Termeni și condiții generale
pentru utilizarea abonamentelor Orange

Cuprins

Secțiunea 1

Dispoziții aplicabile tuturor tipurilor de Servicii 8

1.1. Definiții 8

1.2. Prelungirea Contractului 17

1.3. Modificarea datelor menționate în Partea I a Contractului sau a celor incluse în documentele solicitate de Orange România 17

1.4. Fondul de garanție și Avansul pentru risc financiar 18

1.5. Limita de credit 21

1.6. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile 22

1.6.1. Obligațiile Orange România 22

1.6.2. Obligațiile Clientului 26

1.7. Furnizarea de Servicii de bază în afara Abonamentului și Tarifele aplicabile acestora 28

1.8. Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare

și Serviciilor terților 29

1.9. Facturarea și termenele de plată 29

1.10. Contestarea facturii 32

1.11. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor 32

1.12. Cesiune 34

1.13. Forța majoră 35

1.14. Litigii 36

1.15. Comunicări 37

1.16. Rezilierea Contractului 37

1.17. Denunțarea unilaterală a Contractului 39
1.18. Inaplicabilitatea unor clauze contractuale 42
1.19. Notificarea modificării Contractului 42
1.20. Politica de utilizare rezonabilă a Serviciilor Roaming SEE 42
1.21. Clauze finale 44
Secțiunea 2
Dispoziții specifice tipurilor de Servicii de bază 49
2.1. Serviciul de Voce 49
2.1.1. Definiții 49
2.1.2. Cartela SIM/eSIM și numărul de telefon 50
2.1.3. Orange Thank You 53
2.1.4. Abonament reîncărcabil 53
2.1.5. Serviciul Roaming 53
2.1.6. Alte Clauze 54
2.2. Serviciile de Date 54
2.2.1. Dispoziții comune tuturor Serviciilor de Date 54
2.2.1.1. Definiții 54
2.2.1.2. Orange Thank You 55
2.2.1.3. Utilizarea Serviciilor de Date 55
2.2.1.3.1. Expedierea și afișarea de mesaje și informații 55
2.2.1.3.2. Pagini WEB 56
2.2.1.4. Calitatea Serviciilor 57
2.2.1.5. Securitatea 63
2.2.2. Dispoziții specifice serviciului de transmisiuni de date mobile 64
2.2.2.1. Definiții 64
2.2.2.2. Servicii incluse 64

2.2.2.3. Cartela SIM/eSIM și numărul de telefon 64
2.2.2.4. Roaming 65
2.2.2.5. Alte clauze 65
2.2.3. Modemul 65
2.3. Serviciile TV 65
2.3.1. Definiții 65
2.3.2. Pachetele de Servicii TV 69
2.3.3. Condiții de utilizare a Serviciilor TV 70
2.3.4. Instalarea Serviciilor TV 71
2.3.5. Condiții de utilizare a Echipamentelor TV 74
2.3.6. Calitatea Serviciilor TV prin tehnologie DTH 75
2.3.7. Remedierea defecțiunilor Echipamentelor Orange și/sau al Serviciilor TV 76
2.3.8. Penalități 77
2.4. Serviciul de Internet fix 77
2.4.1. Definiții 77
2.4.2. Instalarea Serviciului de Internet fix 79
2.4.3. Condițiile de utilizare a Echipamentului CPE 81
2.4.4. Echipamentele Clientului 82
2.4.5. Calitatea Serviciului de Internet fix 82
2.4.6. Remedierea Deranjamentelor 88
2.4.7. Politica de utilizare 89
2.5. Serviciul de Voce fixă 89
2.5.1. Definiții 89
2.5.2. Condiții de furnizare a Serviciului de Voce fixă 89
2.5.3. Instalarea Serviciului de Voce fixă 90
2.5.4. Activarea Serviciului de Voce fixă 90

2.5.5. Calitatea Serviciului de Voce fixă 91

2.5.6. Remedierea Deranjamentelor 91

2.5.7. Taxa de intervenție tehnician din motive neimputabile Orange 91

Secțiunea 3

Politica Orange România privind prelucrarea datelor cu caracter personal (Politica de confidențialitate) 92

3.1. Obținerea datelor personale 93

3.2. Temeiurile și scopurile prelucrării de date personale 97

3.3. Drepturile clientului în ceea ce privește prelucrarea datelor personale 102

3.5. Măsuri de siguranță adecvate 105

3.6. Registrul abonaților 106

Secțiunea 1 – Dispoziții aplicabile tuturor tipurilor de Servicii

1.1. Definiții

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

Abonament: 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, Servicii de Voce fixă, Servicii de Internet fix și/sau Servicii TV). 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.

Pentru perioada de timp cuprinsă între Activare și prima Dată de facturare, resursele Abonamentului se vor aloca proporțional cu numărul de zile existente în această perioadă, iar Valoarea lunară a Abonamentului se va calcula de asemenea proporțional cu numărul de zile existente în această perioadă. În cazul prelungirii/modificării/reînnoirii contractului pentru servicii deja existente, se va considera că Activarea Serviciilor are loc la prima Data de facturare, intervenită dupa semnarea anexei comerciale relevante.

Aplicația „My Orange”: serviciu online prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația contului de client Orange, atât abonaților, cât și utilizatorilor PrePay, și prin care se pot efectua modificări 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 „My Orange" Clienții își pot plăti factura Orange online, cu cardul, pot solicita schimbări de pachete/abonamente, activări sau dezactivări de opțiuni și servicii, pot reîncărca un cont PrePay, pot defini sau modifica numerele favorite, pot efectua acțiuni de administrare a contului de client Orange și își pot vizualiza facturile electronice.

Client: persoana fizică sau persoana juridică, 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, respectiv de netransmiterea semnalului audio-video, în cazul Serviciilor TV.

Deranjament Servicii de Voce fixă și Internet fix: o întrerupere a Serviciilor de Voce fixă și/sau Internet fix, notificată de către Client și validată de Orange România, neimputabilă Clientului, cauzată de nefuncționarea unor elemente din Rețeaua Orange România, respectiv imposibilitatea efectuării și primirii de apeluri de telefonie fixă, nefuncționarea accesului la internet.

Echipament CPE (Customer Premises Equipment): echipamentul proprietate Orange România instalat în Locația Clientului care permite accesul la Serviciile de Internet fix, Voce

fixă și TV prin tehnologia DVB-C.

Fond de garanție și Avans pentru risc financiar: sume de bani, nepurtătoare de dobândă, puse la dispoziția Orange România de către Client, în urma solicitării formulate de Orange România în acest sens, în condițiile prevăzute în prezentul Contract și în scopul garantării executării obligațiilor de plată ale Clientului sau al garantării bonității Clientului.

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/eSIM. Pot consta în:

- Volumul traficului de Voce sau al traficului de Date efectuat în SEE mai mare decat 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/eSIM, asociată cu utilizarea preponderentă în statele membre ale SEE sau
- Achiziționarea și utilizarea subsecventă a mai multor cartele SIM/eSIMde către același Client pentru Serviciile de Roaming în statele membre ale SEE.

Limita de credit: suma maximă stabilită cu caracter orientativ de Orange România pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de Orange România

sau de Serviciile terților prin intermediul Orange România și care poate fi modificată în funcție de istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale.

Locație: în cazul Serviciilor care presupun un proces de instalare (Servicii TV, Internet fix, Voce fixă etc.) înseamnă adresa indicată de Client la data achiziționării Pachetului de Servicii ca fiind adresa unde dorește să beneficieze de Serviciile Orange, unde se instalează echipamentele și care nu poate fi schimbată decât în condițiile prezentului Contract și a politicii comerciale a Orange România.

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 şi include atât minute în Rețea cât și minute în afara Rețelei. Minutele naționale se pot utiliza și în Roaming pentru destinații din Spațiul Economic European (SEE) dacă Pachetul de Servicii achiziționat este un Pachet cu Acces Roaming SEE inclus. Pentru a beneficia de această regulă de consum, în conformitate cu Politica de utilizare rezonabilă de la art.1.20, Abonamentul trebuie folosit în majoritatea timpului 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 Clădirea Tandem, Str. Matei Millo nr. 5, sector 1, București, România, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J1996010178400, Cod Unic de Înregistrare 9010105, cu Cod de înregistrare în scopuri de TVA RO9010105, capital social subscris și vărsat 257.453.880,40 RON, cont bancar RO52INGB0001000115118912 deschis la banca ING Bank.

Orange Thank You (OTY): programul de fidelizare de care poate beneficia Clientul care a ales un Pachet de Servicii (Servicii de Voce sau Servicii de Date) și care oferă Clientului o serie de beneficii prezentate în materialul Orange Thank You, beneficii care nu pot fi acordate sub formă bănească. Acest material poate fi pus la dispoziția Clientului la cerere sau poate fi accesat pe **www.orange.ro**, secțiunea Orange Thank You. Programul Orange Thank You nu are un caracter obligatoriu, iar condițiile sale pot fi modificate oricând de către Orange România pe durata derulării Contractului, fără ca acestea să reprezinte un motiv de denunțare unilaterală și fără a da dreptul la despăgubiri Clientului.

Pachetul de Servicii: oferta comercială a Orange România de furnizare a unuia sau mai multor tipuri de Servicii, aleasă de Client în baza Abonamentului, care poate include, după cum este cazul, accesoriile/echipamentele necesare furnizării Servicilor respective (de exemplu: numărul de telefon, cartela SIM/eSIM, terminalul, modemul, Echipamentul CPE, receiverul, antena 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 înmânată 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 pe pagina de internet **www.orange.ro** 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 prevederilor Regulamentului (UE) nr.2022/612 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii. 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.

Persoana de contact: persoana fizică autorizată sau desemnată de Client și acceptată de Orange România să îl reprezinte în relația contractuală cu Orange România.

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, inclusiv serviciile de retransmisie a programelor de televiziune, precum și serviciile de acces la conținut video online (OTT), 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 Internet fix, Serviciile de Voce fixă și Serviciile TV.

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 (UE) nr.2022/612 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii.

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.

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

scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a Serviciilor furnizate de către Orange România.

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

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

Valoarea Abonamentului: suma fixă în moneda de referință 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.

Valoarea Beneficiilor: valoarea totală a beneficiilor acordate Clientului în baza încheierii Contractului (și poate consta, de exemplu, în funcție de oferta comercială, în Valoarea Abonamentului oferită drept reducere Clientului, valoarea altor reduceri acordate, valoarea de listă a opțiunilor incluse în Pachet, valoarea taxei de instalare în cazul Serviciilor fixe în situația în care aceasta este oferită cu titlu gratuit sub condiția păstrării Abonamentului pe durata Perioadei minime contractuale etc.).

Valoarea Beneficiului pentru echipament: reprezintă diferența dintre prețul standard (de listă) de comercializare (prețul vânzării în afara Pachetului) și valoarea finală de achiziție a respectivului echipament în cadrul Pachetului și a ofertei comerciale în vigoare.

Valoarea Recuperată pentru echipament: se raportează la Valoarea Beneficiului pentru echipament împărțită la numărul de luni al Perioadei minime contractuale. Acest rezultat se va înmulți cu numărul de luni executate din Perioada minimă contractuală.

1.2. Prelungirea 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 mult 30 de zile calendaristice înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Contractul se prelungește pentru perioade succesive egale cu Perioada minimă contractuală, nefiind necesară nicio altă formalitate.

1.3. 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 va exista o neconcordanță în ceea ce privește numirea sau revocarea unei persoane împuternicite din partea Clientului pentru gestionarea relației cu Orange România sau 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 se va asigura că fiecare Persoană de contact va recunoaște și va accepta că Orange România nu este răspunzătoare pentru nicio consecință rezultată din exercitarea drepturilor Orange România menționate în această clauză. Clientul va fi responsabil pentru fapte sau prejudicii de orice natură create în cazul nerespectării obligației menționate mai sus, sau 80% din prețul standard al echipamentului achiziționat, dacă este cazul.

(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.

1.4. Fondul de garanție și Avansul pentru risc financiar

(1) Având în vedere art. 28 din Legea nr. 296 din 28 iunie 2004 privind Codul consumului, în scopul prestării serviciului și a protejării drepturilor sale, Orange România își rezervă dreptul de a solicita Clientului, prin orice mijloc de comunicare accesibil acestuia, constituirea, într-un termen stabilit de Orange România, a unui Fond de garanție sau a unui Avans pentru risc financiar, într-un cuantum stabilit de Orange România după o analiză a potențialului risc financiar al Clientului. În această analiză se ține cont, după caz, de criterii precum: istoricul de plată, tipul și numărul cartelelor SIM/eSIM, al TV cardurilor și al Serviciilor solicitate, consumul facturat și nefacturat, subvenția acordată la achiziționarea echipamentului, bonitatea financiară a Clientului, neîndeplinirea obligațiilor asumate anterior de Client în raport cu Orange care prezintă risc pecuniar pentru acesta din urmă, înregistrările existente în bazele de date cu debitori (de ex. Preventel) care au întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură. Odată cu solicitarea constituirii Fondului de garanție, clienții sunt informați expres/notificați cu privire la motivele concrete care au condus la necesitatea de constituire a Fondului de garanție (spre exemplu, prin transmiterea unei notificări sau SMS).

Valoarea Fondului de garanție sau a Avansului pentru risc financiar solicitat înainte de activare nu poate depăși 700 de euro pe cartela SIM/eSIM, TV card pe Serviciu oferit printr-un Echipament CPE sau pe Abonament TV prin tehnologia DVB-C (dacă serviciul TV este contractat fără echipament) sau 80% din prețul standard al echipamentului achiziționat, dacă este cazul. Valoarea Fondului sau Avansului solicitate pe parcursul derulării Contractului poate fi de maximum 4 ori mai mare decât valoarea consumului facturat și nefacturat sau de maxim 700 de euro pe cartela SIM/eSIM sau TV card sau 80% din prețul standard al echipamentului achiziționat, dacă este cazul. Fondul de garanție se solicită pentru o perioadă de 3 luni, după cum urmează:

a) înainte de Activare, în cazul în care Orange România constată, după analiza documentelor și informațiilor puse la dispoziție de către Client, că acesta (i) este identificat ca figurând în orice baze de date

cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură (de ex. Preventel) (ii) nu are o situație financiară considerată corespunzătoare de către Orange România, sau prezintă un risc ridicat de neexecutare a obligațiilor contractuale, însă Orange România nu refuză Activarea (iii) Clientul solicită furnizarea anumitor Servicii suplimentare; (iv) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă, așa cum e definit în Secțiunea I „Definiții"; (v) 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, fără însă a se limita la acestea: utilizarea Serviciilor în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite și/ sau pentru obținerea unor beneficii necuvenite pentru sine sau pentru terți; consum intens și atipic realizat într-un timp foarte scurt, eventual imediat dupa activarea cartelei SIM/eSIM; 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 plății a facturilor de Servicii și/sau a ratelor dupa 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 sau pierderea cartelei SIM ori a terminalului pe care este instalat profilul eSIM, în situația în care s-a făcut trafic fraudulos de pe respectiva cartelă SIM/eSIM; nesecurizarea echipamentelor prin utilizarea de parole slabe, păstrarea celor implicite de la furnizorul echipamentului, utilizarea aceleiași parole pentru mai multe sisteme sau conturi de utilizator, neactualizarea versiunii de software instalate pe echipamentele folosite

b) pe parcursul derulării Contractului (i) în cazul în care Clientul întârzie efectuarea plății facturii pentru Servicii; (ii) Clientul solicită

furnizarea anumitor Servicii (iii) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă, așa cum e definit în Secțiunea I „Definiții" (iv) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange România.

Pe parcursul derulării Contractului, Orange România poate solicita constituirea succesivă sau concomitentă a mai multor Fonduri de garanție sau Avansuri pentru risc financiar, dacă Clientul se află în cel puțin două din cazurile pentru care se solicită constituirea acestora sau în situația apariției redundante a aceluiași caz.

(2) În cazul în care Clientul nu constituie Fondul de garanție sau Avansul pentru risc financiar solicitat pe parcursul derulării Contractului până la data stabilită și comunicată de Orange România Clientului odată cu solicitarea constiturii Fondului de garanție sau a Avansului, precum și în cazul în care Orange România nu îi poate comunica Clientului într-un termen rezonabil solicitarea constituirii Fondului de garanție sau a Avansului din motive în afara controlului Orange România (i) accesul Clientului la Servicii va fi suspendat, Clientul nefiind îndreptățit la nicio despăgubire, în cazul prevăzut la art. 1.4 alin. 1, litera b) punctele (i), (iii), (iv) de mai sus; (ii) Orange România nu va furniza Serviciile solicitate de Client pentru care a cerut constituirea Fondului de garanție sau a Avansului pentru risc financiar în cazul de la art. 1.4 alin. 1, litera b), punctul (ii) de mai sus, Clientul nefiind nici în acest caz îndreptățit la despăgubiri.

(3) Dacă accesul la Servicii rămâne suspendat conform art. 1.4 alin. 2 punctul (i) pentru o perioadă ce depășește 2 (două) zile lucrătoare, Orange România va fi îndreptățit să rezilieze Contractul, fără punere în întârziere, fără intervenția instanței judecătorești și fără nicio altă formalitate. Dacă accesul la Servicii rămâne suspendat conform art. 1.4 alin. 2 punctul (i) pentru o perioadă ce depășește 5 (cinci) zile lucrătoare, Orange România va fi îndreptățită să procedeze la rezilierea Contractului.

(4) În cazul în care, după data constituirii Fondului de garanție și până la expirarea termenului de 3 luni, nu a apărut o situație care să ducă la executarea în totalitate a garanției constituite de Client, riscul care a determinat constituirea Fondului de garanție se

consideră a fi diminuat și suma din Fondul de garanție se eliberează Clientului, Orange România având dreptul de a compensa la această dată suma eliberată cu orice datorie scadentă a Clientului față de Orange România. Dacă suma din Fondul de garanție care se eliberează Clientului pentru compensare nu epuizează întregul Fond, suma rămasă în Fondul de garanție poate fi eliberată la cererea Clientului. Dacă suma eliberată din Fondul de garanție va fi mai mică decât suma înscrisă pe factură, compensarea va opera în limitele sumei celei mai mici și Clientul rămâne obligat la plata diferenței din suma facturată.

(5) În cazul Avansului pentru risc financiar, acesta va fi evidențiat pe factura emisă Cientului, iar suma achitată drept Avans pentru risc financiar va fi dedusă din factura următoare de servicii.

(6) În cazul Serviciilor TV OTT valoarea Fondurilor de garanție sau a Avansurilor pentru risc financiar constituite conform prezentului articol este de maxim 700 de euro/abonament sau 80% din prețul standard al echipamentului achiziționat, dacă este cazul.

1.5. Limita de credit

(1) Orange România este îndreptățită să stabilească o Limită de credit pentru fiecare Client, în funcție de istoricul de plată, de tipul și numărul abonamentelor și serviciilor solicitate, de consumul facturat și nefacturat înregistrat și de înregistrările existente în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură. Scopul instituirii unei astfel de limite este acela de a oferi o imagine a consumului mediu al Clientului și de a preveni apariția unor costuri suplimentare atipice.

(2) Clientul poate afla oricând Limita sa de credit, în mod gratuit, și prin intermediul Serviciului Clienți. Orange România are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derulării Contractului, valoarea Limitei de credit alocate Clientului.

(3) Limita de credit are un caracter orientativ, simplă depășire a acestei limite nu conduce automat la suspendarea furnizării serviciilor. Utilizarea serviciilor peste limita de credit recomandată nu scutește Clientul de la plata integrală, deoarece monitorizarea și stabilirea

limitei de credit sunt drepturi ale Orange România, nu obligații. În cazul depășirii limitei de credit într-o perioadă foarte scurtă de timp, Orange România își rezervă dreptul de a suspenda serviciile în urma transmiterii unei notificări prealabile către Client. În această circumstanță, eventualele limitele de trafic stabilite de Client pentru controlul costurilor devin nule. Reconectarea serviciilor se realizează după ce plata este vizibilă în sistemul de plăți Orange România.

1.6. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile

1.6.1. 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 sau IVR-ul Orange. Informațiile la care se face referire în prezentul articol sunt valabile începând cu data aducerii lor la cunoștinta 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%.

Cu excepția parametrilor tehnici precizați mai sus, Orange România nu garantează atingerea altor indicatori de calitate ale Serviciilor de Voce. 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 factura 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.

(8) Orange România răspunde pentru prejudiciul actual și viitor cauzat de nefuncționarea 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 maximum 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 maximum 3 zile lucrătoare de la expirarea Termenului de remediere a Deranjamentelor. Suma de returnat va fi dedusă din factura următoare de servicii sau va putea fi restituită imediat la solicitarea expresă a Clientului.

(10) Clientul are acces gratuit la serviciile de urgență - prin intermediul numărului unic 112 -, iar informația de localizare este transmisă în conformitate cu prevederile legale.

(11) Orange România are dreptul de a considera că un Utilizator folosește în mod abuziv Serviciul Clienți în cazul în care respectivul Utilizator contactează în mod repetat și nejustificat adresele de contact sau numerele Serviciului Clienți, fără a se justifica o stare care necesită acțiunea Orange Romania, sau dacă utilizarea Serviciului

Clienți are loc în mod preponderent pentru a aduce injurii societății sau reprezentanților acesteia sau cu scopul de a frauda Orange România sau a unor terțe persoane, precum și pentru inducerea în eroare a altor clienți Orange România sau ai altor operatori parteneri Orange România prin transmiterea de mesaje cu un conținut fals (promisiune de câștiguri, participări la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje nesolicitate. În aceste situații Utilizatorului respectiv i se poate restricționa temporar pentru o perioada de până la 3 luni accesul la Serviciul Clienți. În situația unor abateri repetate din partea aceluiași Utilizator, Orange România este îndreptățită să procedeze la rezilierea Contractului.

(12) 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. Suma de returnat va putea fi restituită imediat sau dedusă din factura următoare de servicii, în funcție de opțiunea aleasă de către Client.

(13) Pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice (Voce și Date mobile, M2M, servicii la puncte fixe furnizate prin intermediul rețelei mobile), Orange România își rezervă dreptul de a închide treptat rețeaua 2G. Utilizatorii afectați de aceste modificări vor fi notificați și/sau contactați pentru găsirea unor soluții alternative. Serviciile de comunicații electronice anterior menționate vor putea fi utilizate pe baza tehnologiilor 4G sau 5G, sub rezerva deținerii unor terminale compatibile cu acestea. Clienții care nu dețin terminale compatibile cu cel puțin una dintre tehnologile 4G sau 5G nu vor mai avea acces la serviciile furnizate de Orange România, Orange România neputând fi ținută responsabilă în niciun fel pentru nefuncționarea Serviciilor.

1.6.2. 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 se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu inițieze apeluri sau să utilizeze date mobile, cu ajutorul unor sisteme automate sau manual, în scop promoțional sau de prezentare a serviciilor/produselor sale, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piață, sau în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a Serviciilor furnizate de către Orange România. Orice utilizare a Serviciilor Orange în alte scopuri decât efectuarea și primirea de apeluri/SMS/MMS/apeluri video directe între utilizatorii finali este strict interzisă. De asemenea, utilizarea Serviciilor Orange cu echipamente care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/ apeluri video este strict interzisă.

În funcție de oferta comercială Clientul poate beneficia de resurse nelimitate pe care le va putea utiliza ca atare în comunicare strict pentru nevoi proprii sub rezerva respectării condițiilor contractuale. Orice utilizare abuzivă a Serviciilor Orange sau orice utilizare în scop comercial sau profesional a Serviciilor Orange este strict interzisă. Se prezumă faptul 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:

- diferențe de peste 500 de minute între apelurile pe care Clientul le-a primit și cele pe care le-a inițiat sau o diferență de peste 500 de SMS între volumul de SMS pe care Clientul le-a primit și cele pe care le-a inițiat (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 500 de destinații distincte).

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

În cazul utilizării abuzive a Serviciilor Orange sau în cazul utilizării Serviciilor Orange în scop comercial sau profesional Orange România este îndreptățită să recurgă la următoarele acțiuni: (a) suspendarea temporară și/sau parțială a furnizării Serviciului pentru care s-a constatat încălcarea, conform art.1.11 alin. (1) TCG; (b) suspendarea temporară a tuturor Serviciilor furnizate către Client conform art.1.11 din TCG; (c) rezilierea contractului conform art. 1.16 TCG.

(6) Clientul poartă întreaga răspundere privind utilizarea cartelei SIM/ eSIM (inclusiv a Codului QR de activare eSIM) sau TV cardului, indiferent de utilizatorul final al acestora și indiferent de tipul echipamentului folosit împreună cu cartela SIM/eSIM sau TV cardul.

(7) Utilizarea cartelelor SIM/eSIM 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.

Încălcarea de către Client a obligațiilor prevăzute în acest articol constituie o Fraudă și atrage rezilierea de drept de către Orange România a Contractului în condițiile art.1.16 alin.1.

(8) Clauza privind congestia: În vederea menținerii calității serviciilor

și a prevenirii congestiei rețelei, serviciile de internet nelimitat incluse în abonamentele comerciale sunt destinate utilizării normale. Prin utilizare normală se înțelege un consum lunar de până la 300 GB, utilizarea pe dispozitive mobile și absența traficului de date continuu pe o perioadă mai mare de 7 zile consecutive. Orice utilizare care nu îndeplinește cel puțin una dintre aceste condiții este considerată utilizare anormală. În cazul unei astfel de utilizări, inclusiv atunci când cartela SIM/eSIM care face obiectul prezentului contract este utilizată în echipamente de tip router Wi-Fi, modem sau gateway, în sisteme de monitorizare video ori de supraveghere continuă sau pentru aplicații și servicii care generează trafic de date excesiv, Orange România are dreptul să limiteze viteza de transfer a datelor la 128 kbps download si 64 kbps upload pentru o perioadă de maximum 60 de zile. Aplicarea acestei măsuri se va realiza cu notificarea prealabilă a Clientului, transmisă prin SMS, e-mail sau scrisoare, cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de aplicarea limitării vitezei. Limitarea vitezei de transfer poate îngreuna utilizarea anumitor servicii, precum streamingul video, navigarea pe internet sau alte aplicații care necesită viteze mai mari de transfer.

Măsurile sus-menționate sunt nediscriminatorii, proporționale și nu se bazează pe considerații de ordin comercial, ci pe cerințele tehnice de calitate a serviciului. Astfel de măsuri nu includ monitorizarea conținutului specific și nu vor fi menținute în vigoare mai mult decât este necesar.

Orice prelucrare de date personale, efectuată cu ocazia aplicării acestor măsuri, este necesară și proporțională pentru a atinge scopurile declarate mai sus.

1.7. Furnizarea de Servicii de bază în afara Abonamentului și Tarifele aplicabile acestora

(1) Orange România va furniza Clientului Servicii de bază în afara Abonamentului în cazul în care Clientul a beneficiat de întreg volumul de Servicii de bază din cadrul Abonamentului.

(2) Tarifele percepute de Orange România pentru furnizarea Serviciilor de bază în afara Abonamentului și modul de calcul al acestora sunt prevăzute în ofertele comerciale emise de Orange România și care

fac parte integrantă din Contract.

(3) Modificarea Tarifelor se va efectua cu respectarea art. 7 din Clauzele Contractuale de Bază. Clientul poate obține informații actualizate privind Tarifele apelând în mod gratuit Serviciul Clienți, pe site, la **www.orange.ro** sau în orice magazin Orange România.

1.8. 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.

1.9. Facturarea și termenele de plată

(1) Prima factură va conține, pe lângă cele stabilite în art. 5 din Clauzele Contractuale de Bază, și (i) Valoarea Abonamentului și (ii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor furnizate în afara Abonamentului și (iii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor terților corespunzătoare perioadei dintre Activare și Data de Facturare și (iv) dacă este cazul, valoarea Chiriei. Orange România își rezervă dreptul de a nu accepta plăți în avans în urma unei solicitări a Clientului în acest sens.

(2) Orange România poate să emită facturi intermediare de regularizare pentru corectarea unor eventuale erori apărute în facturile anterioare emise și transmise Clientului. Plata facturilor intermediare și a celor emise pentru terminalele achiziționate se face în conformitate cu art. 5 din Clauzele Contractuale de Bază și cu alineatele de mai jos.

(3) 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 „My Orange", iar obligația de plată a Clientului este independentă de accesarea contului sau de disponibilitatea acestuia. Dacă factura este transmisă electronic, Clientul nu va primi factura pe suport de hârtie. Clientul poate solicita transmiterea facturii pe suport de hârtie la adresa indicată în Contract, la semnarea acestuia sau prin înaintarea unei cereri către Serviciul Clienți, în schimbul achitării unui tarif administrativ de tipărire. Indiferent de modalitatea de transmitere a facturii pentru Servicii, neprimirea acesteia nu exonerează Clientul de la plată, Clientul fiind obligat să se intereseze despre cuantumul sumei facturate. La cerere, Clientul poate primi un duplicat al facturii tipărite, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări. Clientul nu va fi obligat la plata tarifului administrativ în situația în care va solicita un singur duplicat pe lună. Clientul este în întregime responsabil pentru crearea propriului cont pe Aplicația „My Orange" 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 „My Orange" pentru o perioadă de 6 luni. Clientul poate renunța la factura electronică și poate solicita oricând revenirea la factura pe hârtie, Orange România având posibilitatea perceperii unui tarif administrativ pentru oferirea acestui serviciu. Clientul poate obține detalii despre modalitatea de transmitere a facturii pe **www.orange.ro**, la Serviciul Clienți 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.

(4) În caz de neplată a facturii până la expirarea termenului stabilit pentru plata facturii conform art. 5 din Clauzele Contractuale de Bază, Clientul este de drept în întârziere, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități și va datora penalități de întârziere de 0,5% pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, calculate asupra valorii

totale a facturii, până la data achitării integrale a sumelor datorate către Orange România. Cuantumul sumelor datorate de Client cu titlu de penalități de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Efectuarea de către Client a unor plăți parțiale în contul facturilor Orange România nu va fi interpretată în nicio circumstanță drept o renunțare din partea Orange România la obligația Clientului de a plăti integral și la termen sumele cuprinse în facturi.

(5) La expirarea termenului de plată stabilit conform art. 5 din Clauzele Contractuale de Bază, pe lângă măsurile luate conform alineatului 4 de mai sus, Orange România poate suspenda accesul Clientului la Servicii până la plata integrală a facturii. Pentru reconectare Clientul va fi obligat să achite contravaloarea facturii și ulterior reconectării, tariful de reconectare pe factura următoare.

(6) În cea de-a 25-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.

(7) Orange România emite facturi nedetaliate, 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.

(8) Informații privind suma de plată, data emiterii facturii și informații actualizate privind planurile tarifare aplicabile pot fi obținute de Client de la Serviciul Clienți sau prin Aplicația „My Orange", pe **www.orange.ro**. Informațiile oferite de Serviciul Cronos, actualizat periodic, au un caracter strict orientativ și nu sunt opozabile Orange România. Clientul are acces la serviciul Cronos pentru a verifica nivelul consumului. Informațiile despre consumul în roaming disponibile prin intermediul serviciului Cronos se bazează pe datele transmise și primite de la operatorii din statele în care a călătorit Clientul, prin urmare, din considerente tehnice, acestea sunt actualizate cu o anumită întârziere.

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

1.10. 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.

1.11. 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 depășire a Limitei de credit numai după notificarea prealabilă a Clientului; (iii) in caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă a Clientului; (iv) 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, fără însă a se limita la acestea: utilizarea Serviciilor în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite și/sau pentru obținerea unor beneficii necuvenite pentru sine sau pentru terți; consum intens și atipic realizat într-un timp foarte scurt, eventual imediat după activarea cartelei SIM/eSIM; trafic generat dintr-un echipament virusat/infectat/contaminat cu malware; tentative de fraudă; acțiuni de spoofing (falsificarea identității unui IP/email/

număr de telefon/site web etc. în vederea ascunderii identității reale și pentru obținerea de beneficii necuvenite prin înşelarea altor clienți); 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 sau pierderea cartelei SIM ori a terminalului pe care este instalat profilul eSIM, în situația în care s-a făcut trafic fraudulos de pe respectiva cartelă SIM/eSIM 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 instalate pe echipamentele folosite; (v) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentul Contract sau în lege. Suspendarea/restricționarea se poate aplica tuturor Serviciilor Clientului sau exclusiv serviciului/ serviciilor utilizat/e în mod fraudulos sau care pot determina un risc pentru Orange România. De asemenea, suspendarea/restricționarea se poate aplica pentru oricare/toate numerele de telefon activate în contul Clientului, pentru oricare/toate abonamentele încheiate de Client, chiar dacă motivele de suspendare/restricționare au intervenit pentru un singur număr de telefon, un singur Serviciu sau un singur abonament.

(2) Reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 24 de ore de la îndeplinirea următoarelor condiții cumulative:

(i) primirea de către Orange România a dovezii efectuării 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; (ii) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în momentul suspendării/restricționării sau la data primirii

de către Orange România a dovezii efectuării plății unui Fond de garanție sau a unui Avans pentru risc financiar în situația art. 1.11, alin. 1, pct. (iii), (iv) și (v).

(3) Suspendarea parțială a furnizării unor Servicii incluse în Pachetul de Servicii la solicitarea Clientului nu este posibilă.

(4) Suspendarea furnizării serviciilor, survenită ca efect al oricăreia dintre situațiile descrise la art. 1.11, alineat 1, poate atrage suspendarea curgerii Perioadei minime contractuale, precum și prelungirea acesteia cu durata corespunzătoare în care Serviciile au fost suspendate.

1.12. Cesiune

(1) Orange România are dreptul să transfere, integral sau parțial, drepturile și obligațiile sale unei terțe părți, cu notificarea Clientului, dar fără a solicita consimțământul acestuia și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură. Orange România se va asigura ca această cesionare să nu afecteze negativ drepturile și obligațiile Clientului prevăzute în prezentul Contract.

(2) Clientul poate să transfere drepturile și obligațiile sale din prezentul Contract numai cu acordul scris al Orange România și numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus la dispoziția Clienților de Orange România. Cesiunea produce efecte atât între părți, cât și față de Orange România numai după exprimarea în scris de către Orange România a acordului asupra cesiunii. Acordul Orange România în ceea ce privește cesiunea Contractului este dat sub condiția rezolutorie constând în apariția unor date noi față de data acordului, referitoare la identitatea Părților sau a calității reprezentanților acestora. În cazul îndeplinirii condiției rezolutorii, atât acordul Orange România cu privire la cesiune, cât și contractul de cesiune vor fi lipsite de efecte retroactive. În consecință, Contractul încheiat cu Orange România va continua cu cedentul.

(3) În cazul Serviciilor care presupun un proces de instalare (Servicii TV, Internet fix, Voce fixă etc.), Clientul are dreptul să modifice Locația sau să transfere Contractul către un alt client, doar cu aprobarea prealabilă a Orange România, situație în care Clientul cedent se obligă să plătească toate taxele și costurile aferente

transferului și punerii în funcțiune a serviciului la noua Locație, respectiv cu asumarea în mod expres de către noul Client a tuturor obligațiilor și drepturilor față de Orange România.

(4) Mutarea echipamentelor (în cazul Serviciilor TV este exceptat Receiverul) la o altă Locație se face numai de către Orange România sau de către tehnicienii agreați de Orange România, fie prin mutarea efectivă a echipamentelor la noua Locație, fie prin instalarea unui nou echipament la noua Locație, după cum consideră oportun Orange România, în cel din urmă caz Clientul fiind răspunzător de returnarea echipamentului instalat inițial în starea și condițiile în care l-a primit.

(5) Orange România își rezervă dreptul să refuze modificarea Locației sau a transferului către un alt client dacă există impedimente de ordin tehnic, legal, comercial sau de altă natură. Dacă Orange România nu poate accepta cererea de modificare a Locației sau cesiunea către un alt client, iar Clientul solicită încetarea Contractului, prevederile cu privire la încetarea Contractului înainte de expirarea Perioadei minime contractuale sau plata oricăror taxe aferente dezinstalării Serviciilor se vor aplica în mod corespunzător.

(6) Cesiunea cu titlu oneros de către Client a oricăror drepturi sau obligații din Contract inclusiv acordarea de către Client, cu titlu oneros, a dreptului de folosință a Abonamentului rezultând din Contract, se consideră Fraudă din partea Clientului.

1.13. 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.

1.14. 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 primă 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, 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 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 şi ANPC, fie Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, în conformitate cu prevederile OUG nr.111/2011 și ale Deciziei ANCOM nr.480/2010.

(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.

1.15. Comunicări

(1) Clientul este de acord ca orice notificare sau comunicare cu privire la relația comercială transmisă de Orange România, în format letric (pe hârtie) sau pe cale electronică, pe adresa de email sau prin SMS, 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.

1.16. 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: (i) în condițiile art. 1.9, alineatul 6, de mai sus, în situația în care Orange România transmite Clientului o solicitare de plată a sumelor datorate; (ii) dacă acesta nu a notificat modificările survenite asupra informațiilor indicate pe Prima Pagină sau în documentele anterior furnizate către Orange România; (iii) în cazul în care Clientul utilizează Serviciile furnizate de către Orange România pentru a furniza la rândul său servicii de comunicații electronice, constând în, dar fără a se limita la: transferarea în Rețeaua Orange a apelurilor/mesajelor scrise generate în alte rețele, transferarea apelurilor/mesajelor scrise – indiferent de originea lor – către alte rețele, revânzarea Serviciilor Orange către terți, inclusiv revânzările

organizate ale Serviciilor către persoane care nu își au reședința obișnuită și nici nu au legături stabile care presupun prezența lor frecventă și semnificativă în Teritoriu; în cazul în care, în dauna Orange România, Clientul generează trafic artificial în Rețeaua Orange sau către alte rețele; în cazul în care Clientul utilizează serviciile furnizate de Orange România pentru testarea echipamentelor; în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Orange România pentru comunicații altele decât cele între utilizatori finali; în orice altă situație de Fraudă a Clientului; (iv) în cazul în care Clientul încalcă oricare dintre obligațiile de utilizare a Serviciilor TV, așa cum sunt menționate la art. 2.3.3 din TCG; (v) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange România; (vi) în cazul încălcării de către Client a obligațiilor prevăzute la art.1.6.2 din TCG; (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 cuantum egal cu prejudiciul cauzat.

Orange România are dreptul de a reține aceste despăgubiri din sumele plătite în avans de către Client. 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 menționati la art. 1.6.1, alineat 7 din TCG, (ii) Clientul având calitatea de consumator (persoană fizică) 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. 2.2.1.4 din TCG, având ca obiect astfel de diferențe, în decursul a 3 luni consecutive (iii) în cazul în care Clientul având calitatea de consumator (persoană fizică) 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 notificare scrisă transmisă către Orange România cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data rezilierii. În situația în care Clientul consumator (persoană fizică) reziliază Contractul conform alin.2 pct.(ii) şi (iii) şi păstrează terminalul achiziționat el se obligă să achite Orange România valoarea cea mai mică dintre: valoarea terminalului calculată pro-rata temporis față de prețul terminalului convenit la încheierea Contractului și Valoarea abonamentului până la încetarea Perioadei minime contractuale.

(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.

1.17. 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:

(i) 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 alin.(3) al acestui articol. Clientul nu beneficiază de dreptul de denunțare unilaterală în cazul în care modificarea este impusă de prevederile legislației aplicabile, este de natură pur administrativă și nu are niciun efect negativ asupra sa sau aceasta este exclusiv în beneficiul Clientului;

(ii) în cursul Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă către Orange România cu cel mult 30 zile calendaristice înainte de data la care se dorește ca denunțarea să devină efectivă și cu plata de juste despăgubiri calculate după cum urmează:

(a) În cazul achiziției unui Pachet format din echipament (telefon, tabletă, modem etc.) și Servicii:

- Valoarea Beneficiilor acordate, așa cum sunt acestea evidențiate în secțiunea de descriere a ofertei comerciale, raportat la numărul de luni executate din Perioada minimă contractuală

la care se adaugă

- Diferența între Valoarea Beneficiului pentru echipament și Valoarea recuperată.

(b) În cazul achiziției exclusive de Abonamente de Servicii: Valoarea Beneficiilor acordate, așa cum sunt acestea evidențiate în secțiunea de descriere a ofertei comerciale, raportat la numărul de luni executate din Perioada minimă contractuală.

În cazul Clienților persoane juridice despăgubirea va consta într-o sumă egală cu Valoarea abonamentului înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale, indiferent dacă au achiziționat Abonamente de Servicii sau Pachete formate din Servicii și echipamente.

(iii) ulterior Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă către Orange România cu cel mult 30 de zile calendaristice înainte de data încetării și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Orange România.

În vederea exercitării dreptului la denunțarea unilaterală a Contractului de către Client, Orange România pune la dispoziția Clientului formulare standard disponibile în magazinele Orange România și la partenerii autorizați.

De asemenea, Clientul persoană fizică poate denunța verbal Contractul, prin Serviciul Clienți. În acest caz, Clientul este avertizat că Orange România nu poate garanta protecția Clientului împotriva abuzurilor care pot apărea în legătură cu denunțarea verbală a Contractului. În cazul denunțării unilaterale, Clientul persoană fizică va trebui să probeze orice cerere în legătură cu denunțarea.

În situația în care Clientul persoană fizică beneficiază de un Pachet de Servicii, acesta are dreptul de a denunța Contractul în ceea ce privește toate Serviciile din Pachet, înaintea expirării Perioadei minime contractuale, în cazul nerespectării Contractului sau a nefurnizării serviciului de către Orange România. În aceste situații Clientul poate opta să păstreaze terminalul subvenționat achiziționat sub condiția plății valorii celei mai mici dintre: valoarea terminalului calculată pro-rata temporis față de prețul terminalului convenit la încheierea Contractului și Valoarea abonamentului până la încetarea Perioadei minime contractuale.

(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.

(3) În situația în care Clientul denunță unilateral Contractul conform art.1.17 alin.1 pct. (i) și păstrează terminalul subvenționat achiziționat, Clientul va plăti Orange România valoarea cea mai mică dintre: valoarea terminalului calculată pro-rata temporis față de prețul terminalului convenit la încheierea Contractului și Valoarea abonamentului până la încetarea Perioadei minime contractuale.

1.18. 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.

1.19. Notificarea modificării Contractului

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

1.20. 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) nr.2022/612 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii.

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, conform art. 1.20 lit. d).

b) Orange România va urmări, pe perioade de minim 4 luni, pe fiecare SIM/eSIM, dacă sunt atinși Indicatorii Obiectivi referitori la consum și prezență. 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 prevăzută la art.1.20, litera d). Acești doi Indicatori obiectivi (prezența în afara Teritoriului și volumul consumului în Roaming) se aplică în mod cumulativ, astfel încât dacă doar prezența sau doar consumul sunt majoritare în Roaming pe perioada 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 suprataxă la valoarea Serviciilor de Roaming SEE pe toată durata utilizării abuzive sau anormale, în conformitate cu art.1.20 lit. d).

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 în conformitate cu prevederile lit. d). 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 supratаxei aplicabile poate suferi modificări în funcție de valoarea tarifului reglementat al serviciilor de gros. Pentru apelurile primite, supratаxa este stabilită anual prin regulament de către Comisia Europeană. Valorile supratаxelor 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 supratаxă 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/eSIM este utilizată mai mult sau exclusiv în Roaming, clienții utilizează mai multe cartele SIM/eSIM atunci când se află în roaming SEE atunci când se află în roaming SEE, clienții nu dovedesc domiciliul/reședinta în România sau legăturile stabile cu România.

1.21. 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.

(2) 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 Servicilor 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 bine cunoscute ale unor astfel de atacuri sau amenințări;
- Blocarea adreselor de IP sau a Servicilor 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.

(3) Orange România a implementat un set de proceduri interne de lucru și de sisteme informatice menite să prevină, monitorizeze, detecteze și să izoleze categoriile de incidente de securitate ce ar putea afecta infrastructura proprie de Rețea, funcționarea serviciilor oferite sau confidențialitatea datelor tranzacționate de clienți. În acest sens, Orange România aplică un set de reguli interne, colaborând cu furnizori de echipamente și servicii de securitate a Rețelei, operatori de telecomunicații, organisme internaționale în domeniu și autorități ale statului român în vederea actualizării acestora în raport cu noile alerte de securitate sau vulnerabilități apărute.

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 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 amenințărilor și vulnerabilităților de securitate ce pot genera incidente;
- Reducerea impactului asupra clienților prin utilizarea tuturor mecanismelor de protecție și a rezervelor de capacitate tehnologică existente în Rețea;
- Rezolvarea incidentului prin aplicarea măsurilor corective - analiza de risc și continuitate și ajustarea procedurilor, a regulilor de proiectare și arhitectura de rețea, în vederea minimizării apariției acestor situații.

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.

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 in Orange România nu a luat măsurile prevăzute în Contract sau impuse prin acte normative. Despăgubirea se acordă 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.

(4) 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.

(5) 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 inadvertențe între prevederile din Secțiunea 1 și cele din Secțiunea 2, prevederile din Secțiunea 2, vor prevala. În cazul în care există inadvertențe între prevederile din Clauzele Contractuale de Bază și cele din Termenii și Condițiile Generale, prevederile din Clauze vor prevala.

(6) Ofertele comerciale Orange România sunt parte integrantă a Contractului.

(7) 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.

(8) Legea română este legea aplicabilă prezentului Contract.

(9) Serviciul Clienți Orange România poate fi contactat la numărul 300 sau pe **www.orange.ro** prin **http://www.orange.ro/contact** sau din Aplicația online „My Orange", secțiunea „Contactează-ne" de pe **https://www.orange.ro/contul-meu**.

(10) Echipamentele furnizate Clienților includ echipamente electrice și electronice în sensul legislației privind deșeurile de echipamente electrice și electronice. Simbolul pubelei cu roți barate cu două linii în formă de X indică faptul că echipamentele electrice și electronice fac obiectul unei colectări separate. Numai prin cooperarea Clientului cu Orange România, respectiv prin predarea către Orange România a echipamentelor electrice și electronice primite de Client se pot atinge obiectivele legale de reutilizare, reciclare și alte forme de valorificare a deșeurilor de echipamente electrice și electronice.

(11) Terminalele comercializate de către Orange România sunt blocate în Rețeaua Orange România și se pot debloca în condițiile specificate în Broșura de Tarife și Servicii. Terminalele se deblochează gratuit la solicitarea Clientului la expirarea Perioadei minime contractuale sau la momentul plății de către Client a despăgubirii prevăzute la art.1.17 alin.3 în situația în care denunță unilateral Contractul.

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

Secțiunea 2 – Dispoziții specifice tipurilor de Servicii de bază

2.1. Serviciul de Voce

2.1.1. Definiții

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

Cartela SIM/eSIM: SIM/eSIM: suportul fizic (SIM fizic) sau profilul digital descărcabil (eSIM) care, introdus, respectiv instalat într-un terminal/echipament omologat și compatibil, asigură accesul Clientului la Servicii după Activare și permite identificarea Clientului

în Rețeaua Orange. Cu excepția cazului în care se prevede expres altfel, prevederile prezentului Contract privind Cartela SIM/eSIM se aplică atât Cartelei SIM fizice, cât și eSIM-ului.

eSIM (embedded SIM): Profil SIM digital emis de Orange România, care se descarcă și se instalează pe cipul integrat (eUICC) al unui Terminal compatibil eSIM și care are aceleași funcționalități ca o Cartelă SIM fizică. Un profil eSIM poate fi instalat pe un singur terminal la un moment dat.

Cod QR de activare eSIM: Codul unic, de unică folosință, pus la dispoziția Clientului de Orange România, prin care se poate descărca și instala profilul eSIM. Codul QR este strict confidențial.

Detaliile eSIM:: Informațiile de identificare afișate în setările terminalului pe care este instalat profilul eSIM, respectiv seria eSIM (ICCID), codul IMEI al terminalului și identificatorul cipului eSIM al terminalului (EID)

Terminal compatibil eSIM: Terminal care permite descărcarea și utilizarea unui profil eSIM și care nu este blocat în rețeaua altui operator. Lista orientativă a terminalelor compatibile este publicată pe www.orange.ro.

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.

2.1.2. Cartela SIM/eSIM și numărul de telefon

(1) La semnarea Contractului, Clientul primește pentru fiecare Abonament incluzând Servicii de Voce o Cartelă SIM/eSIM; în cazul eSIM, Clientului i se pune la dispoziție profilul eSIM, care se instalează pe un Terminal compatibil eSIM. Cartela SIM/eSIM, respectiv profilul eSIM, este proprietatea Orange România, iar informațiile introduse de Client și stocate pe Cartela SIM/eSIM sunt proprietatea acestuia. Orice tentativă de copiere de către Client a datelor de identificare tehnică a Cartelei SIM/eSIM este interzisă și se sancționează conform legii.

(2) Cartela SIM/eSIM poate fi protejată de un cod PIN (Personal Identification Number – Număr de Identificare Personal) și de un cod PUK (Personal Unblocking Key – Cheie Personală de Deblocare), care vor fi folosite de Client conform instrucțiunilor din ghidul de folosire a telefonului. În unele situații, codul PIN standard este 0000 și este dezactivat implicit, iar codul PUK poate fi consultat în Aplicația „My Orange" sau poate fi obținut în orice magazin Orange ori prin apel la Serviciul Clienți. Clientul este singurul răspunzător pentru dezvăluirea codului PIN și a codului PUK 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; în cazul eSIM, Orange România poate actualiza sau înlocui profilul eSIM, inclusiv prin emiterea unui nou Cod QR de activare eSIM

(3[1]) Clientul poate solicita schimbarea Cartelei SIM/eSIM, inclusiv conversia Cartelei SIM fizice în eSIM sau a eSIM în Cartelă SIM fizică, precum și transferul eSIM pe un alt terminal, în magazinele Orange sau prin Aplicația „My Orange", cu păstrarea numărului de telefon. Pentru operațiunile efectuate în magazinele Orange, Clientul are obligația de a prezenta un act de identitate valabil și, după caz, Cartela SIM sau o imagine (captură de ecran) cu Detaliile eSIM de pe terminalul pe care este instalat profilul eSIM și pe care Clientul îl are asupra sa. În cazul în care Clientul nu poate prezenta Cartela SIM, respectiv Detaliile eSIM, schimbarea se efectuează conform procedurii aplicabile în cazul furtului sau pierderii Cartelei SIM/eSIM. La finalizarea operațiunii, Cartela SIM/profilul eSIM anterior devine inutilizabil(ă).

(3[2]) Clientul beneficiază gratuit de o schimbare a Cartelei SIM/eSIM o dată la 2 ani. Schimbările suplimentare efectuate în acest interval pot fi taxate cu un tarif administrativ, conform Broșurii de Tarife și Servicii. Schimbarea Cartelei SIM/eSIM efectuată de Client prin Aplicația „My Orange" este gratuită.

(3[3]) Ștergerea profilului eSIM din terminal nu conduce la încetarea Serviciilor și nici la pierderea numărului de telefon. Reinstalarea

profilului eSIM necesită emiterea, la solicitarea Clientului, a unui nou Cod QR de activare eSIM, în condițiile alin. (3[2]), și este posibilă numai dacă, la data solicitării, Contractul este în vigoare și Serviciile nu sunt suspendate.

(3[4]) Codul QR de activare eSIM este de unică folosință. Clientul este singurul răspunzător pentru păstrarea confidențialității acestuia până la instalarea profilului eSIM. Utilizarea eSIM este condiționată de deținerea unui Terminal compatibil eSIM și, pentru descărcarea profilului, de existența unei conexiuni la internet.

(4) În cazul pierderii sau furtului Cartelei SIM ori al terminalului pe care este instalat profilul eSIM, Clientul va informa imediat Orange România prin Serviciul Clienți, caz în care Orange România recomandă solicitarea imediată a suspendării accesului la Servicii. Nedeclararea pierderii sau furtului Cartelei SIM/eSIM ori a terminalului pe care este instalat profilul eSIM 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/eSIM ori a terminalului pe care este instalat profilul eSIM, Clientul va plăti Valoarea Abonamentului.

Orange România nu răspunde pentru utilizarea resurselor oferite sau pentru costurile suplimentare generate ca urmare a furtului ori pierderii cartelei SIM, a terminalului pe care este instalat profilul eSIM sau a codului QR de activare eSIM. Clientului îi sunt imputabile pierderile și costurile generate până la blocarea cartelei SIM ori a profilului eSIM sau, după caz, până la înlocuirea acestora.

(6) Fiecărei Cartele SIM/eSIM 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/eSIM. În cazul eSIM, Activarea are loc după instalarea profilului eSIM pe un Terminal compatibil eSIM și activarea acestuia din setările Terminalului. Instalarea profilului eSIM se realizează prin scanarea Codului QR de activare eSIM sau prin orice altă modalitate pe care Orange România o poate pune la dispoziție, după caz (de exemplu,

direct din aplicația Orange sau printr-un flux automat de instalare), în condițiile comunicate Clientului.

(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.

2.1.3. Orange Thank You

Durata Contractului. În cazul în care Clientul achiziționează, în cadrul programului OTY un terminal sau un alt echipament la preț special, Perioada minimă contractuală se prelungește conform condițiilor programului Orange Thank You, fără a depăși 24 (douăzeci și patru) de luni.

2.1.4. Abonament reîncărcabil

Dispozițiile din prezentul Contract cu privire la Limita de credit nu sunt aplicabile Abonamentelor reîncărcabile. Orice sumă plătită sau transferată de către un alt Utilizator în contul Clientului cu titlul de contravaloare Credit nu va face obiectul rambursării de către Orange România.

2.1.5. Serviciul Roaming

(1) Serviciul Roaming va fi prestat în condițiile din Broșura de Tarife și Servicii.

(2) În cazul în care Clientul solicită activarea Serviciului Roaming, Orange România poate solicita constituirea unui Fond de garanție sau a unui Avans pentru risc financiar conform art. 1.4 din Secțiunea 1 a TCG.

(3) Prin derogare de la articolul 5 din Clauzele Contractuale de Bază, este posibil ca sumele reprezentând contravaloarea Serviciilor Roaming să nu fie incluse în factura corespunzătoare Perioadei de facturare în care aceste Servicii au fost efectiv prestate, ci în facturile corespunzătoare unor Perioade de facturare ulterioare.

(4) 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.

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

2.1.6. 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 și/sau de Internet fix.

2.2. Serviciile de Date

2.2.1. Dispoziții comune tuturor Serviciilor de Date

2.2.1.1. 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.

2.2.1.2. Orange Thank You

Durata Contractului. În cazul în care Clientul achiziționează, în cadrul programului OTY un terminal sau un alt echipament la preț special, Perioada minimă contractuală se prelungește conform condițiilor programului Orange Thank You fără a depăși 24 (douăzeci și patru) de luni.

2.2.1.3. Utilizarea Serviciilor de Date

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

(3) 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 într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe internet; (d) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor; (e) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/ sau „cai troieni", mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; (f) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresă de e-mail „fantomă" sau inexistentă sau sub o identificare falsă; (g) expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane; (h) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială 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.

(4) Dispozițiile prezentului articol se aplică corespunzător în cazul utilizării tuturor tipurilor de Servicii Orange România.

2.2.1.3.2. 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.

2.2.1.4. Calitatea Serviciilor

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

	Viteza maximă estimată	
	Download (Mbps)	**Upload (Mbps)**
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

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

Pentru 5G resursele NR alocate sunt în N1, banda cumulată NR+LTE-CA fiind de până la 60 MHz.

(2) Viteza maximă estimată a fost determinată de Orange România ca valoare maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători în condițiile de mai jos; astfel, măsurătorile s-au realizat:

- În condiții de exterior, în locuri degajate de obstacole (evitându-se zone cu clădiri înalte apropiate);
- La intervale orare diferite;

- Cu un terminal mobil de tip CAT20 cu specificațiile tehnice: terminal cu capabilități 5G comercializat de Orange România;
- Cu un terminal ce are capabilități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation);
- Cu un terminal mobil în vizibilitate directă cu echipamentul radio/ antena la o distanță maximă de 150-200m;
- În cazul 5G și 5G+:
  - Cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) > -75dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) > 19;
- În cazul 4G:
  - Cu un terminal care a dispus de numărul maxim de PRB ce pot fi alocate sesiunii de test și
  - Cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) > -85dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) > -3,5;

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

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

- Versiunea browser-ului utilizat - ultimele versiuni de 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.

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

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

- Măsurătorile se vor realiza numai dacă indicatorul grafic al puterii de semnal, afișat pe ecranul terminalului, indică valoarea maximă.

(5) În plus față de condițiile de la alin. (4), Clienții sunt obligați să efectueze măsurătorile vitezei de transfer al datelor numai prin intermediul aplicației Netograf, care se poate descărca din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS). Clientul trebuie să dețină sau să creeze cont pe aplicația Netograf și trebuie să fie conectat și autentificat în momentul realizării măsurătorilor.

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

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

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

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

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

	Download	Upload
4G	14,2 Mbps	4,75 Mbps
5G	16 Mbps	4,75 Mbps
5G+	60 Mbps	5 Mbps

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

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

(10) Despăgubirile se calculează proporțional cu Valoarea abonamentului perceput pentru furnizarea serviciului de acces la internet mobil și durata pe care s-au manifestat diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate. Perioada de calcul al 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.

(11) 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.

(12) 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 specificate la alin.(1), 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 directa la solicitarea acestuia și nu vor fi mai mici de 1 euro/zi de nefuncționare.

(13) 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.

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

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

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

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

2.2.1.5. Securitatea

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

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

(3) Orange România își rezervă dreptul 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.

2.2.2. Dispoziții specifice serviciului de transmisiuni de date mobile

2.2.2.1. Definiții

Cartela SIM/eSIM: rreprezintă suportul fizic (SIM fizic) sau profilul digital descărcabil (eSIM) care, introdus, respectiv instalat si activat într-un terminal sau alt echipament compatibil, 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).

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.

2.2.2.2. 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.

2.2.2.3. Cartela SIM/eSIM 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 Cartele SIM/eSIM pentru ambele Servicii.

(3) În cazul contractării unuia dintre cele două Servicii în baza unei Cartele 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 Cartele SIM/eSIM, Clientul nu are obligația de a restitui Cartela SIM (respectiv de a șterge profilul eSIM) în cazul în care Contractul privind Abonamentul pentru unul dintre serviciile de mai sus încetează, dacă Abonamentul pentru celălalt Serviciu rămâne în vigoare.

2.2.2.4. Roaming

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

2.2.2.5. 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.

2.2.3. Modemul

Clientul are obligația de a utiliza Modemul conform instrucțiunilor de utilizare comunicate de Orange România odată cu predarea Modemului. Costul reparațiilor oricăror defecțiuni cauzate de folosirea necorespunzătoare a Modemului de către Client va fi suportat de acesta.

2.3. Serviciile TV

2.3.1. Definiții

Arhiva TV: este serviciul care oferă posibilitatea accesării și vizionării unui conținut media audiovizual (film, documentar, emisiune etc.) care a fost deja difuzat pe canalele TV, cu până la 7 zile calendaristice

în urmă.

Chiria: suma lunară datorată de către Client către Orange România pentru folosința Echipamentului Orange România.

DVB-C: tehnologia prin intermediul căreia sunt retransmise programe de televiziune și radio prin cablu în sistem digital**.**

DTH (Direct to Home): tehnologia prin intermediul căreia Serviciile TV sunt retransmise de Orange România, prin satelit, către Locație.

Echipament Orange România: înseamnă orice dispozitiv sau echipament necesar furnizării Serviciilor TV (incluzând fără a se limita la Echipamentul DTH sau Echipamentul DVB-C), pus la dispoziția Clientului de către Orange România prin acordarea dreptului de folosință asupra acestuia în condițiile ofertei comerciale.

Echipament DTH: înseamnă orice dispozitiv sau echipament necesar Clientului pentru recepționarea Serviciilor TV prin intermediul tehnologiei DTH, pus la dispoziția Clientului de către Orange România prin acordarea dreptului de folosință asupra acestuia, în schimbul unei Chirii. Echipamentul DTH este format din Receiver (de exemplu Set Top Box - STB, Kit CAM cu TV card), TV card (cartela de acces condiționat la conținut media audiovizual), Kit antenă (antenă, LNB) și cablu coaxial.

Echipament DVB-C: înseamnă orice dispozitiv sau echipament necesar Clientului pentru recepționarea Serviciilor TV prin intermediul tehnologiei DVB-C, pus la dispoziția Clientului de către Orange România prin acordarea dreptului de folosință asupra acestuia, în schimbul unei Chirii. Echipamentul DVB-C este format din Receiver (de exemplu Set Top Box - STB, Kit CAM cu TV card), TV card (cartela de acces condiționat la conținut media audiovizual) și cablu coaxial.

LNB (eng. Low Noise Block downconverter) este dispozitivul montat la antena satelit care captează undele radio recepționate de antena satelit, le amplifică și le convertește în frecvența necesară pentru a putea fi transmise la Receiver prin intermediul cablului de legătură dintre acestea.

Instalare Standard constă în operațiunile de instalare a Serviciilor

TV, premergătoare Activării Serviciilor TV, asigurate de către Orange România, de obicei în baza unui tarif, prin personal propriu și/ sau autorizat de Orange România (de exemplu, tehnicieni), și include:

a. Pentru Servicii TV de tip DTH

i. prinderea cu șuruburi a suportului pentru antenă, pe unul din pereții exteriori ai clădirii din Locație, orientați către sud, pe un balcon orientat spre sud sau pe acoperișul clădirii;

ii. montarea și reglarea antenei;

iii. montarea și reglarea LNB dual/twin;

iv. efectuarea găurilor necesare pentru trecerea cablului sau cablurilor;

v. conectarea la antenă și pozarea cablului coaxial cu cleme de prindere în lungime de maxim 20 de metri pentru fiecare Receiver;

vi. montarea a două sau patru mufe „F", în funcție de numărul Receiverurilor instalate;

vii. instalarea și configurarea unuia sau a cel mult două Receiveruri la aceeași Locație.

b. Pentru Serviciul TV în sistem DVB-C

i. cablare de la ultimul echipament de Rețea și până la Locația Clientului cu fibră (FTTH) sau Cupru/Coax (FTTB);

ii. cablarea a maximum 4 televizoare prin instalarea a maximum 4 Echipamente DVB-C.

OTT (Over The Top) este tehnologia care permite accesarea și vizionarea Serviciilor TV liniare (i.e., a canalelor TV) și, dacă este cazul, a conținutului Video on Demand prin intermediul unui serviciu de date/internet.

Serviciul OTT - este serviciul Orange România disponibil prin tehnologia OTT pe PC, laptop/notebook, tabletă, smartphone și alte dispozitive electronice, sub rezerva compatibilității de natură tehnică. Accesul prin tehnologia OTT la canalele TV incluse în

Pachetele de Servicii TV DVBC este asigurat în funcție de oferta comercială. Pentru a avea acces la canalele TV și conținutul Video on Demand din serviciul OTT, Clientul trebuie să aibă definite un nume de utilizator și parolă pentru Aplicația „My Orange".

Receiver: receptor digital, împreună cu telecomanda aferentă, care face posibilă recepția semnalului audio-vizual prin activarea TV cardului, și care este conectat la o sursă de curent electric, la televizorul Clientului și la Kit-ul antenă. Televizoarele fără DVBC tuner necesită instalarea unui Receiver.

Servicii TV: serviciile furnizate Clientului - prin tehnologiile DTH, DVB-C sau OTT - de conținut media audiovizual linear și dacă este cazul, conținut media audiovizual la cerere (nelinear). Canalele TV incluse în Pachetele de Servicii TV prin tehnologia DVB-C sunt retransmise către Client în condițiile Anexei tripartite. De asemenea, accesul prin tehnologia OTT la canalele TV incluse în Pachetele de Servicii TV DVBC, este asigurat în condițiile Anexei tripartite, în funcție de oferta comercială.

Servicii suplimentare TV: servicii cu valoare adaugată, furnizate de Orange România la cererea Clientului (de exemplu serviciile Video on Demand - VoD), în schimbul unui tarif suplimentar aferent fiecărui Serviciu, contractate în afara Abonamentului, și care conțin programe de televiziune și/sau evenimente (filme, emisiuni, documentare, evenimente sportive etc.) neincluse în Pachetul de Servicii achiziționat. Orange România nu răspunde pentru conținutul sau calitatea Serviciilor Suplimentare TV.

SVoD - este serviciul VoD achiziționat de la Orange România în schimbul unui abonament lunar prin intermediul căruia Clientul are posibilitatea de a viziona serviciile VoD.

TV card: cardul de acces condiționat furnizat de Orange România ce permite accesul Clientului la Serviciile TV DTH sau DVB-C prin decodarea canalelor TV retransmise. Clientul va utiliza TV cardul numai împreună cu Receiverul aferent.

TVoD - este serviciul VoD ce dă posibilitatea de a accesa și închiria un conținut media audiovizual (film, documentar, emisiune etc.), tarifat individual, per închiriere. Din momentul acceptării de către

Client a închirierii conținutului, acesta va fi disponibil vizionării pentru o perioadă limitată de timp conform ofertei comerciale.

Video on Demand (VoD) - este Serviciul suplimentar TV ce oferă accesul la conținut media audiovizual (film, documentar, emisiune etc.) pentru vizualizarea acestuia, la cererea individuală a Clientului și la momentul ales de acesta. Conținutul media audiovizual va putea fi căutat, accesat și vizionat prin intermediul interfeței puse la dispoziție de Orange România sau de partenerii Orange România, sub forma unui meniu disponibil pe computer, laptop/notebook, smartphone sau tabletă, sub rezerva compatibilității de natură tehnică a acestora cu serviciul oferit. Serviciul VoD este disponibil prin transmisie de tip OTT.

2.3.2. Pachetele de Servicii TV

(1) Furnizarea Serviciilor TV se realizează conform ofertei în vigoare a Orange România și a opțiunilor Clientului la data achiziționării acestora, în schimbul plății Tarifelor aferente acestora.

(2) Structura Pachetelor de Servicii TV disponibile Clientului este prezentată în oferta comercială a Orange România. Informații detaliate despre Pachetele de Servicii TV și structura acestora sunt prezentate în magazinele Orange România, în ofertele publice Orange România și/ sau prin intermediul site-ului **www.orange.ro**, Clientul declarând că a luat cunostință de acestea la data achiziționării Pachetului de Servicii TV.

(3) Orange România își rezervă dreptul de a modifica, pe parcursul derulării Contractului, structura Pachetelor de Servicii TV achiziționate de Client (inclusiv fără limitare, prin introducerea/ eliminarea unor canale din grila de programe), în funcție de oferta de pe piață a programelor audiovizuale, de negocierile cu furnizorii de conținut media audiovizual, de audiența programelor retransmise, de necesitatea eliberării anumitor frecvențe, potrivit dispozițiilor legale, precum și în funcție de orice alți factori care pot influența structura ofertei Serviciilor TV. Orange România va păstra numărul minim de canale specific Pachetului de Servicii TV achiziționat de către Client. Modificările se vor afișa/publica în magazinele Orange România, în ofertele publice Orange România, prin intermediul site-ului **www.orange.ro** sau vor fi aduse la cunoștința Clienților prin orice

alte mijloace de comunicare.

(4) Orice modificări solicitate de Client cu privire la schimbarea unui Pachet de Servicii TV la un nivel inferior sau superior se vor face conform condițiilor comerciale ale Orange România în vigoare la data solicitării și vor deveni efective la Data de Facturare din luna următoare solicitării Clientului.

(5) Pentru Activarea fiecărui Serviciu TV se va percepe un Tarif conform Broșurii de Tarife și Servicii.

2.3.3. Condiții de utilizare a Serviciilor TV

(1) Serviciile TV sunt furnizate exclusiv pe teritoriul României. Clientul înțelege și acceptă faptul că vizualizarea oricărui conținut media audiovizual oferit prin intermediul Serviciilor TV este strict interzisă în afara Teritoriului și este considerată a fi utilizare frauduloasă a Serviciilor TV, Clientul fiind pe deplin responsabil pentru toate prejudiciile create și obligat la plata de despăgubiri conform art. 2.3.8 din TCG.

(2) Serviciile TV, indiferent de tehnologia prin care sunt retransmise, sunt furnizate strict pentru uzul privat al Clientului, și numai la Locație. Clientul înțelege și acceptă faptul că îi este interzisă vizualizarea/comunicarea oricărui conținut media audiovizual oferit prin intermediul Serviciilor TV și/sau retransmiterea semnalului TV, în Locații deschise/publice (baruri, restaurante, hoteluri, saloane, birouri, etc.), inclusiv prin intermediul rețelelor de internet, Clientul fiind pe deplin responsabil pentru toate prejudiciile create și obligat la plata de despăgubiri conform art. 2.3.8 din TCG.

(3) Clientul înțelege și acceptă faptul că Orange România nu deține controlul sau responsabilitatea editorială a Serviciilor TV liniare în sistem DTH și nici nu poate fi ținută responsabilă pentru conținutul sau modul de transmisie a Serviciilor TV - lineare sau nelineare - retransmise în sistem DTH.

(4) Clientul înțelege și acceptă faptul că, la solicitarea expresă a furnizorilor de servicii media audiovizuale, difuzarea anumitor părți din conținutul difuzat prin tehnologia OTT (de exemplu dacă aceștia au pierdut drepturile și/sau autorizațiile corespunzătoare care să permită comunicarea publică și/sau difuzarea acestora către Client)

poate fi întreruptă, caz în care Orange România nu poate fi ținută răspunzătoare față de Client sau față de orice alte terțe persoane pentru întreruperea difuzării.

(5) Pentru utilizarea Serviciilor TV, Clientul are dreptul să utilizeze: (i) în cazul Serviciilor TV, exclusiv Echipamentul Orange România, cu toate componentele sale, furnizat Clientului de către Orange România la instalarea Serviciilor TV și consemnat în procesul verbal de predare-primire și punere în funcțiune a Echipamentului Orange România, întocmit de tehnician în numele și pe seama Orange România, (ii) în cazul serviciilor OTT, exclusiv echipamentele comunicate de Orange România ca fiind autorizate/compatibile în vederea vizualizării Serviciilor TV, conform listei publicate în magazinele Orange și pe site-ul oficial **www.orange.ro**. Utilizarea de către Client a altor echipamente sau componente ale acestora este considerată a fi o încălcare semnificativă a Contractului și dă dreptul Orange de a rezilia Contractul conform prevederilor de la art. 1.16 din Secțiunea 1 a TCG și la despăgubiri conform art. 2.3.8 din TCG.

(6) Numărul de echipamente permise pentru utilizarea Serviciilor TV achiziționate prin intermediul unui Abonament, indiferent de tehnologie, precum și numărul permis de vizualizări simultane ale Serviciilor TV sunt stabilite prin oferta comercială valabilă la data achiziționării Pachetului de Servicii TV și comunicate Clientului la momentul încheierii Contractului.

2.3.4. Instalarea Serviciilor TV

(1) Instalarea Echipamentului Orange România la Locație se va face în termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data achiziției Pachetului de Servicii TV și numai sub rezerva îndeplinirii celorlalte obligații ce îi revin Clientului. În funcție de condițiile de acces la Locație și de alți factori ce pot influența instalarea, Orange România și Clientul pot conveni un termen de instalare mai mare de 30 de zile. În cazul în care Orange România nu instalează Echipamentul în termenul maximal de 30 de zile prevăzut mai sus sau în orice alt termen convenit cu Clientul, Contractul se consideră încetat și Orange România va returna Clientului orice sume achitate în avans

pentru furnizarea serviciului. Prin prezentul Contract, Clientul își exprimă în mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrărilor necesare pentru instalarea Echipamentului TV și accesoriilor necesare la Locație.

(2) Activarea Serviciilor TV se face în termen de maxim 4 (patru) zile de la momentul instalării Echipamentului TV la Locație.

(3) Echipamentul Orange România va fi instalat la Locație de către o echipă de tehnicieni agreați. În funcție de disponibilitatea Clientului, Orange România va solicita tehnicienilor să contacteze Clientul pentru a stabili detaliile instalării (data, ora), Clientul dându-și acordul prin prezentul Contract ca datele sale (nume, adresă, telefon etc.) să fie furnizate de către Orange România către tehnicieni în acest scop.

(4) La data și ora stabilite cu tehnicienii pentru instalarea Echipamentului Orange România, Clientul sau persoana împuternicită de către acesta în Partea I a Contractului are obligația să fie prezent la Locație. Întârzierea procesului de Instalare datorată lipsei unei persoane împuternicite să fie prezente la Locație nu va putea fi imputată Orange România.

(5) Clientul înțelege și acceptă faptul că are obligația să asigure în prealabil amplasamentul și toate condițiile necesare în vederea instalării Echipamentului TV în Locație, potrivit specificațiilor tehnice, Orange România (inclusiv tehnicienii desemnați) având dreptul de a refuza instalarea la o anumită Locație dacă nu sunt îndeplinite aceste condiții.

(6) Clientul trebuie sa obțină toate acordurile/autorizațiile necesare instalării Echipamentului TV (de exemplu, acordul proprietarului dacă nu deține proprietatea asupra Locației, asociației de locatari, al autorităților sau instituțiilor competente, după cum este cazul). Orange România (inclusiv tehnicienii desemnați) au dreptul de a refuza instalarea la o anumită Locație în cazul în care Clientul nu prezintă acordurile/autorizațiile necesare, Orange România (sau tehnicienii desemnați) nefiind în niciun fel ținuți răspunzători pentru situațiile în care instalarea Echipamentului TV s-a făcut în lipsa acestor acorduri/autorizații. Clientul este singurul răspunzător față de orice terțe persoane și se obligă să apere Orange România în cazul oricăror reclamații, plângeri, cereri de plată a unor sume de bani sau orice alte acțiuni înaintate împotriva Orange România ca urmare a instalării

Echipamentelor TV la Locație. Pentru evitarea oricărui dubiu, orice revocare sau pierdere în orice fel a acordurilor/autorizațiilor în sensul acestui articol nu dă Clientului dreptul de a înceta prezentul Contract fără plata despăgubirilor de încetare, dacă se află în Perioada minimă contractuală, sau a taxelor de dezinstalare.

(7) Orange România asigură, prin intermediul tehnicienilor autorizați, Instalarea Standard la Locație a Serviciilor TV contractate.

(8) În cazul Serviciilor DTH, în cazul în care instalarea la Locație necesită materiale sau echipamente suplimentare, acestea vor putea fi furnizate contra cost de către tehnicienii autorizați, în baza înțelegerii dintre Client și aceștia, Orange neavând nicio responsabilitate sau răspundere decurgând din aceasta. Pentru evitarea oricărui dubiu, tehnicienii autorizați nu vor acționa în calitate de mandatari ai Orange România în cazul în care instalarea nu se încadrează în limitele și condițiile Instalării Standard, orice răspundere și obligații stabilindu-se exclusiv conform înțelegerii între tehnicieni și Client.

(9) Orange România nu este responsabilă în niciun fel de nefuncționarea Serviciilor TV în cazul în care instalarea sau orice alte intervenții asupra Echipamentului Orange România au fost efectuate de către terțe părți neagreate de Orange România în acest sens.

(10) În situația în care instalarea inițială a Serviciilor TV la Locație stabilită la semnarea Contractului nu este posibilă, din motive tehnice obiective care nu sunt imputabile Clientului (de exemplu: lipsa semnalului, imposibilitatea instalării Echipamentului Orange România din motive tehnice etc.), Clientul are dreptul de a solicita încetarea Contractului.

(11) Clientul are obligația să solicite de la tehnicianul care a efectuat instalarea, întocmirea și semnarea procesului verbal de instalare și punere în funcțiune, pentru orice tip de instalare.

(12) La solicitarea Clientului, Orange România prin subcontractanții săi poate furniza contracost servicii suplimentare de suport de natură tehnică (ex. asistență instalare, lucrări TV speciale). Clientul poate solicita astfel de servicii suplimentare reprezentanților de vânzări Orange România.

(13) Orange România nu garantează calitatea Serviciilor TV.

2.3.5. Condiții de utilizare a Echipamentelor TV

(1) Orice TV card utilizat pentru decodarea semnalului recepționat este și va rămâne proprietatea Orange România, Clientul neputând dobândi în nicio modalitate dreptul de proprietate asupra acestuia. Clientului îi este interzisă instalarea oricăror echipamente de decodare în scopul recepționării altor servicii decât cele contractate.

(2) Închirierea Echipamentului Orange România se va realiza potrivit clauzelor contractuale și ofertei comerciale Orange România în vigoare la momentul închirierii.

(3) Clientul se obligă ca, pe întreaga perioadă de valabilitate a Contractului, să nu facă niciun act de dispoziție, să nu închirieze și să nu transmită folosința asupra Echipamentului Orange România sau a oricăror componente ale acestuia sau asupra oricăror alte bunuri aflate în proprietatea Orange România.

(4) Clientul se obligă să utilizeze Echipamentul Orange România sau orice componente ale acestuia ca un „bun proprietar", să nu folosească în mod abuziv Echipamentele Orange România, să nu le deterioreze, să nu le desfacă sau să intervină în interiorul acestora sau să nu intervină asupra sigiliilor aplicate.

(5) Clientul se obligă să suporte orice risc, ca urmare a distrugerii, furtului, pierderii Echipamentelor Orange România sau a oricăror componente ale acestuia (inclusiv a oricărui TV card), fiind obligat să despăgubească Orange România conform valorilor menționate în Broșura de Tarife și Servicii. În cazul furtului, pierderii sau deteriorării totale sau parțiale a Echipamentului Orange România sau a oricăror componente ale acestuia, Clientul are obligația să anunțe imediat Serviciul Clienți al Orange România. Înlocuirea Echipamentului Orange România și efectuarea unei noi instalări, dacă e cazul, se va face contra cost și nu exonerează Clientul de la plata Valorii Abonamentului sau a contravalorii altor Servicii TV în perioada în care nu a beneficiat de Serviciile TV.

(6) Clientul se obligă, printre altele: (i) să recepționeze Echipamentul Orange România; (ii) să achite Chiria și orice costuri aferente Serviciului TV în termenul stabilit contractual; (iii) să nu mute din Locație Echipamentul

TV sau orice componente ale acestuia, (iv) să restituie Echipamentul TV cu toate componentele acestuia, în starea în care i-a fost predat, mai puțin uzura normală, în oricare din magazinele Orange România, în termen de 30 zile de la încetarea închirierii, indiferent de motivul încetării, sub sancțiunea plății contravalorii acestuia sau a componentelor lipsă sau neconforme, conform Broșurii de Tarife și Servicii.

(7) Orange România recomandă Clienților utilizarea funcției de Control parental, Clientul fiind responsabil pentru vizionarea de către minori a programelor TV nerecomandate minorilor.

2.3.6. Calitatea Serviciilor TV prin tehnologie DTH

(1) Serviciile TV sunt de tip „best effort". Orange România va depune toate eforturile rezonabile pentru preluarea semnalului de la furnizorii de conținut media audio-vizual, însă niciuna din obligațiile privind accesul și calitatea Serviciilor TV prin tehnologie DTH nu reprezintă o obligație de rezultat din partea Orange România. Dacă nu se prevede altfel în Contract, neîndeplinirea caracteristicilor tehnice comunicate pentru Servicii TV prin tehnologie DTH nu atrage plata niciunei penalități de către Orange România sau acordarea vreunei reduceri la Valoarea Abonamentului.

(2) Furnizarea Serviciilor TV este condiționată de mai mulți factori inclusiv, în cazul Serviciilor TV prin tehnologie DTH, de vizibilitatea directă între antena Clientului și satelit, în direcția sud, sud-est. Caracteristicile Serviciilor TV pot diferi de la caz la caz, îndeosebi în funcție de gradul de încărcare a Rețelei, starea tehnică a Echipamentelor Orange România, terminalele folosite de Client, calitatea serviciilor de internet furnizate de terții contractați de Client, condiții meteorologice, semnalul recepționat de la furnizorii de conținut media audio-vizual etc.

(3) În situația în care recepționarea semnalului la Locație pentru Serviciile TV prin tehnologia DTH nu mai este posibilă din motive tehnice obiective neimputabile Clientului și care nu au un caracter temporar (de ex. întreruperea temporară a semnalului), Clientul poate solicita încetarea furnizării Serviciilor TV, fiind ținut doar la plata sumelor aferente Serviciilor TV utilizate până în acel moment.

2.3.7. Remedierea defecțiunilor Echipamentelor Orange și/sau al Serviciilor TV

(1) Remedierea defecțiunilor Echipamentului Orange România și a oricăror componente ale acestuia se va realiza pe cheltuiala Orange România, pe întreaga durată a închirierii, dacă defecțiunile sunt cauzate de unele vicii de fabricație și sub condiția utilizării Echipamentului Orange România în strictă conformitate cu instrucțiunile de utilizare primite de Client la instalarea Echipamentului Orange România.

(2) Dacă defecțiunile sunt cauzate de utilizarea necorespunzătoare a Echipamentului Orange România, Clientul va suporta întregul cost al reparațiilor sau al valorii echipamentelor înlocuite, inclusiv taxa percepută de Orange România pentru intervenția la Locație, conform Broșurii de Tarife și Servicii.

(3) Termenul de remediere a Echipamentului Orange este de 168 de ore (7 zile) de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea Clientului, sub rezerva că personalul Orange sau tehnicienii autorizați pot accesa Locația în timp util și nestingherit.

(4) Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciilor TV este de 72 ore de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea Clientului. În cazul în care remedierea Serviciilor TV nu este sub controlul exclusiv al Orange România (de exemplu: în cazul netransmiterii semnalului de către furnizorul de conținut audiovizual, defecțiuni ale satelitului, calitatea serviciilor de internet furnizate de terții contractați de Client etc.), Orange România va lua toate măsurile necesare pentru a remedia Defecțiunile apărute, fără însă a putea garanta un termen limită de remediere.

(5) Orange România își rezervă dreptul de a tarifa Clientul pentru orice intervenții la Locație efectuate ca urmare a unor reclamații din partea Clientului care nu se dovedesc a fi justificate (de exemplu: Serviciile TV funcționează la momentul intervenției, iar în evidențele Orange România nu s-a înregistrat nicio defecțiune a semnalului de recepție a Serviciilor TV în aria Locației).

(6) În cazul Deranjamentelor Serviciilor TV apărute din cauze imputabile exclusiv Orange România (de exemplu: pierderea

semnalului din motive tehnice aflate sub controlul Orange România) care nu sunt remediate în termenul menționat la alineatul 3 de mai sus, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează din momentul înregistrării reclamației Clientului proporțional cu Valoarea Abonamentului și numărul de ore în care Serviciul TV nu a fost funcțional (peste 72 de ore reprezentând Termenul de remediere), după cum este cazul. 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.

(7) Pe durata remedierii defecțiunilor Echipamentului Orange România, Clientul nu va fi exonerat de la plata Abonamentului pentru Serviciile TV.

2.3.8. Penalități

În cazul în care Clientul încalcă oricare dintre obligațiile de utilizare a Serviciilor TV prevăzute la art. 2.3.3 din TCG, Orange România va putea solicita rezilierea Contractului în condițiile art. 1.16 din TCG.

2.4. Serviciul de Internet fix

2.4.1. Definiții

Echipamentele Clientului: oricare și toate dispozitivele ce aparțin Clientului (inclusiv software, cablaje și orice alte facilități conexe) și pe care acesta le utilizează pentru accesarea efectivă a Serviciului de Internet fix.

Fixed LTE: tehnologia de acces radio la punct fix bazată pe standardul LTE. Pentru recepția semnalului, la Locația Clientului va fi utilizat un Echipament CPE, care are rolul de a recepta semnalul de la stația de bază Orange. Distribuția semnalului către echipamentele din Locația Clientului se realizează prin cablu sau prin WiFi prin intermediul unității interioare a CPE-lui. Pentru a folosi acest serviciu trebuie înregistrată zona geografică de utilizare a acestuia. Zona de utilizare se înregistrează automat la prima sesiune de date din Locația respectivă și desemnează o rază de 100 de metri. Serviciul de internet va putea fi utilizat doar în zona de utilizare astfel definită

și doar prin utilizarea cartelei SIM în Echipamentul CPE oferit de Orange Romania.

FTTB (Fiber To The Building): tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibră optică până la nivelul clădirii în care se găsește Locația folosind pentru distribuția finală rețeaua de cupru existentă în cladire și în Locație.

FTTH (Fiber To The Home): tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibră optică în Locație.

Instalare Standard: conform prezentei Secțiuni, include toate operațiunile de instalare a Serviciilor de Internet fix, premergătoare Activarii acestora, asigurate de către Orange România, de obicei în baza unui tarif, prin personal propriu și/sau agreat de Orange România (de exemplu, tehnicieni), și include:

- Instalarea conexiunii de fibră optică în Locație pentru tehnologia FTTH;
- Instalarea conexiunii de cupru în Locație pentru tehnologia FTTB;
- Instalarea Echipamentului CPE/ CPE TDD LTE;
- Conectarea Echipamentului CPE la conexiunea instalată.

LTE TDD (Long-Term Evolution Time-Division Duplex): tehnologie de acces radio la punct fix bazată pe standardul TDD LTE. Pentru recepția semnalului se instalează în Locația Clientului un echipament CPE. Unitatea externă a CPE-ului are rolul de a recepta semnalul de la stația de bază Orange. Distribuția semnalului către echipamentele din Locația Clientului se realizează prin cablu sau prin Wi-Fi prin intermediului unității interioare a CPE-ului.

Serviciul de Internet fix: Serviciul de bază prin care Orange România asigură Clientului accesul la Internet utilizând anumite protocoale și tehnologii de acces fixe prin radio sau fibră optică FTTH/FTTB/ TDD LTE.

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 este egală cu viteza maximă de transfer al datelor.

Viteza maximă de transfer al datelor pentru serviciul de internet fix: rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit.

Viteza disponibilă în mod normal: reprezintă rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită.

Viteza minimă de transfer al datelor: cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta în accesarea Serviciului, potrivit prevederilor contractului. În principiu, viteza reală, experimentată de Client nu este mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

2.4.2. Instalarea Serviciului de Internet fix

(1) Instalarea Serviciului de Internet fix la Locație se va face în termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data achiziției Serviciului de Internet fix și numai sub rezerva îndeplinirii celorlalte obligații ce îi revin Clientului. În funcție de condițiile de acces la Locație și de alți factori ce pot influența instalarea, Orange România și Clientul pot conveni un termen de instalare mai mare de 30 de zile. În cazul în care Orange România nu instalează Echipamentul în termenul maximal de 30 de zile prevăzut mai sus sau în orice alt termen convenit cu Clientul, Contractul se consideră încetat și Orange România va returna Clientului orice sume achitate în avans pentru furnizarea Serviciului. Prin prezentul Contract, Clientul își exprimă în mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrărilor necesare pentru instalarea serviciului de Internet fix necesare la Locație.

(2) Activarea Serviciului de Internet fix se face în maxim 4 zile de la instalarea Serviciului după semnarea procesului verbal de instalare și punere în funcțiune de către Client.

(3) Serviciul de Internet fix va fi instalat la Locație de către o echipă de tehnicieni specializați. În funcție de disponibilitatea Clientului, Orange România va solicita tehnicienilor să contacteze Clientul pentru a stabili detaliile Instalării (data, ora), Clientul dându-și acordul

prin prezentul Contract ca datele sale (nume, adresă, telefon) să fie furnizate de către Orange România către tehnicieni în acest scop.

(4) La data și ora stabilite cu tehnicienii pentru instalarea Serviciului de Internet fix, Clientul sau persoana împuternicită de către acesta în Partea I a Contractului are obligația să fie prezent la Locație. Întârzierea procesului de Instalare datorată lipsei unei persoane împuternicite sa fie prezente la Locație nu va putea fi imputată Orange România. Clientul are obligația să solicite de la tehnicianul care a efectuat instalarea întocmirea și semnarea procesului verbal de instalare și punere în funcțiune, pentru orice tip de instalare.

(5) Clientul înțelege și acceptă faptul că are obligația să asigure în prealabil amplasamentul și toate condițiile necesare în vederea instalării Echipamentului CPE la Locație, potrivit specificațiilor tehnice, Orange România (inclusiv tehnicienii desemnați) având dreptul de a refuza instalarea la o anumită Locație, dacă nu sunt îndeplinite aceste condiții.

(6) Clientul trebuie să obțină toate acordurile/autorizațiile necesare instalării Serviciului de Internet fix (de exemplu, acordul proprietarului dacă nu deține proprietatea asupra Locației, asociației de locatari, al autorităților sau instituțiilor competente, după cum este cazul). Orange România (inclusiv tehnicienii desemnați) au dreptul de a refuza instalarea la o anumită Locație, în cazul în care Clientul nu prezintă acordurile/autorizațiile necesare, fiind înțeles că Orange România (sau tehnicienii desemnați) nu va fi ținută în niciun caz răspunzătoare pentru situațiile în care instalarea Serviciului de Internet fix s-a făcut în lipsa acestor acorduri/autorizații. Clientul este singurul răspunzător față de orice terțe persoane și apărând Orange România în cazul oricăror reclamații, plângeri, cereri de plată a unor sume de bani sau orice alte acțiuni înaintate împotriva Orange România ca urmare a instalării Serviciului de Internet fix la Locație. Pentru evitarea oricărui dubiu, orice revocare sau pierdere, în orice fel, a acordurilor/autorizațiilor în sensul acestui articol nu dă Clientului dreptul de a înceta prezentul Contract fără plata despăgubirilor de încetare, dacă se află în Perioada minimă contractuală.

(7) Orange România asigură, prin intermediul tehnicienilor agreați, doar Instalarea Standard. Pentru evitarea oricărui dubiu, tehnicienii nu vor acționa în calitate de mandatari ai Orange România în cazul în care instalarea nu se încadrează în limitele și condițiile Instalării Standard, orice răspundere și obligații stabilindu-se exclusiv conform înțelegerii între tehnicieni și Client.

(8) Orange România nu este responsabilă în niciun fel de nefuncționarea Serviciului de Internet fix în cazul în care instalarea sau orice alte intervenții asupra Serviciului de Internet fix au fost efectuate de către terțe părți, neagreate de Orange România în acest sens.

(9) În situația în care instalarea inițială a Serviciilor de Internet fix la Locație stabilită la semnarea Contractului nu este posibilă, din motive tehnice obiective care nu sunt imputabile Clientului (de exemplu: lipsa semnalului, imposibilitatea instalării Serviciului de Internet fix din motive tehnice etc.), Clientul are dreptul de a solicita încetarea Contractului.

2.4.3. Condițiile de utilizare a Echipamentului CPE

(1) Cu excepția cazului în care se prevede în mod expres altfel, dreptul de proprietate asupra Echipamentului CPE nu se transferă Clientului, folosința Echipamentului CPE fiind încredințată Clientului exclusiv pentru scopul utilizării Serviciului de Internet fix, și va fi răspunzător pentru acestea ca un depozitar.

(2) Închirierea Echipamentului CPE se va realiza potrivit clauzelor contractuale și ofertei comerciale Orange România în vigoare la momentul închirierii.

(3) Clientul va îndeplini în mod corespunzător următoarele obligații:

- Să achite Chiria și orice costuri aferente Serviciului de Internet fix în termenul stabilit contractual;
- Să utilizeze Echipamentul CPE exclusiv în scopul recepționării și utilizării Serviciilor în conformitate cu Contractul;
- Să respecte orice instrucțiuni, recomandări, îndrumări, clarificări și indicații furnizate de către reprezentanții Orange România cu privire la Echipamentul CPE;
- Să păstreze în stare de bună funcționare Echipamentul CPE în raport cu orice instrucțiuni, recomandări, îndrumări, clarificări și indicații

furnizate de către reprezentanții Orange România și cu specificațiile tehnice ale furnizorului/producătorului acestora și să nu deterioreze, distrugă sau să aducă atingere în vreun fel Echipamentului CPE;

- Să nu adauge, modifice sau altereze în vreun fel Echipamentul CPE;
- Să nu mute din Locație Echipamentul CPE sau orice componente ale acestuia, cu excepția situației în care solicită și Orange aprobă mutarea serviciului la altă locație;
- Să restituie Echipamentul CPE cu toate componentele acestuia, în starea în care i-a fost predat, mai puțin uzura normală, în oricare din magazinele Orange România, în termen de 5 zile de la încetarea închirierii, indiferent de motivul încetării, sub sancțiunea plății contravalorii acestuia sau a componentelor lipsă sau neconforme, conform Broșurii de Tarife și Servicii.

2.4.4. Echipamentele Clientului

Clientul este obligat să se asigure că orice Echipament propriu:

- Este compatibil din punct de vedere tehnic cu Rețeaua Orange România și permite ca Serviciul de Internet fix să fie furnizat și recepționat în mod corespunzător;
- Nu periclitează existența, integritatea și funcționarea corespunzătoare a Rețelei Orange România și a Echipamentului CPE.

2.4.5. Calitatea Serviciului de Internet fix

(1) Valorile vitezelor serviciului de internet fix sunt:

Viteza maximă de transfer al datelor:

- Pentru tehnologia FTTB – 90 Mbps pentru download și 27 Mbps pentru upload,
- Pentru tehnologia FTTH:
  - Pachetul Fibră 600 – 600 Mbps pentru download și 300 Mbps pentru upload
  - Pachetele Fibră 1000 – 940 Mbps pentru download și 480 Mbps pentru upload
  - Pachetul Office Net 1000 și Office Net 1000 Pro - 940 Mbps pentru download și 480 Mbps pentru upload
  - Pachetul Net Pro 100 - 480 Mbps petru download și

480 Mbps pentru upload
    - Pachetul Net Pro 200 - 940 Mbps pentru download și 940 Mbps pentru upload
    - Pachetul Net Pro 300 - 2300 Mbps pentru download și 1000 Mbps pentru upload
    - Pachetele Fibră 2300 – 2100 Mbps pentru download și 1000 Mbps pentru upload
    - Pachetul Office Net 2300 - 2100 Mbps pentru download și 1000 Mbps pentru upload
- Pentru tehnologia Fixed LTE:
    - Pachetul Fix Net 4G+ - 284,4 Mbps pentru download și 47,5 Mbps pentru upload
- Pentru tehnologia Fixed 5G:
    - Pachetul Office Net 5G - 1200 Mbps pentru download și 100 Mbps pentru upload
    - Pachetul Net Fix 5G+ - 1500 Mbps pentru download și 160 Mbps pentru upload

Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal:

- Pentru tehnologia FTTB – 56 Mbps pentru download și 19 Mbps pentru upload,
- Pentru tehnologia FTTH:
    - Pachetul Fibră 600 – 264 Mbps pentru download și 187 Mbps pentru upload
    - Pachetele Fibră 1000 – 571 Mbps pentru download și 407 Mbps pentru upload
    - Pachetele Fibră 2300 - 571 Mbps pentru download și 407 Mbps pentru upload
    - Pachetul Office Net 1000 și Office Net 1000 Pro - 571 Mbps pentru download și 407 Mbps pentru upload
    - Pachetul Office Net 2300 - 571 Mbps pentru download și 407 Mbps pentru upload
    - Pachetul Net Pro 100 - 264 Mbps petru download și 264 Mbps pentru upload
    - Pachetul Net Pro 200 - 571 Mbps pentru download și 571 Mbps pentru upload

- Pachetul Net Pro 300 - 571 Mbps pentru download și 571 Mbps pentru upload

- Pentru tehnologia Fixed LTE:
  - Pachetul Fix Net 4G+ - 51,6 Mbps pentru download și 12,3 Mbps pentru upload
- Pentru tehnologia Fixed 5G+:
  - Pachetul Office Net 5G+ - 178,4 Mbps pentru download și 27,8 Mbps pentru upload
  - Pachetul Net Fix 5G+ - 178,4 Mbps pentru download și 27,8 Mbps pentru upload

Viteza minimă de transfer al datelor:

- Pentru tehnologia FTTB – 10 Mbps pentru download și 3 Mbps pentru upload
- Pentru tehnologia FTTH:
  - Pachetul Fibră 600 – 200 Mbps pentru download și 100 Mbps pentru upload
  - Pachetele Fibră 1000 – 200 Mbps pentru download și 100 Mbps pentru upload
  - Pachetele Fibră 2300 - 200 Mbps pentru download și 100 Mbps pentru upload
  - Pachetul Office Net 1000 și Office Net 1000 Pro - 15 Mbps pentru download și 15 Mbps pentru upload
  - Pachetul Office Net 2300 - 15 Mbps pentru download și 15 Mbps pentru upload
  - Pachetul Net Pro 100 - 100 Mbps petru download și 100 Mbps pentru upload
  - Pachetul Net Pro 200 - 200 Mbps pentru download și 200 Mbps pentru upload
  - Pachetul Net Pro 300 - 300 Mbps pentru download și 300 Mbps pentru upload
- Pentru tehnologia Fixed LTE:
  - Pachetul Fix Net 4G+ - 9 Mbps pentru download și 2 Mbps pentru upload
  - Pachetul Office Net 5G - 128 Kbps pentru download și 64 Kbps pentru upload

- Pentru tehnologia Fixed 5G:
  - Pachetul Net Fix 5G+ - 31 Mbps pentru download și 3,8 Mbps pentru upload

(2) Pentru a putea atinge Viteza minimă, Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer al datelor, Clientul trebuie să îndeplinească în mod cumulativ următoarele condiții generale:

- Stația Clientului nu trebuie să prezinte probleme de software (viruși, malware, atacuri informatice asupra echipamentelor Clientului etc.) și trebuie să aibă toate driverele actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor
- Utilizarea unui Cablu Ethernet UTP minim Cat5, conform standardului IEEE 802.3ab sau conform unor variante mai noi ale acestui standard;
- Browserele folosite pentru teste (Chrome, Microsoft Edge, Firefox, Safari) trebuie actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor (doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
- Nivelul de utilizare al procesorului în timpul măsurătorilor trebuie să fie de maximum 60%;
- Wi-Fi oprit și conectarea terminalului direct la echipamentul Orange;
- Un singur PC conectat prin LAN/cablu UTP la modemul/router-ul Orange;
- Niciun alt program consumator de bandă nu trebuie să funcționeze pe PC în momentul testelor (ex: clienți FTP, streaming video, messaging, browsing, filesharing etc.);
- Deconectarea oricăror altor echipamente conectate la rețea care pot genera trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.)

(3) Pentru a atinge Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer al datelor, Clientul trebuie să îndeplinească în mod cumulativ următoarele condiții specifice:

Pachetul Fibră 100

- Hardware: minim procesor Intel Core i3 sau similar, unitate stocare tip HDD sau SSD; interfata de retea 100/1000 Mbps, memorie RAM: minimum 2 GB, sistem de operare: Win 7 (sau mai nou), Linux, MacOS;
- Conectivitatea între placa de rețea PC Clienți și CPE Orange România trebuie să fie de minim 100 Mbps full-duplex

Pachetele Fibră 500/1000; Office Net 1000/1000 Pro; Net Pro 100/Net Pro 200, pachetele Net Fix 4G+, Net Fix 5G+

Pachetul Office Net 5G

- Hardware: minim procesor Intel Core i7 sau similar, unitate stocare tip SSD; interfață de rețea 1.2 Gbps, memorie RAM: minim 4 GB, sistem de operare: Win 7 (sau mai nou), Linux, MacOS;
- Conectivitatea între placa de rețea PC client și CPE Orange România trebuie să fie de 1.2 Gbps full-duplex.

Pachetele Fibră 2300; Office Net Pro 2300

Pentru Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal:

- Hardware: minim procesor Intel Core i7(4 core minim) sau similar, unitate stocare tip SSD; memorie RAM minim 16 GB;
- Interfață de rețea 2500Mbps conectată pe port PCI Express pentru desktop sau interfață de rețea 2500Mbps conectată via USB-C, standard USB 3.2 (rată de transfer interfață USB minim 5Gbps)
- Sistem de operare: Win 10 (sau mai nou), Linux, MacOS actualizate cu ultimele update-uri disponibile
- Conectivitatea între placa de rețea PC client și router Orange trebuie să fie de 2500Mbps full-duplex iar cablul de rețea Ethernet trebuie sa fie minim CAT6(Category 6)
- Stația clientului nu trebuie să prezinte probleme software (viruși, malware, etc.) și trebuie să aibă toate driverele actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul testului
- Browserele (Chrome, Microsoft Edge, Firefox, Safari, etc) sau aplicațiile folosite pentru a testa viteza trebuie sa fie actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul testului
- Nivelul de utilizare a procesorului în timpul testelor trebuie să fie de maximum 40%
- Niciun alt program consumator de bandă nu trebuie să funcționeze pe PC/Laptop în momentul testelor (ex: clienți FTP, streaming video, etc.);

(4) Pentru a putea atinge Viteza minimă de transfer al datelor, Clientul trebuie să îndeplinească următoarele condiții specifice:

- Hardware: minim procesor dual core sau similar (ex: Inter Core i3),

unitate stocare tip HDD/SSD; interfață de rețea 100/1000 Mbps, memorie RAM: minim 2 GB, sistem de operare: Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS;

- Conectivitatea între placa de rețea PC clienți și CPE Orange trebuie să fie de minimum 100 Mbps full-duplex (în cazul abonamentelor cu viteză mai mică sau egală cu 100 Mbps) sau 1000 Mbps full-duplex (în cazul abonamentelor cu viteză mai mare de 100 Mbps)

(5) Măsurătorile vitezelor de transfer al datelor se vor realiza numai prin intermediul aplicației Netograf, care se poate descărca în varianta Windows sau Mac OS. Clientul trebuie să dețină sau să creeze cont pe aplicația Netograf și trebuie să fie conectat și autentificat în momentul realizării măsurătorilor.

(6) Aplicația Netograf dedicată terminalelor fixe detectează și afișează o serie de factori ce pot afecta o măsurătoare, după cum urmează:

- Traficul de fundal a depășit un procent de 2% din viteza de download sau upload măsurată;
- Media încărcării procesorului în timpul testului a depășit valoarea de 60%;
- Există mai puțin de 500 Mbytes memorie RAM liberă.

(7) Clientul având calitatea de consumator are dreptul la despăgubiri dacă a efectuat măsurători ale vitezelor de transfer al datelor în condițiile stipulate la alin. (2) – (5) și dacă în urma lor se constată diferențe importante și care se repetă la intervale regulate între vitezele măsurate și Viteza minimă, Viteza disponibilă în mod normal sau Viteza maximă aferente pachetului deținut de Client și menționate la alin (1).

(8) Se consideră că un Client a înregistrat dferențe importante dacă a efectuat minim 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin una în intervalul orar 23:00 - 7:00 și se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

(i) Clientul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;

(ii) Cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate de Client înregistrează valori ale vitezelor care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal indicată în contract

(9) Se consideră că diferențele sunt permanente sau se repetă la

intervale regulate dacă se îndeplinesc următoarele condiții în mod cumulativ:

(i) Clientul efectuează măsurători pe o perioadă de minim 5 zile, în decursul a 30 de zile consecutive, cel puțin una dintre ele fiind o zi de weekend.

(ii) Clientul realizează cel puțin 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare în intervalul orar 23:00 - 07:00.

(iii) utilizatorul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători sau cel puțin jumătate din măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal sau nicio măsurătoare nu atinge viteza maximă de transfer al datelor

(10) Clienții având calitatea de consumatori pot solicita despăgubiri pentru diferențe importante și care se repetă la intervale regulate între vitezele măsurate și viteza minimă, viteza disponibilă în mod normal sau viteza maximă aferente pachetului deținut de Client și menționate la alin (1) în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători. 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;
- Datele de identificare ale Clientului;
- Viteza de transfer reclamată, conform tehnologiei în care s-au făcut măsurătorile.

(11) Despăgubirile se calculează proporțional cu Valoarea abonamentului perceput pentru furnizarea serviciului de acces la Internet fix și durata pe care s-au manifestat diferențele importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate. Perioada de calcul al 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.

2.4.6. Remedierea Deranjamentelor

(1) Termenul de Remediere a Deranjamentelor Serviciului de Internet fix este de 72 ore de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații valide din partea Clientului.

(2) În cazul Deranjamentelor Serviciului de Internet fix apărute din cauze imputabile exclusiv Orange România (de exemplu: pierderea semnalului din motive tehnice aflate sub controlul Orange România) care nu sunt remediate în termenul menționat la alineatul 1 de mai sus, 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 Internet fix nu a fost funcțional (peste 72 de ore reprezentând Termenul de remediere), după cum este cazul. 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.

2.4.7. Politica de utilizare

Clientul se obligă prin semnarea acestui Contract să respecte prevederile art. 2.2.1.3 - Utilizarea Serviciilor de Date ce vor fi aplicabile și Serviciului de Internet fix.

2.5. Serviciul de Voce fixă

2.5.1. Definiții

Serviciul de Voce fixă: 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.

2.5.2. Condiții de furnizare a Serviciului de Voce fixă

(1) Orange România va furniza Serviciul de Voce fixă prin intermediul tehnologiilor Voice over IP prin acces FTTB și FTTH, oferind Clienților numere de telefon geografice în funcție de județul în care a fost instalat Serviciul.

(2) Pentru a beneficia de Serviciul de Voce fixă, Clientul trebuie să contracteze sau să aibă deja Servicii de Internet fix de la Orange România. Serviciul va fi furnizat prin intermediul Echipamentului CPE de Internet fix prin tehnologiile FTTB, FTTH unde sunt două

porturi destinate conectării telefoanelor sau echipamentelor de tip fax ale Clientului.

(3) Serviciul de Voce fixă oferă până la maximum 2 linii de voce la aceeași Locație.

(4) Condițiile utilizării Echipamentului CPE prevăzute la art. 2.4.3. vor fi aplicabile și în cazul Serviciilor de Voce fixă.

2.5.3. Instalarea Serviciului de Voce fixă

(1) Instalarea Serviciului de Voce fixă se face o dată cu instalarea Serviciului de Internet fix descris la Capitolul 2.4. În cazul în care Clientul solicită serviciului de Voce fixă după data la care a fost instalat Serviciul de Internet fix Clientul își poate conecta singur echipamentele de tip telefon sau fax pe porturile CPE-ului destinate pentru Voce fixă. Clientul este informat că Orange România nu are obligația de a trimite un tehnician pentru a instala Serviciile de Voce fixă.

(2) Închirierea Echipamentului CPE se va realiza potrivit clauzelor contractuale și ofertei comerciale Orange România în vigoare la momentul închirierii.

2.5.4. Activarea Serviciului de Voce fixă

(1) Activarea Serviciului de Voce fixă se face în maxim 4 zile de la:

(i) data Instalării Serviciului de Voce fixă dupa semnarea procesului verbal de instalare și punere în funcțiune de către Client în cazul în care instalarea are loc o data cu Serviciul de Intrenet fix sau (ii) data înregistrării cererii Clientului în cazul în care Serviciul de Voce fixă a fost contractat dupa Instalarea Serviciului de Internet fix.

(2) Clientul este obligat să se asigure că orice echipament propriu pe care îl utilizează pentru furnizarea Serviciului:

(i) este compatibil din punct de vedere tehnic cu Rețeaua Orange România și permite ca Serviciile de Voce fixă să fie furnizate și recepționate în mod corespunzător;

(ii) nu periclitează existența, integritatea și funcționarea corespunzătoare a Rețelei Orange România și a Echipamentului CPE Orange România.

2.5.5. Calitatea Serviciului de Voce fixă

(1) Serviciul de Voce Fixă va fi disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția eventualelor Deranjamente.

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

– timpul de stabilire a convorbirii - 1 secundă;

– probabilitatea de eșec la inițierea apelurilor - sub 0,1%.

Acești parametri au caracter orientativ și nu dau dreptul Clientului să solicite rezilierea Contractului privind Serviciile de Voce fixă.

2.5.6. Remedierea Deranjamentelor

(1) Termenul de Remediere a Deranjamentelor Serviciului de Voce fixă este de 72 ore de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații valide din partea Clientului.

(2) În cazul Deranjamentelor Serviciului de Voce fixă apărute din cauze imputabile exclusiv Orange România (de exemplu: pierderea semnalului din motive tehnice aflate sub controlul Orange România) care nu sunt remediate în termenul menționat la alineatul de mai sus, 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 Voce fixă nu a fost funcțional (peste 72 de ore reprezentând Termenul de remediere), după cum este cazul. Despăgubirile se acordă ca urmare a analizei prealabile a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea acestora prin creditarea Clientului prin factura emisă pentru luna următoare sau prin plata directă la solicitarea expresă a Clientului și nu vor fi mai mici de 1 euro/zi de nefuncționare.

2.5.7. Taxa de intervenție tehnician din motive neimputabile Orange

In cazul in care deplasarea unui tehnician Orange la adresa Clientului, indiferent de tehnologia prin care sunt furnizate Serviciile (fibra optica, televiziune prin cablu sau satelit, Net Fix 4G+ sau 5G+ sau voce fixa), este determinata de o cauza neimputabila Orange, Clientul datoreaza Orange contravaloarea interventiei, calculata conform Listei de Tarife din Brosura Abonamente Orange

tarife si servicii vigoare la data deplasarii, disponibila pe site-ul www.orange.ro. Constatarea situatiei care genereaza acest cost se consemneaza in procesul-verbal semnat de tehnician și, dupa caz, de Client. Procesul-verbal semnat face dovada interventiei si a cauzei acesteia. Clientul poate contesta constatarea in termen de 30 zile de la data interventiei, prin apel la Serviciul Clienti.

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.

Această secțiune se completează cu Politica de confidențialitate disponibilă în secțiunea "Prelucrarea datelor personale" din website-ul www.orange.ro, disponibilă la următorul link: www.orange.ro/gdpr.

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.

De asemenea, sumarizăm în acest document și prelucrarea datelor dvs personale în cadrul Preventel. Pentru claritate, Preventel reprezintă un sistem specific sectorului de telecomunicații care permite schimbul de informații între anumiți furnizori de servicii de telefonie din România, menit să prevină fraudele şi să înregistreze comportamentul rău platnic al clienților.

3.1. Obținerea datelor personale

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

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

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
- Metadate ale informațiilor comunicate electronic”] Identificatori ai echipamentului terminal, de exemplu codul IMEI și, în cazul eSIM, identificatorul cipului eSIM al terminalului (EID)
- 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, la schimbarea Cartelei SIM/eSIM, la conversia SIM fizic – eSIM sau eSIM – SIM fizic ori la transferul eSIM pe un alt terminal, în scopul de a se evita cazuri de fraudă, inclusiv a fraudelor de tip „SIM swap"). În cazul eSIM, pentru aceste operațiuni Clientul poate prezenta și o imagine cu Detaliile eSIM (seria eSIM – ICCID, codul IMEI și EID).

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

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

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

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

Din considerente tehnice, în vederea furnizării serviciilor, Orange România folosește date de localizare ale antenelor GSM/4G. În plus, Orange România poate colecta date personale prin mijloace automate (cum ar fi cookie-urile, semnale de tip beacon) atunci când Clientul interacționează cu anunțurile și aplicațiile mobile Orange sau când vizitează paginile sau site-urile web sau alte medii digitale ale Orange 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 redirecționare, 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).

Clienții persoane juridice cărora li se aplică acest contract sunt responsabili pentru Utilizatori

În cazul Clienților persoane juridice, în scopul prelucrării Datelor cu caracter personal ale Utilizatorilor săi conform celor menționate mai sus, Orange România va obține acordul expres al acestora, pentru tipurile de prelucrări de date personale sau pentru categorii de date personale pentru care legea impune o asemenea condiție. În acest sens, Clientul persoană juridică se obligă ca înainte de a transfera date personale ale Utilizatorilor și ale Persoanei de contact către Orange România, să obțină consimțământul acestora pentru prelucrările efectuate de către Orange România în executarea acestui Contract și pentru prelucrările de

date menționate în articolele anterioare. Transferând Datele personale ale Utilizatorilor și ale Persoanei de contact către Orange România, Clientul persoană juridică confirmă că a fost obținut consimțământul Utilizatorilor și al Persoanei de contact pentru prelucrarea Datelor lor personale de către Orange România, conform prevederilor de mai sus și își asumă întreaga responsabilitate în legătură cu aceasta.

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 utilizează Preventel. În acest sens, Orange România întreprinde două tipuri de acțiuni referitoare la datele personale ale clienților existenți sau potențiali (persoane fizice, persoane fizice autorizate, reprezentanti legali ai persoanelor juridice). În anumite situații speciale (cum ar fi cele în care se înregistrează întârzieri la plata facturilor, situații de fraudă sau de utilizare neadecvată a produselor și serviciilor societății noastre), Orange România introduce date cu caracter personal în sistemul Preventel, constituindu-se astfel baza de date comună la nivelul furnizorilor de servicii de telefonie din România participanți la acest sistem.

Totodată, Orange România consultă informațiile consolidate din baza de date Preventel în scopul de a verifica bonitatea şi comportamentul contractual al clienților/clienților potențiali (verificând dacă au existat incidente privind încălcarea obligațiilor de plată, fraude). Similar, Orange România consultă și 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.

Ca măsură de reducere a riscului, în cazul în care informațiile obținute de către societate din baza de date Preventel sunt considerate a reprezenta o sursă de risc de fraudă sau neplata, va avea loc o intervenție umană și fie vor fi realizate verificări suplimentare (cum ar fi o identificare suplimentară), fie pot fi solicitate garanții (depozit de garanție sau avans în contul facturilor viitoare). Orange România va comunica decizia de contractare împreună cu aceste elemente suplimentare de reducere a riscurilor privind neplata sau frauda.

Orange România nu va fi în măsură să înceapă o relație contractuală cu Clientul dacă acesta refuză prelucrarea datelor sale în cadrul Preventel și/sau nu este de acord cu măsurile suplimentare de acoperire a riscului pe care Orange România le va solicita.

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

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

3.2. Temeiurile și scopurile prelucrării de date personale Orange România va colecta datele personale numai pentru scopuri specifice (dacă 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, mesaje de tip OTT, 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 sau în legătură cu produsele sau serviciile partenerilor Orange
- 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 terților părți care urmează să i se aplice în egală măsură.
- Mesaje personalizate în baza unor categorii de date specifice, în funcție de opțiunile Clientului. Clientul își poate exprima acordul pentru personalizarea mesajelor transmise în scop de marketing în funcție de modalitatea de utilizare a serviciilor și produselor Orange România, inclusiv istoricul consumului și al comportamentului său,

datele de trafic, datele de localizare. Aceste ultime categorii de date sunt utilizate pentru crearea unui profil optimizat care să aibă în vedere date reale ce permit încadrarea Clientului într-o categorie precisă și deducerea nevoilor acestuia.

În cazul în care Clientul a optat pentru a primi comunicări comerciale, respectiv pentru comunicări personalizate în funcție de o categorie/ anumite categorii de date, Orange România va înceta transmiterea unor astfel de comunicări dacă Clientul solicită acest lucru / în funcție de opțiunile exprimate de către Client în secțiunea "Setări Cont", „Date Personale" din cadrul MyOrange, prin intermediul căreia Clientul poate modifica oricând aceste opțiuni. 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, My Orange etc.), 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-urile 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 și documenta riscuri de fraudă sau întârziere la plată actuale sau potențiale, inclusiv prin verificarea sau completarea în baze de date dedicate atât pentru identificarea unor eventuale debite rămase ca urmare a neexecutării obligațiilor din contracte de comunicații electronice anterioare sau în curs, cât și pentru înregistrarea unor astfel de incidente
- 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.

Fuziuni, achiziții și alte procese de reorganizare
În măsura în care Orange România 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 România 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 România, orice consimțământ dat anterior către Orange România, 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.

3.3. Drepturile clientului în ceea ce privește prelucrarea datelor personale

Clientul are drepturi specifice în ceea ce privește protecția datelor, iar Orange România asigură un mediu care facilitează exercitarea acestora (dreptul de acces, de rectificare, de 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.

3.4. Prelucrarea datelor personale de către terți

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

Orange România 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.
- 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.

3.5. Măsuri de siguranță adecvate

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

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

Păstrarea datelor: Orange România va păstra datele personale atâta timp cât este necesar pentru scopul declarat, luând în considerare nevoia de a răspunde la întrebări sau de a rezolva probleme, de a oferi servicii noi sau îmbunătățite și de a respecta cerințele legale aplicabile sau de a apăra interesele legitime ale societății. 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 litigiu).

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. În situația în care datele Clientului sunt prelucrate de mai mulți operatori asociați (cum ar fi de exemplu, cazul prelucrărilor în sistemul de date Preventel), perioada de păstrare a datelor personale va fi stabilită în funcție de politica de retenție a fiecărui operator implicat în prelucrare.

3.6. 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 Registrele 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.

Prezentul document va intra în vigoare începând cu 03 noiembrie 2026.

Orange
Romania SA

Digitally signed by
Orange Romania SA
Date: 2026.11.02 10:13:59
Reason: I attest to the accuracy
and integrity of this document
Location: Bucharest

noiembrie 2026

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