European și al Consiliului (Regulamentul) referitoare la internetul deschis și acordă clienților săi posibilitatea de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza și de a pune la dispoziție aplicații și servicii și de a utiliza echipamente terminale la alegere, indiferent de locația utilizatorului final sau a furnizorului, ori de locația, originea ori destinația informațiilor, conținutului sau aplicațiilor oferite prin intermediul Serviciilor de Date.

(7) Orange România nu blochează, nu încetinește, nu modifică, nu restricționează, nu interferează cu, nu degradează sau nu

discriminează conținut, aplicații sau servicii specifice ori categorii specifice ale acestora decât în situațiile excepționale prevăzute în Regulament și prezentate mai jos, iar în aceste situații excepționale numai dacă este necesar și numai pentru atâta timp cât este necesar:

a) pentru a respecta dreptul Uniunii sau legislația națională conformă cu dreptul Uniunii, sub incidența cărora intră Orange România, sau măsurile conforme cu dreptul Uniunii, menite să pună în aplicare acte legislative ale Uniunii sau legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie;

b) pentru a menține integritatea și securitatea Rețelei Orange România, ale serviciilor furnizate prin intermediul acestei Rețele și ale echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali. În cazul atacurilor sau amenințărilor, cum ar fi, dar fără a se limita la atacuri DoS/DDoS, falsificarea adreselor IP pentru a mima elemente de Rețea sau pentru a permite comunicarea neautorizată, accesul neautorizat la elementele de Rețea sau la echipamentele terminale conectate la Rețea, distribuirea de software malițios sau viruși, Orange România poate aplica măsuri temporare de protecție la nivel de rețea, constând în:

- Filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficului de la sau către adresele IP sau plajele de adrese IP care sunt sursele unui atac sau unei amenințări sau care sunt surse bine cunoscute ale unor astfel de atacuri sau amenințări;
- Blocarea adreselor de IP sau a Serviciilor de Date în cazul unor comportamente suspecte (de ex.: comunicare neautorizată cu elementele Rețelei, falsificare de adrese etc.);
- Blocarea anumitor porturi care constituie o amenințare la securitatea și integritatea Rețelei.

În situația prezentată la litera a) de mai sus, Clientul nu va avea acces la site-urile, aplicațiile, conținutul sau serviciile care fac obiectul actelor legislative menționate.

Aplicarea măsurilor de la litera b) de mai sus va avea loc numai pe durata atacului sau a amenințării. Accesul la conținutul, aplicațiile sau serviciile găzduite de adresele IP care fac obiectul acestor măsuri poate fi blocat. Conținutul, serviciile sau aplicațiile care utilizează

porturile care prezintă o amenințare la securitatea sau integritatea Rețelei Orange România pot deveni indisponibile în aceasta perioadă.

(8) Orange România aplică un set de măsuri tehnice și organizaționale, adecvate și proporționale, în conformitate cu prevederile legale, pentru a gestiona corespunzător riscurile la adresa securității Rețelei și serviciilor sale de comunicații electronice, provocate de incidente de securitate, amenințări sau vulnerabilități. Aceste măsuri au scopul de a preveni, identifica sau împiedica producerea unui incident de securitate și limitarea efectelor acestuia, vizând următoarele domenii: politica de securitate și managementul riscului, securitatea resurselor umane, securitatea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice, a facilităților asociate și a informațiilor, managementul operațiunilor, managementul incidentelor, managementul continuității activității, monitorizarea, testarea și auditarea, conștientizarea amenințărilor.

(9) În cazul în care Orange România nu ia măsurile prevăzute în acest document sau impune prin acte normative în situația producerii unui incident de securitate sau în situația identificării unei amenințări sau a unei vulnerabilități, va oferi Clientului care a fost prejudiciat, la solicitarea acestuia, transmisă Orange România în termen de 30 de zile de la data producerii unuia dintre evenimentele mai sus menționate, o despăgubire de 1% din valoarea opțiunii active. Această despăgubire va fi oferită prin creditare în contul prepay activ în termen de 15 zile de la data producerii unuia dintre evenimentele de mai sus.

## **2.2.6. Alte clauze**

Orange România avertizează Clientul în legătură cu posibilitatea apariției interferențelor cu anumite echipamente (de exemplu, echipamente medicale). Orange România nu va răspunde pentru eventualele prejudicii suferite de Client în astfel de cazuri.

## **Secțiunea 3**

### **Politica Orange România privind prelucrarea datelor cu caracter personal (Politica de confidențialitate)**

Orange România prelucrează datele cu caracter personal într-un mod confidențial, sigur și transparent și vă asigură că puteți continua să aveți încredere în Orange România în ceea ce privește datele pe care ni le furnizați.

**Clientul poate transmite solicitări legate de orice aspecte privind**

**confidențialitatea și prelucrarea datelor cu caracter personal pe adresa dedicată (dpo@orange.ro) sau folosind orice alte modalități de contact utilizate în relația cu clienții.**

Pentru orice întrebare referitoare la datele personale sau pentru exercitarea drepturilor legale, Clientul poate utiliza adresa dedicată dpo@orange.ro. În cazul în care dorește, orice cereri cu privire la datele personale se pot adresa și prin poștă la adresa Clădirea Tandem, Str. Matei Millo, nr. 5, sector 1, cod poștal 010665, București, România, în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor Orange România.

Toate mesajele vor primi răspuns conform prevederilor legale. Cu toate acestea, Clientul trebuie să aibă în vedere că, din motive tehnice, pentru a pune în aplicare solicitările sau opțiunile sale, este posibil să fie necesare câteva zile, timp în care prelucrarea datelor personale ale Clientului va continua fără modificări până la momentul la care Orange România va implementa opțiunile nou exprimate. În anumite cazuri excepționale, opțiunile Clientului vor putea fi implementate doar în legătură cu campaniile promoționale viitoare.

### **3.1. Obținerea datelor personale**

**În general, Orange România colectează date cu caracter personal numai direct de la Client (date de contact, date cu privire la tranzacții, date de trafic sau utilizare a serviciilor etc.)**

Datele cu caracter personal (denumite prescurtat date personale) reprezintă informații care identifică un Client persoană fizică sau cu ajutorul cărora această persoană poate fi identificată.

Pe parcursul utilizării Serviciilor PrePay, Clientul poate furniza către Orange România datele sale de contact, cum ar fi numele, prenumele, adresa poștală și de e-mail, numărul de telefon, data nașterii și altele; detalii cu privire la tranzacții, cum ar fi informații despre produsele achiziționate, prețuri, moduri de plată; detalii legate de trafic și geo-locăție, vocea atunci când apelează Serviciul Clienți sau imaginea sa atunci când intră în magazinele Orange, metadate ale informațiilor comunicate electronic, date comerciale, date economice, financiare și de asigurare.

Cu consimțământul Clientului, acesta furnizează Orange România o copie după un act de identitate pentru anumite operațiuni (de exemplu, la înlocuirea cartelei SIM, caz în care identificarea persoanei

este necesară pentru evitarea de fraudă).

Pot fi furnizate date personale chiar dacă nu se achiziționează un produs sau serviciu Orange, de exemplu atunci când Clientul configurează aplicația My Orange, când accesează website-ul Orange România, vizitează magazinele Orange sau când Clientul participă la un eveniment sau campanie promoțională.

Pentru ca Orange România să fie în măsură să ofere cele mai bune produse și servicii, uneori sunt solicitate informații privind experiența Clientului pe parcursul utilizării produselor și serviciilor Orange (cum ar fi comentarii și sugestii, recomandări pentru îmbunătățire). De asemenea, Orange România primește informații sau conținut creat de client și oferit în mod activ (fotografii, clipuri etc.).

Atunci când colectează date personale de la Client, Orange România îl informează ce date sunt necesare pentru a fi furnizate, precum și consecințele nefurnizării acestora. În anumite cazuri specifice (de exemplu la încheierea unui contract), în situația în care Clientul nu furnizează datele personale solicitate, este posibil ca Orange România să nu fie în măsură să furnizeze produsele sau serviciile Orange solicitate.

### **În anumite situații, datele personale sunt colectate automat de către Orange România (de ex. în cazul interacțiunilor online)**

Din considerente tehnice, în vederea furnizării serviciilor, Orange România folosește date de localizare ale antenelor GSM/4G.

În plus, Orange România poate colecta date personale prin mijloace automate (cum ar fi cookie-urile, semnale de tip beacon) atunci când Clientul interacționează cu anunțurile și aplicațiile mobile Orange sau când vizitează paginile sau site-urile web sau alte medii digitale ale Orange. În acest caz, datele personale pe care le colectează Orange România pot include adresa IP, tipul de browser, sistemul de operare, numărul de identificare al dispozitivului mobil, locația geografică, adrese URL de redirectionare, informațiile despre acțiunile întreprinse sau despre interacțiunea cu sistemele informatice Orange.

### **În scop legitim, datele personale ale Clientului sunt colectate de Orange România și din surse externe (de exemplu, Preventel, platforme centralizate, rețelele sociale, alți revânzători)**

Orange România poate colecta informații despre Client și din alte surse pentru a putea răspunde la întrebări, a putea încheia un contract sau pentru a putea furniza produsele și serviciile Orange.

Astfel de date pot proveni de la agregatori de date terți, parteneri Orange, surse publice și site-uri de rețele sociale ale unor terți, platforme online care oferă acces la aplicațiile Orange sau ale partenerilor noștri. Aceste informații pot include date personale care fac parte din profilul Clientului de pe o rețea de socializare a unei terțe părți căreia Clientul îi dă acordul să le comunice către Orange România.

În scopul prevenirii de fraude sau în scopul protejării intereselor legitime ale Orange România, societatea poate consulta baza de date externă Preventel, baze de date proprii sau publice (cum ar fi cea a Registrului Comerțului sau Ministerului Finanțelor Publice) care ajută la identificarea unor posibile zone de risc în cadrul unei relații contractuale viitoare.

Orange România va putea folosi informațiile pe care le colectează despre Client, dispozitivul utilizat sau folosirea produselor și serviciilor și în alte moduri doar cu acordul Clientului sau în scop legitim, informând Clientul despre acest lucru în momentul colectării sau în cel mai scurt timp.

Este posibil ca Orange România să combine date personale despre Client colectate dintr-o sursă (de exemplu, un site web) cu date colectate dintr-o altă sursă (de exemplu, un eveniment offline). În urma acestei procesări de date, Orange România va fi în măsură să deservească interesele Clientului într-un mod personalizat și legitim.

### **3.2. Temeiurile și scopurile prelucrării de date personale**

**Orange România va colecta datele personale numai pentru scopuri specifice (dacă nu există opoziția expresă a Clientului, dacă există acordul Clientului, dacă este necesar pentru executarea Contractului, dacă există o obligație legală).**

Orange România prelucrează datele personale ale Clientului:

- În calitate de vizitator al magazinelor și site-urilor web și utilizator al aplicațiilor și dispozitivelor Orange,
- În calitate de client al produselor și serviciilor Orange, sau
- În calitate de participant la campaniile Orange și la programele de loialitate și fidelizare.

În scopul de a oferi cele mai bune oferte și produse sau pentru a verifica eligibilitatea Clientului pentru oferte îmbunătățite, Orange România prelucrează date personale legate de profilul Clientului (bazat de istoric tranzacții sau consum).

Pot exista și alte interacțiuni cu Orange România, iar acestea vor fi notificate punctual către Client.

**Prelucrare de date personale în lipsa opoziției Clientului.** Având în vedere specificul Serviciilor PrePay care nu presupune identificarea Clientului în momentul achiziției cartelei SIM, la momentul activării cartelei SIM veți avea posibilitatea de a vă opune prelucrării din motive legate de situația particulară a dvs. / de a vă exprima preferințele prin intermediul contului MyOrange, contactând Orange sau prin orice mijloace. Veți primi un mesaj imediat după activare cu detalierea modalităților de exprimarea a opoziției. Acest mesaj va fi comunicat la fiecare reîncărcare.

În acest scop, Orange România prelucrează datele personale pentru a trimite:

- Mesaje personalizate cu privire la produsele și serviciile Orange, oferte, promoții sau evenimente speciale;
- Pentru a realiza studii de piață în legătură cu produsele și serviciile Orange oferite sau pe care dorește să le lanseze.

Până la momentul înregistrării unei cereri de opoziție, Orange România va prelucra datele personale ale Clientului, iar soluționarea cererii se va face în cel mai scurt timp posibil din punct de vedere tehnic și practic.

**Prelucrare de date personale pe baza acordului Clientului.** Orange România va prelucra datele personale în măsura în care are acordul Clientului pentru a trimite, inclusiv după încetarea Contractului, prin SMS, telefon sau orice alte comunicări sau materiale scrise:

- Mesaje personalizate despre produsele și serviciile partenerilor de afaceri Orange România. Totodată, Orange România poate trimite în mod securizat datele personale către terțe părți care vor transmite mesaje de marketing personalizate cu privire la produsele și serviciile lor (în acest caz, Clientului i se recomandă să parcurgă politica de confidențialitate a terțelor părți care urmează să i se aplice în egală măsură).

Personalizarea mesajelor transmise în scop de marketing are în

vedere istoricul Clientului cu privire la produse și servicii achiziționate în Orange, zona în care folosește produsele și serviciile Orange, precum și alte caracteristici de consum ale Clientului cunoscute în mod legitim de către Orange România.

Prelucrare de date personale necesare pentru furnizarea de produse și servicii Orange. Orange România prelucrează datele personale pentru a:

- Răspunde întrebărilor sau a onora cererile sau comenzile Clientului,
- Înregistra cererea Clientului de a participa la programe dedicate (ex. Orange Young),
- Procesă plățile efectuate pentru produsele și serviciile Orange,
- Efectua orice alte operațiuni necesare pentru furnizarea serviciilor și produselor Orange România în relație cu Clientul.

**Interesul legitim al Orange România.** Atunci când există un interes legitim care impune utilizarea acestora, datele cu caracter personal vor fi prelucrate de Orange România pentru:

- A solicita feedback cu privire la experiența Clientului sau pentru a evalua eficiența comunicării cu acesta, a personaliza experiența din magazinele și din mediul online Orange,
- A crea și menține conturile de Client, inclusiv pentru administrarea oricăror programe recompensare a persoanelor, asociate contului de Client,
- A pune la dispoziția Clientului programe de loialitate și fidelizare clienți (cum este de exemplu programul Orange Phone Credit sau propunerile de oferte îmbunătățite ale Orange România pentru clienții existenți),
- A asigura protecția necesară, identificarea și prevenirea debitelor, abuzurilor, fraudei și altor tipuri de infracțiuni, reclamațiilor și altor obligații și pentru a respecta legislația aplicabilă,
- A evalua solvabilitatea Clientului și riscul comercial în eventualitatea încheierii unui contract,
- A îmbunătăți produsele și serviciile Orange, prin evaluarea numărului de utilizatori care accesează sau utilizează produsele și serviciile Orange, care sunt caracteristicile produselor și serviciilor care prezintă cel mai mult interes pentru clienți, care sunt tipurile de oferte pe care clienții și le doresc și modul în care funcționează

produsele și serviciile online din punct de vedere tehnic,

- Pentru a elabora profile de client pe baza cărora Orange România să poată să identifice ulterior cazuri de fraudă,
- Înregistra convorbirile telefonice cu reprezentanții Orange România în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de Orange România. Clientul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienți Orange România și are posibilitatea de a refuza continuarea convorbirii,
- A transfera datele cu caracter personal în interiorul grupului de societăți din care aparține Orange România.

Clientul are dreptul să se opună oricând la o prelucrare executată pe baza interesului legitim, caz în care Orange România va soluționa cererea în funcție de fiecare situație în parte.

**Orange România poate prelucra date personale ale Clientului și datorită unei obligații legale sau interes public.** Orange România se supune legilor aplicabile, care în anumite cazuri pot impune prelucrarea datelor Clientului (de exemplu, când există o obligație de raportare, datele personale ale Clientului vor fi transmise autorităților competente).

**Orice decizie luată exclusiv pe bază de prelucrare automată va fi anterior consimțită sau necesară încheierii Contractului.**

Clientul nu va face obiectul niciunei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată a datelor și care produce efecte juridice în ceea ce îl privește sau îl afectează într-un mod semnificativ, cu excepția cazului în care Clientul a fost în mod explicit de acord cu prelucrarea sau prelucrarea este necesară pentru încheierea sau realizarea unui contract încheiat cu Orange România (cum e cazul identificării eligibilității pentru anumite oferte, pentru a preveni situațiile de fraudă și debite) sau Orange România este obligat de lege să utilizeze datele personale astfel. În toate cazurile, Clientul are posibilitatea de a solicita explicarea logicii din spatele mecanismului de decizie automată, precum și, acolo unde este cazul, Clientul poate să solicite intervenție umană în emiterea deciziei care îl privește.

**Datele personale ale copiilor sunt prelucrate cu atenție (numai cu măsuri de siguranță specifice)**

Orange România nu solicită și nu colectează cu bună știință date cu caracter personal ale copiilor cu vârsta mai mică de 16 ani atunci când oferă servicii specifice societății informaționale (cu excepția cazului în care este obținut în prealabil acordul explicit al părintelui sau custodelui) sau cu vârsta mai mică de 14 în restul situațiilor.

### **3.3. Drepturile clientului în ceea ce privește prelucrarea datelor personale**

**Clientul are drepturi specifice în ceea ce privește protecția datelor, iar Orange România asigură un mediu care facilitează exercitarea acestora (dreptul de acces, de rectificare, de opoziție, de ștergere, de primire a datelor personale sau de depunere a unei reclamații)**

Orange România a luat măsurile de precauție necesare pentru a asigura Clientul că drepturile sale de protecție a datelor sunt respectate corespunzător.

Clientul are dreptul:

- Să acceseze datele sale personale
- Să ceară modificarea lor
- Să solicite restricționarea prelucrării sau să se opună prelucrării acestora
- Să solicite ștergerea datelor personale sau să le primească pe cele furnizate sau să solicite Orange România să le transmită unei alte societăți
- Să retragă acordul dat
- Să dezactiveze anumite tipuri de colectare sau utilizare a datelor sale, inclusiv utilizarea cookie-urilor și unor tehnologii similare, utilizarea datelor sale în scopuri de marketing și pentru analize de date
- Să depună o reclamație la autoritatea de supraveghere competentă (în România, este competentă Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal).

De asemenea, Clientul are dreptul să solicite Orange România să corecteze orice inexactități cu privire la datele personale ale Clientului. În cazul unui cont online, acest lucru se poate face, de obicei, din secțiunea de editare a datelor contului. În orice situație, Clientul poate trimite o solicitare de rectificare a datelor către Orange. În ceea ce privește dreptul a-și exprima opoziția / dreptul de a-și

retrage consimțământul, Clientul îl poate exercita după cum urmează: (a) prin urmarea instrucțiunilor pentru dezactivare din comunicările de marketing relevante; (b) în cazul în care are un cont My Orange, poate modifica preferințele de activare/dezactivare din secțiunea relevantă de editare a contului; sau (c) contactând Serviciul Clienți. Clientul poate primi în continuare comunicări administrative de la Orange România, precum confirmări ale comenzilor sau notificări cu privire la activitățile din contul său (de ex. confirmări de cont, modificări de parolă, roaming, comunicare resurse sau servicii de valoare adăugată), acestea fiind comunicări contractuale.

Aceste drepturi pot fi limitate, în anumite circumstanțe, prin lege. Astfel de restricții vor fi verificate individual și vor fi comunicate Clientului în mod corespunzător.

### **3.4. Prelucrarea datelor personale de către terți**

**În cazul în care Clientul își exprimă acordul în acest sens sau există un interes legitim în ceea ce privește utilizarea datelor sale personale, Orange România va putea comunica aceste date altor persoane**

Orange România poate comunica datele personale ale Clientului unor terțe părți numai în următoarele situații:

- **Afiliați:** datele personale pot fi comunicate societăților afiliate în scopuri de afaceri legitime.
- **Furnizori de servicii:** Orange România poate contracta furnizori de servicii, agenți sau antreprenori care să furnizeze servicii în numele său, inclusiv servicii de administrare a mijloacelor și a serviciilor puse la dispoziția Clientului. Aceste terțe părți pot accesa sau prelucra în alt mod datele personale pe durata furnizării acestor servicii. Orange România solicită acestor terțe părți să respecte toate legile aplicabile privind protecția datelor și cerințele de securitate referitoare la datele personale ale Clientului prin încheierea unui acord scris. Orange România poate transfera astfel de date personale atunci când oferă servicii de comunicații electronice, servicii legate de garanție, schimb de produse (în caz de eligibilitate).
- **Promoții ale partenerilor și promoții comune:** Orange România poate derula un program sau o promoție împreună cu o altă societate și, ca urmare a implicării Clientului în activitate, poate

să colecteze și să utilizeze datele sale personale. Datele sale personale vor putea fi comunicate unei alte companii în scopuri de marketing numai dacă Clientul nu s-a opus la a primi informații direct de la acea societate,

- Alți furnizori de servicii de telecomunicații: la introducerea datelor cu privire la întârzierile de plată, dacă este cazul
- Consultanți sau parteneri externi Orange România care oferă asistență societății (de ex. avocați externi, agenții de recuperare, call center, furnizori produse)
- Autorități publice: Orange România poate comunica datele Clientului în cazul în care i se impune acest lucru prin lege sau în cazul în care consideră, de bună credință, că respectiva divulgare este necesară în mod rezonabil pentru derularea corespunzătoare a proceselor juridice, investigațiilor sau pentru a răspunde la orice reclamații.

### **3.5. Măsuri de siguranță adecvate**

**Orange România a aplicat măsuri de siguranță adecvate pentru a garanta siguranța datelor personale ale Clientului și a implementat și durate specifice pentru ca datele personale să fie păstrate atât cât este necesar pentru îndeplinirea scopului declarat**

Securitatea datelor: pentru a garanta siguranța datelor personale, Orange România a implementat o serie de măsuri de securitate care sunt în conformitate cu standardele industriale general acceptate în acest sens. Aceste mijloace de protecție nu acoperă acele date personale pe care Clientul alege să le comunice în spații publice online sau offline.

Păstrarea datelor: Orange România va păstra datele personale atâta timp cât este necesar pentru scopul declarat, luând în considerare nevoia de a răspunde la întrebări sau de a rezolva probleme, de a oferi servicii noi sau îmbunătățite și de a respecta cerințele legale aplicabile. Prin urmare, Orange România poate păstra datele personale pentru o perioadă rezonabilă de timp după ultima interacțiune a Clientului cu Orange România (conform legislației aplicabile sau cât este necesar pentru a răspunde unei reclamații sau a ne apăra în cazul unei litigii).

Atunci când datele personale ale Clientului nu mai sunt necesare

scopului pentru care au fost colectate sau care a fost agreat și nici nu există vreo obligație legală de păstrare, Orange România le va distruge sau șterge într-un mod sigur.

### **3.6. Registrul abonaților**

**Clientul are posibilitatea de a solicita iar Orange România are obligația legală de a introduce datele Clientului în Registrul Abonaților**

Serviciile de informații privind abonații și registrele abonaților permit aflarea de către orice persoană a Numărului sau, după caz, a Numerelor de telefon ale utilizatorilor serviciilor de telefonie destinate publicului. datele cu caracter personal ale Clientului - numele/denumirea, adresa de domiciliu/sediul și numărul/numerele de telefon din Rețeaua Orange – vor fi incluse în registrul abonaților ținut în formă scrisă sau electronică și pot fi transferate către toți furnizorii de servicii de informații privind abonații și de registre ale abonaților cărți de telefon tipărite și online), de la care Orange România a primit o solicitare în acest sens. Aceste date vor fi introduse în registrele abonaților doar în cazul în care Clientul și-a manifestat opțiunea expresă în acest sens și a furnizat datele personale către Orange România. Clientul are dreptul de a verifica, rectifica și de a elimina datele sale personale din registrele abonaților și din serviciile de informații privind abonați printr-o cerere scrisă adresată Orange România.

Prezentul document va intra în vigoare începând cu data de 14 ianuarie 2025.



S.C. Orange România S.A.  
Clădirea Tandem,  
Str. Matei Millo, nr. 5  
Sector 1, București  
Tel.: 0374 300 300  
[www.orange.ro](http://www.orange.ro)

