



TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE PENTRU UTILIZAREA ABONAMENTULUI YOXO

Secțiunea 1 – Dispoziții aplicabile tuturor tipurilor de Servicii

1. Definiții

În prezentul Contract, termenii folosiți cu majusculă vor avea următoarea semnificație:

Abonament sau Abonament YOXO: înseamnă convenția privind furnizarea unor Servicii de comunicații electronice de către Orange România prin intermediul Rețelei Orange România, care poate cuprinde un anumit volum de Servicii de bază, conform celor menționate în Partea I a Contractului sau într-un act adițional la Contract, și Servicii incluse, în baza cărora Clientul datorează Orange România plata Valorii Abonamentului.

Activarea Serviciilor: înseamnă data de la care Orange România are obligația furnizării Serviciilor, iar Clientul are acces la acele Servicii incluse într-unul din Pachetele de Servicii contractate de Client în baza Abonamentului (Servicii de Voce, Servicii de Date). Dacă este cazul, Orange România va emite factura/facturile aferentă/e Serviciilor activate înainte de data Activării ultimului Serviciu din Pachet, conținând contravaloarea Serviciilor utilizate de Client în perioada cuprinsă între data Activării Serviciilor și data primei facturi emise după Activarea tuturor Serviciilor.

Aplicația YOXO: aplicație online dedicată Abonamentului YOXO prin intermediul căreia sunt furnizate informații despre abonamentul YOXO, situația contului de client Orange și prin care se pot efectua modificări asupra contului de client. 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 „YOXO” Clienții își pot gestiona abonamentul YOXO, pot plăti factura YOXO cu cardul înscris în Aplicație, pot solicita schimbări de abonament, activări sau

dezactivări de opțiuni și servicii, pot efectua acțiuni de administrare a contului de client Orange și își pot vizualiza facturile electronice.

Client: persoana fizică, semnatară a Contractului, ale cărei date de identificare sunt menționate în Partea I a Contractului și care folosește Serviciile furnizate de Orange România pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți.

Data de Facturare: data alocată automat Clientului în momentul Activării Serviciilor, în funcție de care Orange stabilește Perioada de Facturare, precum și suma facturată, și care este comunicată în scris Clientului la Activarea Serviciilor.

Date cu caracter personal: orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, așa cum sunt acestea definite în reglementările referitoare la protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Deranjament: o întrerupere a Serviciilor (altele decât cele de Voce Fixă și Internet Fix), neimputabilă Clientului, cauzată de nefuncționarea a cel puțin 5 stații de bază adiacente în cazul Serviciilor de Voce sau Serviciilor de Date.

Frauda Clientului: 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 companiei 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.

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.

Perioada de gratie: Perioada de gratie cuprinde un termen de 7 zile după emiterea facturii aferente abonamentului YOXO în care Clientului i se activează serviciile aferente Abonamentului fără să fie plătit factura. Perioada de gratie durează 7 zile din momentul emiterii facturii. În cazul în care Clientul nu plătește în perioada de gratie, va fi suspendat.

Perioada de suspendare: Perioada de suspendare durează 23 de zile și se calculează începând cu cea de-a 7-a zi de la data emiterii facturii. Perioada de suspendare se declanșează numai începând cu cea de-a doua lună contractuală și numai dacă factura nu este plătită de către Client în ziua emiterii sau într-un termen de 7 zile de la emiterea ei. În perioada de suspendare, Clientul nu are acces la resursele sale din Abonament sau din opțiuni, dar poate primi apeluri sau SMS-uri și poate apela serviciul de urgență 112.

Minut internațional: minut originat în Rețeaua Orange România care se poate utiliza pentru a efectua apeluri către destinații fixe sau mobile aparținând altor țări (cu excepția României).

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 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.

Minut național: minut care se poate utiliza către orice destinație fixă sau mobilă de pe Teritoriul României; 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 de Servicii cu Acces Roaming SEE inclus; pentru a beneficia de această regulă de consum, în conformitate cu Politica de utilizare rezonabilă de la art.1.20, abonamentul trebuie folosit majoritar (din perspectiva timp sau a volumului de servicii) pe Teritoriul României.

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 Orange România S.A., cu sediul în Cladirea 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, capital social subscris și vărsat 72.888.600,4 lei, cont bancar RO52INGB0001000115118912 deschis la banca ING Bank.

Pachetul de Servicii: oferta comercială a Orange România de furnizare a unui sau mai multor tipuri de Servicii, aleasă de Client în baza Abonamentului, care poate include, după cum este cazul, accesoriile/echipamentele necesare furnizării Serviciilor respective (de exemplu: numărul de telefon, cartela SIM, terminalul, modemul, sau alte echipamente tehnice). Detalii despre oferta comercială sunt furnizate de Orange România în Partea I a Contractului și în Broșura de Tarife și Servicii trimisă Clientului la data semnării Contractului. Cu titlu informativ, detalii despre oferta comercială a Orange România se pot solicita și Serviciului Clienți sau pot fi găsite și în Aplicația YOXO sau în alte materiale informative emise de Orange România.

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 Regulamentului European 612/2022 și Regulamentului de aplicare nr. 2016/2286. După consumarea resurselor incluse în Pachet, tarifele standard de roaming pentru Serviciul de Roaming SEE sunt egale cu tarifele naționale standard aferente Pachetului deținut, la care Orange România are dreptul de a aplica o suprataxă în conformitate cu art.1.20 lit.c) din TCG. SEE reprezintă Spațiul Economic European compus în acest moment din statele membre ale Uniunii Europene, Islanda, Liechtenstein și Norvegia.

Parola: șir de caractere alocat fiecărui Client în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și al 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.

Perioada de Facturare: perioada dintre două Date de Facturare consecutive.

Perioada minimă contractuală: perioada minimă pentru care Contractul este valabil, așa cum este menționată în Partea I a Contractului, acceptată de Client în momentul semnării Contractului sau a unui act de prelungire și care se calculează începând cu Data Activării.

Rețeaua Orange România: rețeaua de comunicații electronice prin intermediul căreia se furnizează Serviciile oferite de Orange România în baza prezentului Contract.

Serviciile: toate serviciile de comunicații electronice oferite de Orange România Clientului prin intermediul Rețelei Orange România, în baza Contractului, indiferent că sunt prestate în cadrul sau în afara Abonamentului, incluzând, după caz, Serviciile de bază, Serviciile incluse sau Serviciile suplimentare.

Servicii de bază: serviciile prin care Clientul are acces direct la Rețeaua Orange România, prin alegerea unuia sau mai multor Pachete de Servicii, fără a fi necesară activarea prealabilă a altor Servicii. Acestea sunt: Serviciul de Voce (mobilă), Serviciul de Date (prin linie mobilă).

Serviciul de informații abonați și Registrul Abonaților: serviciu de informații abonați sau de agendă telefonică pus la dispoziția abonaților de către furnizori autorizați în acest scop de către autoritatea competentă.

Servicii incluse: reprezintă serviciile de care Clientul beneficiază automat, împreună cu Serviciile de bază, furnizate de Orange România în baza Abonamentului, în scopul sporirii confortului și satisfacției Clientului în ceea ce privește Serviciile și, în general, derularea Contractului.

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

conform ofertei comerciale a Orange România, de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării Activării acestora.

Serviciul Roaming: Serviciul suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de Serviciul de Voce sau/și Date, prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Orange România și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul 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 European 612/2002 și Regulamentului de aplicare nr. 2016/2286.

Serviciile terților: servicii oferite de terți în raport cu prezentul Contract, de care Clientul poate beneficia la alegerea sa prin intermediul Orange România, dar asupra cărora Orange România nu deține controlul și nici nu este răspunzător față de Client.

Tarif: suma percepută de Orange România Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de Serviciu.

Tarife Administrative: tarife percepute de către Orange România pentru prestarea unor servicii conexe, altele decât Serviciile (de exemplu: tariful de reconectare, tariful pentru schimbarea numărului de telefon etc.), ce pot fi consultate pe pagina www.orange.ro sau prin solicitare de informații la Serviciul Clienți sau în orice magazin Orange.

Teritoriu: teritoriul României.

Termenul de Activare: termenul maxim dintre data semnării Contractului și data Activării Serviciilor, așa cum este precizat în Contract pentru fiecare tip de Servicii.

Termen de Remediere: intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Orange România a unei reclamații privind Deranjamentul unuia dintre Servicii, validat de Orange România, și momentul în care Serviciul respectiv a fost repus în funcțiune.

Utilizator: reprezintă persoana fizică autorizată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile oferite de Orange România conform Contractului.

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 promotional, 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 instituire, 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 abuziva a Serviciilor Orange: orice utilizare a Serviciilor Orange care determina un risc pentru Orange Romania, cum ar fi de exemplu acumularea unui trafic de voce/SMS/MMS către oricare dintre ceilalți operatori care generează Orange Romania, timp de 30 de zile consecutive, costuri de interconectare cu acești operatori care depășesc valoarea lunară a Abonamentului.

Valoarea Abonamentului: suma fixă în RON cuprinsă în oferta comercială a Orange România, parte integrantă a Contractului, fără eventuale discounturi, comunicată Clientului în momentul semnării Clauzelor Contractuale de Bază sau a actului adițional prin care este modificată oferta comercială și datorată lunar de Client către Orange România, reprezentând contravaloarea Serviciilor contractate în baza Abonamentului.

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.

2. Prelungirea tacită a Contractului

La expirarea Perioadei minime contractuale, în cazul în care niciuna dintre părți nu comunică celeilalte părți intenția sa de încetare a Contractului, cu cel puțin 24 de ore înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Contractul se prelungește tacit pentru perioade succesive egale cu Perioada minimă contractuală. La expirarea Perioadei contractuale minime Clientul primește factura pentru următoarea Perioada minimă contractuală. În cazul prelungirii tacite a Contractului, și Valoarea Abonamentului se va retrage automat de pe cardul înscris în Aplicație.

3. Modificarea datelor menționate în Partea I a Contractului sau a celor incluse în documentele solicitate de Orange România

1. Clientul are obligația de a anunța imediat Orange România despre orice modificare intervenită pe parcursul derulării Contractului în legătură cu documentele și informațiile menționate în Partea I a Contractului sau prezentate în vederea Activării. Dacă există informații contradictorii, Orange România va avea dreptul să nu respecte cererile venite din partea Clientului până nu va primi informațiile utile și necesare cu privire la rezolvarea acestei neconcordanțe. Orange România își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor până la soluționarea acestei situații, reconectarea putând fi făcută numai în baza unei dovezi concludente primite de către Orange România în acest sens..Clientul va fi responsabil pentru fapte sau prejudicii de orice natură create în cazul nerespectării obligației menționate mai sus.

2. Clientul are dreptul de a modifica Serviciile suplimentare solicitate prin notificare scrisă transmisă către Orange România. O astfel de modificare are efect imediat sau de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări în funcție de tipul solicitării formulate de Client.

4. Perioada de gratie

Orange România oferă Clientului o Perioada de gratie. În Perioada de gratie, Orange activează Clientului serviciile aferente Abonamentului sau YOXO (se va lua în calcul configurarea precedentă). În acest timp Clientul are obligația de a achita factura aferenta următoarei perioade contractuale. În Perioada de gratie clientul NU are acces la serviciile de roaming, indiferent de pachetul de baza.

Dacă în Perioada de suspendare clientul nu achita factura, în a 23-a zi, abonamentul YOXO va fi închis.

Dacă în Perioada de suspendare clientul achita factura, din momentul plății se vor reactiva serviciile ramase disponibile în perioada contractuală respectivă.

Clientul poate afla oricând în mod gratuit statusul contului sau în Aplicație.

5. Obligațiile Orange România

1. Orange România depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor furnizate. Serviciile Orange România vor fi furnizate în Rețeaua Orange România 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, în limitele și condițiile de calitate și securitate menționate în prezentul Contract.

Serviciile de Voce și Date furnizate de Orange România funcționează prin transmiterea semnalelor radio-electrice. Deoarece aceste semnale pot fi perturbate de surse radio-electrice externe, de diferite obstacole (clădiri, tunele, denivelări accentuate ale solului etc.) sau de lucrări temporare de întreținere, consolidare, modificare sau extindere a Rețelei, nu poate exista nicio garanție a unei transmisii perfecte, oriunde și la orice oră. În plus, calitatea Serviciilor Orange România depinde de starea calitativă a terminalelor folosite.

2. Orange România nu poate fi considerată răspunzătoare pentru încălcarea de către Client sau de orice altă persoană a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor.
3. Calitatea Serviciilor 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 prin lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii 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 Client în legătură cu Serviciile terților.
5. Orange România nu răspunde pentru terțe persoane care beneficiază de Servicii în absența unui contract încheiat între Orange România și o asemenea terță persoană.
6. Orange România pune la dispoziția Clienților informații utile referitoare la Servicii și la modul de utilizare a acestora prin intermediul broșurilor și al altor documente care pot fi solicitate Orange România și partenerilor săi, precum și prin site-ul Orange România, Serviciul Clienți. Informațiile la care se face referire în prezentul articol sunt valabile începând cu data aducerii lor la cunoștința Clienților, cu excepția situației în care se menționează expres o altă dată.
7. În condițiile unui semnal neafectat de factori ce sunt în afara controlului său, Orange România garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale de Voce:
 - Rata apelurilor de voce GSM întrerupte în timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%
 - Procentul din întreaga suprafață a țării acoperit de Serviciul de Voce GSM prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 80%

În cazul nerespectării acestor parametri, Orange România oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Serviciului neprestat sau prestat necorespunzător. Despăgubirile se acordă prin restituirea directă a sumei sau prin creditarea Clientului în factură aferentă lunii următoare în funcție de opțiunea Clientului. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri. 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.

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

8. Orange România răspunde pentru prejudiciul actual și viitor cauzat de nefunctionarea serviciilor contractate de Client ca urmare a prestării defectuoase în mod intenționat sau din culpă gravă a Orange România și nu răspunde pentru niciun prejudiciu actual sau viitor suferit de Client, incluzând, dar fără a se limita la prejudicii rezultate din folosirea necorespunzătoare a Serviciilor și/sau echipamentelor de comunicații, precum și alte prejudicii imputabile Clientului.

9. Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului de Voce 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 Serviciului de Voce, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu Valoarea Abonamentului pentru Servicii de Voce și durata pe care Serviciul de Voce nu a funcționat și nu vor fi mai mici de 1 euro/zi de nefuncționare a Serviciului. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data apariției Deranjamentului Serviciului de Voce. Orice solicitare în termenul de mai sus va fi tratată și Clientului i se vor returna banii, chiar dacă expiră Perioada minimă contractuală sau survine încetarea Contractului. Returnarea banilor va avea loc în maxim 3 zile lucrătoare de la expirarea Termenului de remediere a Deranjamentelor. Suma de returnat va fi dedusă din factură următoare de servicii sau va putea fi restituită imediat la solicitarea expresă a Clientului.
10. 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.
11. 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. Suma de returnat va putea fi restituită imediat sau dedusă din factura următoare de servicii, în funcție de opțiunea aleasă de către Client.
12. Orange România are dreptul de a considera că un Utilizator folosește în mod abuziv Serviciul Clienti în cazul în care respectivul Utilizator contactează în mod repetat și nejustificat adresele de contact sau numerele Serviciului Clienti, fără a se justifica o stare care necesită acțiunea Orange România, sau dacă utilizarea Serviciului Clienti 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 Clienti. În situația unor abateri repetate din partea aceluiași Utilizator, Orange România este îndreptățită să procedeze la rezilierea Contractului.
13. 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, urmand a fi închise în mod treptat până la aceasta data. Serviciile de comunicații electronice anterior menționate vor putea fi utilizate pe baza tehnologiilor 2G, 4G sau 5G, sub rezerva detinerii unor terminale

compatibile cu acestea. Clienții care nu detin 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 nefunctionarea Serviciilor.

6. Obligațiile Clientului

1. Orange România oferă posibilitatea Clientului de a proteja accesul la Datele sale personale prin utilizarea Parolei, iar Clientul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Clientului.
2. Clientul 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 a căror accesare nu este permisă tuturor categoriilor de clienți, conform reglementărilor în vigoare.
3. Clientul se obligă să utilizeze Serviciile în conformitate cu prevederile legale aplicabile, cu prevederile acestui Contract și cu instrucțiunile de utilizare furnizate de Orange România, să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce prejudicii imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror alte drepturi ale Orange România.
4. Clientul are obligația de a aduce la cunoștința Utilizatorului prevederile Contractului și de a depune toate eforturile pentru a determina Utilizatorul să respecte prevederile Contractului. Clientul poartă întreaga răspundere privind utilizarea cartei SIM, indiferent de utilizatorul final al acestora și indiferent de tipul echipamentului folosit împreună cu cartela SIM.
5. Utilizarea cartelelor SIM sau a Serviciilor Orange în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Clientului în calitate de utilizator final este permisă numai cu acordul expres prealabil și exprimat în scris al Orange România și cu aplicarea tarifelor corespunzătoare unei asemenea utilizări.
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 prezuma faptul că 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:

- diferite 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 revanzarea 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/si 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. Furnizarea de Servicii de bază în afara Abonamentului și Tarifele aplicabile acestora

1. Pentru a putea utiliza resurse suplimentare față de cele incluse în Abonamentul YOXO, clientul are la dispoziție opțiuni. Tarifele percepute de Orange România pentru furnizarea Serviciilor de bază în afara Abonamentului și modul de calcul al acestora sunt prevăzute în Brosura de Tarife și Servicii.
2. Orange România are dreptul să modifice oricând tarifele Abonamentului YOXO sau ale opțiunilor dedicate. Orange România se obligă să anunțe clienții cu minim 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a noilor tarife. Clienții vor fi anunțați în Aplicația YOXO, prin SMS și email.

8. Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare și Serviciilor terților

1. Tarifele percepute de Orange România pentru furnizarea Serviciilor suplimentare solicitate de Client și modul de calcul al acestora sunt prevăzute în ofertele comerciale emise de Orange România și care fac parte integrantă din Contract. Modificarea Tarifelor se va efectua cu respectarea art. 7 din Clauzele Contractuale de Bază. În cazul în care Clientul nu acceptă modificările survenite în legătură cu Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare, Clientul poate opta pentru neutilizarea Serviciului suplimentar respectiv. Clientul poate obține informații actualizate privind Tarifele prin apel la Serviciul Clienți, pe www.orange.ro sau în orice magazin Orange.
2. Tarifele Serviciilor terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți.
3. Tarifele pentru abonamentul YOXO sunt exprimate în RON.

9. Facturarea și termenele de plată

1. Orange România își rezervă dreptul de a nu accepta plăți în avans în urma unei solicitări a Clientului în acest sens.
2. Orange România emite facturi în formă electronică în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Părțile convin că transmiterea facturii către Client se va face prin postarea acesteia în formă electronică în Aplicația YOXO, iar obligația de plată a Clientului este independentă de accesarea contului sau de disponibilitatea acestuia. Factura va fi transmisă electronic, iar Clientul nu va primi factura pe suport de hârtie. Neprimirea facturii nu exonerează Clientul de la plată, Clientul fiind obligat să se intereseze despre cuantumul sumei facturate. Clientul este în întregime responsabil pentru crearea propriului cont și gestionarea Aplicației „YOXO” și pentru condițiile de accesare a internetului. Informațiile necesare pentru crearea contului sunt afișate pe adresa www.orange.ro sau pot fi solicitate Serviciului Clienți. Factura electronică va fi disponibilă în Aplicația YOXO pentru o perioadă de 6 luni. Clientul poate obține detalii despre modalitatea de transmitere a facturii pe www.orange.ro, prin serviciul de Messaging din Aplicația YOXO sau la Serviciul Clienți, nr taxabil 300 (0,05 euro/minut, TVA inclus) sau în magazinele Orange România. Clientul declară și recunoaște că oricare și toate sumele cuprinse în facturile Orange România reprezintă creanțe certe, lichide și exigibile în condițiile prevăzute la art.5 din Clauzele Contractuale de Bază.
3. La expirarea Perioadei de gratie, Orange România va suspenda accesul Clientului la Servicii până la plata integrală a facturii.
4. În cea de-a 30-a zi calendaristică de la data emiterii facturii, în cazul în care Clientul nu a plătit integral sumele datorate, Orange România este îndreptățită să rezilieze prezentul Contract conform art.1.16, alineat 1, de mai jos.
5. Orange România emite facturi nedetaliat, dar care conțin toate elementele obligatorii prevăzute de Codul Fiscal. Emiterea facturilor detaliate se efectuează numai în baza cererii exprese a Clientului, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări. Facturile și facturile detaliate asigură transparența cu privire la modalitatea de facturare a serviciilor.
6. Informații privind suma de plată, data emiterii facturii și informații actualizate privind planurile tarifare aplicabile pot fi obținute de Client prin Aplicația „YOXO”, serviciul YOXO Messenger sau de la Serviciul Clienți, număr taxabil 300. Informațiile oferite în cadrul Aplicației YOXO în secțiunea Consum, actualizat periodic, au un caracter strict orientativ și nu sunt opozabile Orange România. Clientul are acces la secțiunea Consum pentru a verifica nivelul utilizării resurselor.
7. Plata opțiunilor se face exclusiv din aplicația YOXO. Plata abonamentului YOXO se poate face astfel:
 - în aplicație, cu cardul înscris permanent în contul YOXO. Clienții pot schimba cardul, însă aplicația nu funcționează fără un card valid.

- pe <https://www.yoxo.ro/plata-factura/numar> dacă te afli într-una dintre situațiile de mai jos :

- Ai un număr în perioada de grație și nu ai reușit plata datoriei în aplicație
- Ai un număr suspendat și nu ai reușit plata datoriei în aplicație
- Ai un număr închis de maximum 30 de zile și nu ai reușit plata datoriei în aplicație

8. În momentul în care Orange România emite o factura aferenta abonamentului YOXO sau a opțiunilor YOXO, suma de bani va fi debitata automat de pe cardul clientului. În cazul în care cardul a expirat sau fondurile sunt insuficiente, clientul are obligația să înregistreze un nou card în Aplicația YOXO.
9. În cazul în care Clientul dorește sa schimbe cardul înscris în Aplicație, pentru a verifica valabilitatea cardului, i se va retrage 1 ron de pe card. Suma de 1 ron se va returna în aceeași zi.
10. În vederea cercetării unei sesizări privind existența sau corectitudinea tranzacției, Orange România va pune la dispoziție băncii toate detaliile plății efectuate la care are acces (valoare, scop, data, valuta, recurenta), inclusiv date personale referitoare la identitatea plătitorului.

10. Contestarea facturii

1. Clientul poate contesta valoarea facturii prin formularea unei reclamații scrise, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau Serviciile facturate astfel contestate. Orange România va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii reclamației.
2. Reclamația nu exonerează Clientul de la plata facturii contestate. Cu toate acestea, în cazul în care reclamația se dovedește întemeiată și în cazul în care Orange România trebuie să restituie Clientului anumite sume incluse într-o factură contestată, aceste sume în RON se vor compensa cu sume care ar trebui datorate conform facturii ulterioare soluționării reclamației.

11. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor

1. Orange România poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Servicii imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen, potrivit art. 1.9 alin. 5 de mai sus; (ii) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă a Clientului; (iii) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange România. Sunt acțiuni considerate ca determinând un risc pentru Orange România următoarele, fara insa a se limita la acestea: utilizarea Serviciilor in alte scopuri decat cele pentru care au fost oferite si/sau pentru obtinerea unor beneficii necuvenite pentru sine sau pentru terti; consum

intens și atipic realizat într-un timp foarte scurt, eventual imediat după activarea cartelei SIM ; trafic generat dintr-un echipament virusat/infectat/contaminat cu malware; tentative de fraudă; eventuale acțiuni ale clientului care ar putea prejudicia imaginea Orange România. Sunt inacțiuni considerate ca determinând un risc pentru Orange România următoarele, fără însă a se limita la acestea: nepunerea la dispoziția Orange România a documentelor solicitate în cazul unor suspiciuni de fraudă sau reclamații; neefectuarea niciunei plăți a facturilor de Servicii și/sau a ratelor după achiziționarea unui echipament subvenționat; neanunțarea Orange România privind achitarea facturii de către o altă persoană, folosind carduri bancare fraudate; neanunțarea Orange România cu privire la furtul cartelei de SIM în situația în care s-a făcut trafic fraudulent de pe respectiva cartelă SIM; nesecurizarea echipamentelor prin utilizarea de parole slabe, păstrarea celor default de la furnizorul echipamentului, utilizarea aceleiași parole pentru mai multe sisteme sau conturi de utilizator, neactualizarea versiunii de software instalată pe echipamentele folosite. (iv) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentul Contract sau în lege.

Reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 24 de ore de la efectuarea plății de către Client a Tarifului administrativ de reconectare, a Valorii Abonamentului pe perioada suspendării și a altor sume datorate, precum și a remedierii complete a oricăror alte cauze care au condus la suspendarea Serviciilor menționate în cadrul art. 1.11 alineat 1.

2. Suspendarea parțială a furnizării unor Servicii incluse în Pachetul de Servicii la solicitarea Clientului nu este posibilă.
3. Suspendarea furnizării serviciilor, survenită ca efect al oricăreia dintre situațiile descrise la art. 1.11 alin. 1, poate atrage suspendarea curgerii Perioadei minime contractuale.

12. Cesiune

Datorită modalității specifice de contractare exclusiv prin intermediul Aplicației, transferul Abonamentului YOXO pe numele altui utilizator nu este posibilă.

13. Forța majoră

1. Părțile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forță majoră. Prin eveniment de forță majoră se înțelege orice eveniment în afara controlului părților afectate, imprevizibil și insurmontabil. Partea care invocă forța majoră va notifica cealaltă parte în scris, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare atât de la apariția evenimentului respectiv, cât și de la încetarea acestuia.
2. La încetarea cazului de forță majoră, partea care a fost împiedicată să-și îndeplinească obligațiile își va relua executarea obligațiilor conform prezentului Contract.

14. Litigii

1. Litigiile decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract, inclusiv cele referitoare la validitatea, interpretarea, executarea sau încetarea acestuia, vor fi soluționate în prima fază pe cale amiabilă. În scopul facilitării soluționării pe cale amiabilă, Clientul are la

dispoziție Serviciul Clienți.

2. Orice plângere în legătură cu Contractul poate fi adresată de către Client Serviciului Clienți prin YOYO Messenger sau prin apel la numărul 300, care va răspunde într-un termen de maximum 30 (treizeci) de zile lucrătoare (960 de ore). În cazul în care Orange România nu răspunde în termenul asumat contractual Clientul este îndreptățit la primirea de despăgubiri de 0,1 euro/zi întârziere.

Despăgubirile se vor acorda de către Orange România în situația în care Clientul le solicită în cel mult 30 de zile de la data expirării termenului contractual de răspuns și se vor acorda fie prin plata imediată, fie sub forma unei reduceri echivalente pe factura Clientului. Orice solicitare în termenul de mai sus va fi tratată și Clientului i se vor returna banii, chiar dacă expiră Perioada minimă contractuală sau survine încetarea Contractului. Returnarea banilor va avea loc în maxim 3 zile lucrătoare de la expirarea termenului de răspuns. Despăgubirile se vor acorda în mod similar și pentru nerespectarea termenului de răspuns de la art. 1.10 din TCG.

De asemenea, Clientul se poate adresa cu plângeri autorităților competente sau instanțelor de judecată.

3. Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract 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 sau Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, în conformitate cu prevederile OUG nr.111/2011 și ale Deciziei ANCOM nr.480/2010.
4. Orange România își rezervă dreptul de a nu intra în relații contractuale și de a denunța unilateral contractele deja existente cu persoanele fizice sau juridice cu care se află în conflict/litigiu.

15. Comunicări

1. Clientul este de acord ca orice notificare sau comunicare cu privire la relația comercială transmisă prin SMS sau pe cale electronică de Orange România pe adresa de e-mail comunicată în Partea I a Contractului îndeplinește toate cerințele legale privind comunicarea în scris între părți.
2. Orange România nu va face publice numele, adresa, adresa de e-mail și numărul de telefon ale Clientului și ale Utilizatorilor, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate de către Client și respectiv Utilizatori. Orange România asigură confidențialitatea

datelor furnizate de Client, în condițiile legii și în condițiile prevăzute în Contract, acceptate de către Client.

3. Orange România nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații referitoare la conturi, parole, coduri PIN sau de reîncărcare și nu solicită efectuarea de tranzacții de trimitere de bani. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate niciunui terț. Prin comunicarea lor unor terțe persoane de către Client, Utilizator sau Persoană de contact, Clientul își asumă întreaga responsabilitate.

16. Rezilierea Contractului

1. Contractul poate înceta, prin reziliere, la inițiativa Orange România, fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități, la data menționată în notificarea scrisă de reziliere trimisă de către Orange România în următoarele situații: (i) dacă acesta nu a notificat modificările survenite asupra informațiilor indicate pe Prima Pagină sau în documentele anterior furnizate către Orange România; (ii) 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; (iii) în cazul în care, în dauna Orange România, Clientul generează trafic artificial în Rețeaua Orange sau către alte rețele; (iv) în cazul în care Clientul utilizează serviciile furnizate de Orange România pentru testarea echipamentelor; (v) în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Orange România pentru comunicații altele decât cele între utilizatori finali; (vi) în orice altă situație de Fraudă a Clientului; (vii) 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; (viii) în alte cazuri prevăzute de acest Contract.

În toate aceste cazuri, Clientul va datora Orange România despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat. În plus, în cazul în care rezilierea are loc înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Clientul va fi obligat, pe lângă eventuale alte despăgubiri potrivit prevederilor de mai sus, la plata unor despăgubiri calculate conform art.1.17 alin.1 punctul ii).

În același timp, Orange România își rezervă dreptul de a recupera în instanță toate prejudiciile suferite (inclusiv, dar fără a se limita la despăgubirile menționate în cuprinsul articolului 1.16 din TCG), precum și de a notifica autoritățile competente cu privire la încălcarea legislației aplicabile de către Client și/sau Utilizator.

În situația prevăzută la art. 1.16 alineat 1 punctul (iii) din TCG, Clientul datorează Orange România despăgubiri în cuantum egal cu prejudiciul cauzat.

Părțile declară că oricare și toate despăgubirile menționate anterior reprezintă cea mai bună estimare pe care au putut să o realizeze în privința prejudiciilor suportate de Orange România, astfel cum au putut fi acestea anticipate în mod rezonabil de către Părți în momentul încheierii Contractului.

2. Clientul poate rezilia Contractul în cazul în care (i) Orange România nu respectă parametrii de calitate menționați la art. 1.5, alineat 7 din TCG, (ii) Clientul având calitatea de consumator experimentează diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între viteza maximă estimată/promovată și viteza măsurată și depune cel puțin o sesizare validă pe lună, în conformitate cu art. 2.1.4 din TCG, având ca obiect astfel de diferențe, în decursul a 3 luni consecutive (iii) în cazul în care Clientul având calitatea de consumator experimentează diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele menționate în contract pentru serviciul de acces la internet fix și vitezele măsurate ale acestuia și depune cel puțin o sesizare validă pe lună, în conformitate cu art. 2.4.5 din TCG, având ca obiect astfel de diferențe, în decursul a 3 luni consecutive. Solicitarea de reziliere se va realiza printr-o solicitare din Aplicație.
3. În situația în care Clientul persoană fizică beneficiază de un Pachet de Servicii, el va putea solicita rezilierea fie a serviciului neprestat integral, respectiv a serviciului neprestat corespunzător conform Contractului, fie a tuturor Serviciilor incluse în respectivul Pachet.

17. Denunțarea unilaterală a Contractului

1. Contractul poate înceta prin denunțare unilaterală, la inițiativa Clientului, fără intervenția instanței de judecată și fără alte formalități decât cele prevăzute mai jos, în următoarele situații:
 - în cazul în care Clientul nu este de acord cu modificările termenilor și condițiilor Contractului propuse de Orange România, caz în care notificarea scrisă trebuie trimisă către Orange România în termenul de 30 (treizeci) zile calendaristice prevăzut la art. 7 din Clauzele Contractuale de Bază, fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Orange România, alta decât cea prevăzută la pct ii) de mai jos. Clientul nu beneficiază de dreptul de denunțare în cazul în care modificarea este de natură pur administrativă și nu are niciun efect negativ asupra Clientului, este impusă de prevederile legislației aplicabile sau este exclusiv în beneficiul Clientului;
 - în cursul Perioadei minime contractuale, prin notificarea intenției de anulare în cadrul Aplicației YOXO.

În vederea exercitării dreptului la denunțarea unilaterală a Contractului de către Client, Orange România pune la dispoziția Clientului opțiunea de "Inchidere abonament" în cadrul secțiunii "Abonamentul meu" din Aplicația YOXO.

Clientul persoană fizică nu poate denunța verbal Contractul, prin Serviciul Clienți.

Denunțarea produce efecte de la data confirmării în Aplicație și pe emailul clientului în care Orange specifica încheierea contractului.

2. la inițiativa Orange România, începând de la Data de facturare menționată în notificarea scrisă trimisă Clientului și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Client în cazul în care furnizarea Serviciilor devine imposibilă din punct de vedere tehnic, datorită încetării furnizării ofertei comerciale, din cauza unor restricții sau modificări impuse de autoritățile competente, din cauza modificărilor intervenite asupra drepturilor Orange România stabilite prin certificatul-tip de furnizor de rețele și servicii de comunicații electronice sau în licența de utilizare a frecvențelor radio (ii) în alte situații prevăzute de prezentul Contract.

18. Inaplicabilitatea unor clauze contractuale

În cazul în care orice prevedere a Contractului este sau devine ilegală, nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oricărei alte prevederi a Contractului care, prin urmare, va rămâne în întregime legală, valabilă și aplicabilă. 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.

19. Notificarea modificării Contractului

Orange România va notifica modificarea Contractului în conformitate cu art. 7 din Clauzele Contractuale de Bază.

20. 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 531/2012, cu modificările și completările ulterioare și ale Regulamentului de aplicare al Comisiei nr. 2016/2286.

- 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. Pentru a evita utilizarea permanentă a serviciilor de Roaming SEE, 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. 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.

- b. Orange România va urmări, pe perioade de minim 4 luni, pe fiecare SIM, dacă sunt atinși Indicatorii Obiectivi referitori la consum și prezența. Astfel, dacă în ultimele 4 luni, un Client a fost prezent în roaming cel puțin 2 luni și cel puțin 50% din serviciile consumate au fost utilizate în Roaming, Orange România are dreptul de a aplica suprataxa. Acești doi Indicatori obiectivi (prezența în afara Teritoriului și volumul consumului în Roaming) se aplică în mod cumulativ, astfel încât dacă prezența și consumul sunt majoritare în Roaming pe durata celor 4 luni, Clienții în cauză nu sunt suprataxați. Suprataxarea încetează atunci când unul sau ambii Indicatori Obiectivi nu mai sunt îndepliniți. Orange România va urmări totodată și ceilalți Indicatori Obiectivi, respectând Regulamentele europene aplicabile.

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 suprataxa la valoarea Serviciilor de Roaming SEE pe toată durata utilizării abuzive sau anormale.

- c. 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. Limita de consum se va modifica în funcție de tariful reglementat al serviciilor de date de gros. Orange România va notifica Clienții cu privire la atingerea acestei limite și aplicarea suprataxei.
- d. Valoarea suprataxei specificate la lit. a), b) și c) 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. Pentru apelurile primite, suprataxa este stabilită anual prin regulament de către Comisia Europeană. Valorile suprataxelor sunt incluse în Broșura de Tarife și

Servicii și pot suferi modificări ca urmare a modificării schimbărilor regulamentelor emise la nivel european. Reclamațiile Clienților în legătură cu Politica de utilizare rezonabilă a Serviciilor de Roaming SEE se vor soluționa în conformitate cu prevederile art. 1.10 sau 1.14 din TCG, după caz. Politica de utilizare rezonabilă nu se aplică utilizării Serviciilor de Roaming în restul lumii.

- e. Pentru evitarea oricăror dubii, art. 4 din Regulamentul UE 2016/2286 detaliază situațiile în care operatorii pot aplica o suprataxă serviciilor de Roaming în SEE. În acest fel este împiedicată utilizarea abuzivă a acestor servicii în mai multe situații, precum: clienții depășesc limita de consum al datelor, clienții petrec mai mult de 4 luni consecutive în roaming SEE și consumă mai mult de 50% din serviciile de comunicații în SEE, o cartelă SIM este utilizată mai mult sau exclusiv în Roaming, clienții utilizează mai multe cartele SIM atunci când se află în roaming SEE, clienții nu dovedesc domiciliul/ reședința în România sau legăturile stabile cu România.

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

Din 1 Ianuarie 2024, formula de calcul pentru limita de date consumate în spațiul SEE este:

$$\frac{\text{Valoare abonament fara TVA}}{\text{tarif reglementat pentru trafic intern (1.55 euro/GB din Ian'24) * 4.9179 (media cursurilor afisate de European Central Bank in 15 Jan'23, 15 Feb'23 si 15 Mar'23)}} * 2$$

Volumul de date ce poate fi consumat în Roaming SEE se modifică în data de 1 Ianuarie 2024, ca urmare a modificării tarifului reglementat pentru trafic internet.

Tariful actual (Ianuarie 2024) pentru trafic de date este de 1,55 Euro/GB și va deveni 1,3 în 2025, 1,1 în 2026 și 1,00 începând din 2027 (euro/GB, TVA inclus).

De asemenea, modificările volumului de date ce poate fi consumat în Roaming SEE, vor fi modificate și ca urmare a modificărilor de curs valutar euro – ron și sunt aplicabile de la data de 1 iulie a fiecărui an.

Suprataxele aplicate conform art. 1.20, precum și tarifele aplicabile pentru consumul de date în roaming SEE peste limita mai sus menționată se vor plăti din opțiunea de Credit Numere cu Tarife

Speciale. În cazul în care Clientul nu a achiziționat o astfel de opțiune, serviciul de roaming SEE va fi dezactivat, moment la care Orange România va avea dreptul de a aplica suprataxe sau de a tarifa consumul de date pentru depășirea limitei de consum în roaming.

21. Clauze finale

1. Contractarea mai multor Abonamente de către Client în momente diferite de timp se face în baza unor contracte distincte. În interesul unei abordări unitare, atât din punct de vedere legal cât și comercial, a tuturor contractelor standard semnate de același Client, acesta este de acord ca în situația în care între prevederile prezentului Contract standard și cele ale unui contract standard semnat anterior există contradicții, să prevaleze prevederile prezentului Contract.

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 și/sau de Internet Fix.

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 învestite 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 binecunoscute ale unor astfel de atacuri sau amenințări;
 - Blocarea adreselor de IP sau a Serviciilor de Date și/sau de Internet fix 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 această perioadă.

Fără a aduce atingere drepturilor Clienților, așa cum sunt acestea prevăzute în legislația în vigoare, despăgubirile expres precizate în Contract sunt singurele despăgubiri la care Clientul este îndreptățit.

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

Orange România colaborează 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 acestor măsuri în raport cu noile alerte de securitate sau vulnerabilități apărute.

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 și amenințărilor de securitate ce pot genera incidente;

- Reducerea impactului asupra clienților prin utilizarea mecanismelor de protecție și a rezervelor de capacitate tehnologică existente în Rețea;
- Rezolvarea incidentului prin aplicarea măsurilor corective - analiza de risc și continuitate și ajustarea procedurilor, a regulilor de proiectare și arhitectura de rețea, în vederea minimizării apariției acestor situații. În situația producerii unui incident de securitate sau în situația manifestării unei amenințări sau a unei vulnerabilități, Clientul prejudiciat este îndreptățit, la plata unei despăgubiri de 1% din Valoarea lunară a Abonamentului, doar în cazul în care Orange România nu a luat măsurile prevăzute în Contract sau impuse prin acte normative. Despăgubirea se alocă la solicitarea Clientului, adresată Orange România în termen de 15 de zile de la data producerii unuia dintre evenimentele prevăzute mai sus.

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 al Rețelei, în scopul livrării unei experiențe optime de utilizare a serviciilor oferite către clienții finali. În cadrul procesului de dimensionare a capacității tehnice și a nivelului calitativ oferite de Rețea, Orange România respectă metodologia implementată privitoare 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.

2. Orange România se obligă să ia toate măsurile tehnice și organizatorice adecvate și aflate la dispoziția sa pentru a garanta securitatea prestării Serviciilor și a Rețelei Orange România împotriva accesului neautorizat. În același timp se obligă să informeze Clientul, precum și autoritatea competentă, despre apariția oricărui risc special de încălcare a securității Rețelei Orange România.

3. Prevederile din această Secțiune 1 a TCG se completează cu prevederile specifice aplicabile fiecărui tip de Serviciu de bază din Secțiunea 2 a TCG. În cazul în care există inadverențe între prevederile din Secțiunea 1 și cele din Secțiunea 2, prevederile din Secțiunea 2, vor prevala. În cazul în care există inadverențe între prevederile din Clauzele Contractuale de Bază și cele din Termenii și Condițiile Generale, prevederile din Clauze vor prevala.

4. Ofertele comerciale Orange România sunt parte integrantă a Contractului.

5. Dacă un Serviciu de bază este contractat de către Client ca Serviciu suplimentar, acelui Serviciu suplimentar i se vor aplica corespunzător prevederile din Secțiunea 2 a TCG.

6. Legea română este legea aplicabilă prezentului Contract.

7. Terminalele comercializate de Orange România pot fi blocate în Rețeaua Orange România și se pot debloca gratuit oricând la solicitarea clientului.

8. 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.

9. Serviciul Clienți Orange România este disponibil prin 2 canale :

- Serviciul YOXO Messenger in aplicatia YOXO disponibil gratuit pentru orice client ce detine un abonament YOXO. Programul de lucru este luni-duminica 8:00-20:00.
- Serviciul Clienți prin telefon, la numarul 300, taxabil cu 0,05euro/minut TVA inclus;

SECȚIUNEA 2 – DISPOZIȚII SPECIFICE TIPURILOR DE SERVICII DE BAZĂ

1. SERVICIUL DE VOCE

1.1 Definiții

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

Cartela SIM: Suportul fizic sau virtual (în cazul eSIM) care, introdus într-un terminal/ echipament omologat, asigură accesul Clientului la Servicii după Activare și permite identificarea Clientului în Rețeaua Orange.

Serviciul de Voce: Serviciul de bază prin care Orange România asigură Clientului 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.

1.2 Cartela SIM și numărul de telefon

1. La semnarea Contractului, Clientul fie se afla deja în posesia unei cartele SIM în rețeaua Orange, fie primește o Cartelă SIM. Cartela SIM este proprietatea Orange România, iar informațiile introduse de Client și stocate pe Cartela SIM sunt proprietatea acestuia. Orice tentativă de copiere de către Client a datelor de identificare tehnică a Cartelei SIM este interzisă și se sancționează conform legii.

2. Cartela SIM este protejată de un cod PIN (Personal Identification Number - Număr de Identificare Personal) care va fi folosit de Client conform instrucțiunilor din ghidul de folosire a telefonului. Clientul este singurul răspunzător pentru dezvăluirea codului PIN unor terțe persoane.
3. Clientul va restitui către Orange Cartela SIM la solicitarea Orange România pe durata Contractului, din motive de securitate sau pentru îmbunătățirea Serviciului, Orange România procedând în acest caz la înlocuirea acesteia.
4. În cazul pierderii sau furtului Cartelei SIM, Clientul va informa imediat Orange România prin YOXO Messenger sau Serviciul Clienți la numărul 300 de pe un număr YOXO sau la numărul 0374300300 de pe orice număr. În acest caz Orange România recomandă solicitarea imediată a suspendării accesului la Servicii. Nedecларarea pierderii sau furtului Cartelei SIM atrage după sine responsabilitatea Clientului pentru traficul realizat și, implicit, obligația de plată a respectivului trafic.
5. Pe perioada suspendării datorate pierderii sau furtului Cartelei SIM, Clientul va plăti Valoarea Abonamentului. În aceste situații Clientului i se recomandă să ia legătura imediat cu Serviciul Clienți sau să se prezinte în orice magazin Orange pentru a primi o altă cartelă SIM pe care să îi fie furnizate Serviciile contractate
6. Fiecărei Carte SIM i se atribuie, în momentul Activării, un număr de telefon, care se va transmite Clientului.
7. Activarea Serviciului de Voce are loc la data Activării Cartelei SIM.
8. Numărul de telefon atribuit Clientului poate fi schimbat de către Orange România din rațiuni impuse de autoritățile competente sau rațiuni legate de furnizarea Serviciilor, 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 constituie motiv de denunțare a Contractului din partea Clientului și nu dă Clientului dreptul la despăgubiri.

1.3 Serviciul Roaming si serviciul international

1. Serviciul Roaming va fi prestat în condițiile din Broșura de Tarife și Servicii.
2. Orange România își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor de Roaming și lista țărilor, fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări. Clientul va putea obține informații actualizate asupra operatorilor și țărilor consultând oricând pagina web www.orange.ro, Secțiunea Roaming. Clientului îi revine obligația de a se informa cu privire la aceste detalii înainte de folosirea acestui Serviciu.
3. Serviciul de apeluri și sms-uri internaționale va fi prestat în condițiile din Broșura de Tarife și Servicii.

1.4 Alte Clauze

1. 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 rezilierea Contractului privind Serviciile de Voce mobilă.

2. 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.

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 parametrii 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.

2. SERVICIILE DE DATE

2.1 Dispoziții comune tuturor Serviciilor de Date

2.1.1 Definiții

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

Servicii de Date: Serviciul de transmisiuni de date mobile. Sunt asimilate Serviciilor de Date și serviciile de care Clientul beneficiază automat în cadrul ofertelor pentru Serviciile menționate anterior, chiar dacă acestea pot fi accesibile și printr-o conexiune pe linie fixă, incluzându-se aici, fără a se limita la serviciile de E-mail sau WebHosting.

2.1.2 Utilizarea Serviciilor de Date

2.1.2.1 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, anunțuri electorale sau anunțuri informative (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 într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange România sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni ca următoarele: (a) expedierea de mesaje electronice sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți Clienți sau 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 care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP; (d) expedierea de mesaje electronice răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”; (e) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe internet; (f) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor; (g) 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; (h) 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”); (i) expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane; (j) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială Orange România, a 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 obliga sa nu initieze actiuni de tip phishing (aceste actiuni presupun inducerea in eroare si manipularea persoanei vizate cu scopul de a o determina sa dezvaluiie informatii confidențiale sau cu caracter sensibil insusindu-si identitatea unei entitati de incredere), unei persoane sau a unei institutii) , 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 retea) 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, sau de obstrucționare a funcționării normale a serverului care deserveste acest site se consideră drept o încercare de utilizare frauduloasă a site-ului.
4. Dispozițiile prezentului articol se aplică corespunzător în cazul utilizării tuturor tipurilor de Servicii Orange România.

2.1.2.2 Pagini WEB

1. Clientul va răspunde pentru conținutul, precum și pentru programarea/bazele de date, monitorizarea, întreținerea și actualizarea paginii WEB găzduite de Orange România pe serverul său.

În cazul în care pagina WEB a Clientului de pe serverul Orange România contravine prevederilor legale, Orange România are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor sau de a rezilia Contractul, în conformitate cu art. 1.11 alin. 1 sau art. 1.16 alin. 1 din Secțiunea 1 a TCG.

2. Clientului a cărui pagina WEB utilizează o mare parte din resursele serverului (cum ar fi, dar fără a se limita la, timpii de răspuns ai procesorului, utilizarea memoriei și alte elemente de rețea) i se va da posibilitatea să plătească un Tarif adițional (care depinde de resursele utilizate) sau să reducă resursele utilizate la un nivel acceptabil stabilit de Orange România și corespunzător Serviciului oferit de Orange România. Orange România va notifica cu bună-credință Clientul în cazul în care acesta utilizează o mare parte din resursele serverului. În cazul în care într-o perioadă de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la notificare Clientul nu își va reduce resursele utilizate la nivelul acceptabil stabilit și comunicat de către Orange România, se va considera că a acceptat Tariful adițional notificat.

4. Calitatea Serviciilor

Viteza maximă estimată de transfer al datelor: 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: 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.

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

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

Viteza maximă estimată prevăzută în contractele semnate de către Clienți prevalează față de valorile din tabelul anterior.

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 capacitati 5G comercializat de Orange Romania];
- 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:
 - cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) $>-75\text{dBm}$ 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) $>-85\text{dBm}$ 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) $>-80\text{dBm}$ și calitatea semnalului (energia de chip raportată la densitatea spectrală de zgomot - E_c/N_0) $>-3,5$.

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 browser-e 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.

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), 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.

În plus față de condițiile de la alin. Precedent, 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.

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 5G: nivel de putere al semnalului (RSRP) $\leq -75\text{dBm}$ și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) < 19
 - în cazul 4G: nivel de putere al semnalului (RSRP) $\leq -95\text{dBm}$ și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) ≤ -10
 - în cazul 3G: un nivel de putere al semnalului (RSSI) $\leq -85\text{dBm}$

Măsurătorile vitezelor de transfer al datelor sunt considerate relevante 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.

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 cu respectarea cerintelor mai sus menționate sunt sub valorile din tabelul urmator:

	Download (Mbps)	Upload (Mbps)
3G	2 Mbps	0,5 Mbps
4G	14,2 Mbps	4,75 Mbps
5G	16 Mbps	4,75 Mbps

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.

Despăgubirile se calculează proporțional cu valoarea abonamentului (în cazul clienților postpay)/opțiunii (în cazul clienților prepay) pentru serviciul 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 creditate în factura lunii următoare celei în care a fost soluționată reclamația de către Orange România.

Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului de 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 Serviciilor de Date, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează din momentul înregistrării reclamației Clientului proporțional cu Valoarea Abonamentului și numărul de ore în care Serviciul de Date nu a fost funcțional. Despăgubirile se acordă ca urmare a analizei prealabile a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea acestora prin creditarea Clientului în factura emisă pentru luna următoare sau prin plata directă la solicitarea acestuia și nu vor fi mai mici de 1 euro/zi de nefuncționare.

În cazul unor diferențe permanente sau care se repetă cu regularitate între valorile rezultate în urma testelor de viteză realizate de Client prin intermediul serverului www.netograf.ro, cu respectarea cerințelor de la alin. 4 de mai sus și Vitezele maxime estimate de transfer sau Vitezele promovate de transfer, Clienții persoane fizice vor putea solicita Orange România despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea Serviciului de Date și durata pe care s-au

manifestat aceste diferențe. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data efectuării testelor, Clientul având obligația de a proba îndeplinirea cerințelor de la alin. 4. Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă lunii următoare sau prin plata directă la solicitarea acestuia și nu vor fi mai mici de 1 euro/zi de nefuncționare.

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.

Clientul având calitatea de consumator poate rezilia Contractul în cazul în care experimentează diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între viteza maximă estimată/promovată și viteza măsurată și depune cel puțin o sesizare validă pe lună, în conformitate cu alineatele de mai sus, având ca obiect astfel de diferențe, în decursul a 3 luni consecutive . Solicitarea de reziliere se va realiza prin închiderea abonamentului YOXO direct din aplicația YOXO.

Orange România depune toate eforturile pentru a asigura o calitate a serviciilor de roaming SEE similară cu cea a serviciilor domestice. Clientii vor avea acces în roaming SEE la servicii 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 serviciilor de 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 sau latentă serviciilor de date, disponibilitatea serviciilor de voce sau date. Orice reclamații referitoare la calitatea serviciilor de roaming se vor depune conform cu Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali – persoane fizice și juridice, care se găsește pe yoxo.ro, [procedura-privind-solutionarea-reclamatii-utilizatorilor-finali \(yoxo.ro\)](http://procedura-privind-solutionarea-reclamatii-utilizatorilor-finali(yoxo.ro)) .

5. Securitatea

(1) Clientul se obligă să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea Rețelei Orange 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, „flooding”, „mailbombing” sau „spamming”, 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 oricărui «header» TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în aceasta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet sau declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii 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 de tip „Denial-of-Service” 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 să șteargă 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.

(4) Clientul răspunde pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse în sistemul Orange România.

2. Dispoziții specifice serviciului de transmisiuni de date mobile

2.1 Definiții

Cartela SIM: reprezintă suportul fizic care, introdus într-un terminal sau alt echipament GSM/UMTS, asigură accesul Clientului la Serviciul de transmisiuni de date după Activare și permite identificarea Clientului în Rețeaua Orange.

Serviciul de transmisiuni de date prin linie mobilă: reprezintă Serviciul de bază prin care Orange România asigură Clientului posibilitatea transmisiunii și recepționării de date (incluzând accesul la Internet) utilizând anumite protocoale și tehnologii (inclusiv fax).

2.2 Servicii incluse

Clientului i se oferă și Servicii incluse, potrivit Primei Pagini. Clientul poate solicita modificarea unor caracteristici ale Serviciilor incluse cu plata unor Tarife suplimentare.

2.3 Cartela SIM și numărul de telefon

1. Prevederile art. 2.1.2. din Secțiunea 2 din TCG se aplică în mod corespunzător.
2. În cazul în care Clientul contractează atât Serviciul de Voce cât și Serviciul de transmisiuni de date prin linie mobilă, Clientul poate să aleagă utilizarea aceleiași Carte SIM pentru ambele Servicii.
3. În cazul contractării unuia dintre cele două Servicii în baza unei Carte SIM activate deja, Activarea Serviciului solicitat va fi considerată ca având loc în momentul în care Serviciul devine accesibil.
4. În cazul în care Clientul contractează atât Serviciul de Voce, cât și Serviciul de Date și aceste Servicii îi sunt furnizate prin intermediul aceleiași Carte SIM, Clientul nu are obligația de a restitui Cartela SIM în cazul în care Contractul privind Abonamentul pentru unul dintre

serviciile de mai sus încetează, dacă Abonamentul pentru celălalt Serviciu rămâne în vigoare.

2.4 Roaming

Prevederile art. 2.1.5. din Secțiunea 2.1. Dispoziții specifice Serviciului de Voce se aplică în mod corespunzător.

2.5 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.

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 creditare în factura lunii următoare

În cazul portării într-o alta rețea, Clientul poate solicita, contra cost, rambursarea creditului neconsumat în maxim 30 de zile de la data depunerii cererii de portare. Cererea de rambursare va fi soluționată de Orange România în termen de 30 de zile de la data depunerii sale.

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 de prelucrarea datelor cu caracter personal pe adresa dedicată (dpo@orange.ro) sau folosind orice alte modalități

de contact utilizate în relația cu clienții (menționând însă că doriți să vă adresați Responsabilului cu Protecția Datelor).

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 010144, 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 Orange România va continua să prelucreze datele personale ale Clientului pe baza opțiunilor anterior exprimate. În anumite cazuri excepționale, opțiunile Clientului vor putea fi implementate doar în legătură cu campaniile promoționale viitoare.

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 căreia această persoană poate fi identificată.

În funcție de opțiunile manifestate la semnarea Contractului sau pe parcursul executării acestuia, Clientul furnizează:

- 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: produsele achiziționate, prețuri, moduri de plată
- Detalii legate de trafic (durata, destinația, costul și data efectuării acestora) și zona în care sunt folosite produsele și serviciile Orange
- 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, în funcție de produsele și serviciile achiziționate
- Alte date necesare pentru executarea contractului, impuse de lege sau necesare pentru satisfacerea unui interes legitim al Orange România.

Orange România prelucrează Codul numeric personal (CNP) și alte date cu caracter personal având o funcție de identificare de aplicabilitate generală în scopul satisfacerii intereselor sale legitime cu respectarea următoarelor garanții: măsuri tehnice și organizatorice adecvate, numirea unui responsabil pentru protecția datelor, stabilirea de termene de stocare specifice, instruirea periodică a persoanelor care prelucrează date cu caracter personal. CNP-ul Clientului este necesar pentru

identificarea corectă a acestuia în vederea încheierii și executării Contractului. În același timp CNP este necesar pentru verificarea solvabilității Clientului și pentru prevenirea unor posibile acțiuni de fraudă. Refuzul oferirii CNP de către Client conduce la imposibilitatea de încheiere a Contractului.

Cu consimțământul Clientului, acesta furnizează Orange România o copie după un act de identitate pentru anumite operațiuni (de exemplu, la activare abonament în scopul de a se evita cazuri de fraudă).

Pot fi furnizate date personale chiar dacă nu se achiziționează un produs sau serviciu Orange, de exemplu atunci când Clientul configurează Aplicația YOXO, 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/5G. 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 România. 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 cazul ofertelor de grup sau ale produselor și serviciilor aferente mai multor utilizatori, Clientul, în calitate de titular de cont, are responsabilitatea datelor pe care le oferă dar și posibilitatea de a gestiona opțiunea celorlalți utilizatori.

Deoarece Clientul poate furniza date atât referitoare la el cât și la alte persoane, acesta este responsabil pentru toate datele furnizate, fiind considerat autorizat să furnizeze astfel de date. Totodată, opțiunile alese de Client vor fi aplicabile tuturor utilizatorilor din grupul creat (cu excepția

situației în care un utilizator a indicat în avans propria opțiune, caz în care Clientul va putea să invalideze opțiunea utilizatorului).

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 externe (cum ar fi cea a Registrului Comerțului, a Ministerului Finanțelor Publice sau ale unor terți) 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.

2. Temeiurile și scopurile prelucrării de date personale

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

Prelucrarea datelor Clientului pentru executarea Contractului. Orange România prelucrează datele personale pentru:

- A răspunde întrebărilor sau a onora cererile sau comenzile Clientului
- A încheia documente contractuale cu Clientul
- A procesa operațiuni sau plăți în legătură cu produsele și serviciile Orange (ex. roaming sau servicii de valoare adăugată pe care Clientul alege să le achiziționeze prin intermediul Orange)

- A realiza orice acțiuni sau operațiuni necesare pentru ducerea la îndeplinire a contractului (cum ar fi notificări care detaliază serviciile sau opțiunile disponibile sau referitoare la scadența de plată). În mod specific, Orange va transmite în scop de informare notificări Clientului cu privire la resursele contractate disponibile sau cu privire la resursele posibil a fi accesibile serviciului contractat, precum și condițiile aferente pentru utilizare.

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). În mod specific, Orange România va întocmi și verifica profilul Clientului aflat în interiorul perioadei contractuale pentru a identifica eligibilitatea acestuia la anumite produse și servicii.

Prelucrarea datelor Clientului în baza acordului acestuia. Orange România va prelucra datele personale în măsura în care are consimțământul Clientului pentru a trimite, inclusiv după încetarea Contractului, prin SMS, telefon sau orice alte comunicări sau materiale scrise:

- 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
- Mesaje personalizate despre produsele și serviciile partenerilor de afaceri ai Orange; date 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. În cazul în care Clientul a optat pentru a primi comunicări comerciale/de marketing direct, Orange România va înceta transmiterea acestora dacă Clientul solicită acest lucru. De asemenea, în cazul în care Clientul a optat pentru a primi comunicări comerciale/de marketing Orange România și prin alte canale de comunicare ale Orange România diferite de cele aferente Contractului (de ex. newsletter Orange), Orange România va continua comunicarea până când Clientul se va dezabona în mod individual de la fiecare din aceste canale (cu titlu de exemplu, apăsând butonul dezabonare de la newsletter-ul Orange România). Fără a aduce atingere celor de mai sus, Orange România își rezervă dreptul de a transmite Clientului comunicări aferente relației contractuale, bazate pe un interes legitim, impuse de lege sau de un interes public.

În spațiul virtual Orange, Clientul are posibilitatea să acceseze/să fie transferat pe pagini ale unor rețele de socializare (Facebook, Instagram, Twitter) sau alte pagini web (ex. Youtube). În cazul în care Clientul accesează aceste pagini, își dă acordul ca datele sale să fie prelucrate de către acești operatori, în baza politicilor de confidențialitate propria ale acestora (disponibile pe site-ul acestora).

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 de recompensare, asociate contului de Client
- A pune la dispoziția Clientului programe de loialitate și fidelizare clienți (cum este de exemplu programul Orange Thank You sau propunerile de oferte îmbunătățite ale Orange România pentru clienții existenți în anumite momente ale vieții contractuale)
- 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 potențiale riscuri de fraudă sau întârziere la plată, inclusiv prin verificarea în baze de date dedicate pentru identificarea unor eventuale debite rămase ca urmare a neexecutării obligațiilor din contracte de comunicații electronice anterioare sau în curs
- A identifica Clientul, a evalua solvabilitatea acestuia 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
- A 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 respecta orice cerințe legale de raportare sau comunicare a datelor personale impuse prin legislația aplicabilă 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).

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

Clientul nu va face obiectul nici unei 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.

Pot exista și alte interacțiuni cu Orange România, iar acestea vor fi notificate punctual către Client. Aceasta deoarece Orange România poate prelucra datele personale pentru scopuri specifice care permit gestionarea cât mai bună a relației cu Clientul. În acest sens, Orange România colectează și utilizează datele personale pentru a înțelege mai bine preferințele Clientului:

- În calitate de vizitator al magazinelor și site-urilor noastre 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

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. 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 obiecție, 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 de dezactivare, 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 și modificări de parolă), chiar dacă renunță la primirea comunicărilor de marketing.

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.

Orange România va răspunde la cererile de exercitare a drepturilor persoanelor vizate în considerarea informațiilor furnizate către acesta în ceea ce privește datele oferite Orange România în scop de identificare, precum și în ceea ce privește canalele de comunicare relevante pentru datele de identificare enunțate în cerere. Pentru cazurile în care accesul la datele personale ale Clientului se poate face prin canale dedicate self-service (ex. My Orange) Orange România nu poate fi ținut responsabil pentru modalitatea în care Clientul autorizează și alte persoane pentru accesul la date personale.

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 nu va comunica datele cu caracter personal ale Clientului niciunei terțe părți care intenționează să le utilizeze în scopuri de marketing direct sau în alte scopuri, cu excepția cazului în care există acordul Clientului în acest sens.

Pe de altă parte, 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 sau pentru că am înregistrat acordul dvs în prealabil. Orange România, în calitate de operator, va prelucra datele personale în scopul transmiterii de informații personalizate având ca obiect servicii inovatoare, dat fiind acordul dvs pentru a primi comunicări de la Orange;
- **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 a optat pentru 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)
- **rețele de socializare** (Facebook, Instagram, Twitter) sau alte pagini web (ex. Youtube), pentru situațiile în care spațiile virtuale Orange facilitează accesarea lor prin butoane dedicate
- **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.

Fuziuni, achiziții și alte procese de reorganizare

În măsura în care ORANGE ROMANIA va trece printr-o procedură de reorganizare sau de vânzare, datele Clientului vor fi făcute disponibile către entitățile implicate în negocierea, planificarea și implementarea acestor proceduri. Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe interesele legitime ale ORANGE ROMANIA și/sau ale entității parte la tranzacție de a identifica, planifica cea mai bună modalitate de realizare rapidă și eficientă a oricăror oportunități comerciale și de integrare a bazelor de date.

Transformarea unei societăți (prin achiziție sau fuziune) de obicei nu afectează obligațiile contractuale asumate în prealabil. Ca urmare, în situația în care Clientul deține produse sau servicii exclusiv de la ORANGE ROMANIA, orice consimțământ dat anterior către ORANGE ROMANIA, inclusiv pentru a primi comunicări comerciale, va rămâne valabil și pentru entitățile implicate în procesele de reorganizare sau vânzare. De asemenea, va rămâne aplicabilă nota de informare și modalitatea de gestionare a consimțământului, așa cum acestea au fost comunicate la momentul încheierii contractului și actualizate, din timp în timp.

În orice caz, Orange Romania rămâne la dispoziția Clientului pentru detalii suplimentare și sprijin cu privire la documentele aplicabile și modalitatea în care Clientul poate gestiona opțiunile cu privire la noua entitate.

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.

6. Registrul abonaților

În lipsa unei opoziții exprese 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 sau de fax al/ale abonaților serviciilor de telefonie destinate publicului. Datele Clientului cu caracter personal – 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 Registrul Abonaților doar în cazul în care în termen de 45 de zile lucrătoare de la data încheierii Contractului Clientul nu și-a exprimat dezacordul cu privire la această prelucrare. Clientul are dreptul de a verifica, rectifica și de a elimina datele sale personale din Registre și din Serviciile de informații abonați printr-o cerere scrisă adresată Orange România.