

termeni și condiții generale
pentru utilizarea serviciilor PrePay



cuprins

Secțiunea 1

Dispoziții specifice tuturor tipurilor de servicii PrePay

1.1.	Definiții	4
1.2.	Cartela SIM	7
1.3.	Activarea Serviciilor PrePay	8
1.4.	Achitarea contravalorii Creditului PrePay	8
1.5.	Perioada activă	8
1.6.	Perioada de grație	9
1.7.	Obligațiile părților în legătură cu Serviciile PrePay	9
1.8.	Limitare de răspundere	11
1.9.	Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare PrePay și Serviciilor terților	12
1.10.	Date cu caracter personal	12
1.11.	Contestarea Serviciilor PrePay	13
1.12.	Frauda	14
1.13.	Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor PrePay	14
1.14.	Încetarea furnizării Serviciilor PrePay	15
1.15.	Modificarea unilaterală de către Orange România a Termenilor și Condițiilor Generale	15
1.16.	Aplicabilitatea Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea serviciilor PrePay	16
1.17.	Inaplicabilitatea unor clauze ale Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor PrePay	16
1.18.	Clauze finale	16

Secțiunea 2

Dispoziții specifice tipurilor de servicii PrePay

2.1.	Serviciul de voce	18
2.2.	Serviciile de date mobile	19

Secțiunea 1

Dispoziții specifice tuturor tipurilor de servicii PrePay

1.1. Definiții

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

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

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

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

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

Creditul PrePay inițial: creditul PrePay obținut de Client cu ocazia activării Cartelei SIM.

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

Clientul PrePay: deținătorul Cartelei SIM.

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

Date cu caracter personal: orice informații referitoare la o persoană

fizică identificată sau identificabilă, astfel 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 al Serviciului de date/voce: o întrerupere a Serviciului cauzată de nefuncționarea a cel puțin 5 stații de bază adiacente.

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

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

Minut național: minut care se poate utiliza către orice destinație fixă sau mobilă de pe teritoriul României; include atât minute în rețea cât și minute în afara rețelei.

Minut în rețea: minut care se poate utiliza în cadrul apelurilor către destinații fixe sau mobile din interiorul rețelei Orange România.

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

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

Orange România: societatea comercială Orange România S.A., persoană juridică de drept român, cu sediul în Bd. Lascăr Catargiu, nr. 47-53, sector 1, București, România, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/10178/1996, Cod Unic de Înregistrare 9010105, cu Cod de înregistrare în scopuri de TVA RO9010105, număr de înregistrare în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal: 1014, capital social subscris și vărsat 93.596.732,50 lei, cont bancar RO52INGB0001000115118912 deschis la banca ING Bank.

Parola: șir de caractere, alocat fiecărui Client, în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciilor furnizate de Orange România. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia.

Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul în măsură să o cunoască.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Servicii suplimentare PrePay: servicii oferite de Orange România pe lângă Serviciile PrePay activate automat sau la solicitarea Clientului, a

căror utilizare presupune costuri suplimentare.

Serviciul Roaming: serviciul suplimentar PrePay care oferă Clientului PrePay posibilitatea de a beneficia de Serviciile PrePay prin intermediul unei alte rețele, numai în condițiile acordului comercial încheiat între Orange România și operatorul acelei rețele, atunci când Clientul PrePay nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Orange România.

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

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

Termen de remediere a Deranjamentelor Serviciului de date/voce: intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Orange România a unei reclamații privind un Deranjament validat și momentul în care serviciul a fost repus în funcțiune.

1.2. Cartela SIM

Cartela SIM achiziționată pentru accesarea Serviciilor PrePay, precum și toate datele introduse și stocate de Client pe Cartela SIM sunt proprietatea Clientului. Datele de identificare tehnică a Cartelei SIM sunt proprietatea Orange România, iar orice tentativă de copiere a acestora de către Client este interzisă și se sancționează conform legii. Pe durata prestării Serviciilor PrePay, din motive de securitate sau pentru îmbunătățirea Serviciilor PrePay, Orange România poate solicita Clientului restituirea Cartelei SIM, procedând la înlocuirea acesteia.

În cazul în care Clientul solicită înlocuirea unei Cartele SIM deoarece prezintă defecte de fabricație, aceasta va fi înlocuită gratuit. Înlocuirile Cartelelor SIM efectuate în orice alte condiții pot fi taxate cu un tarif administrativ.

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

1.3. Activarea Serviciilor PrePay

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

Activarea Serviciilor PrePay are loc după introducerea Cartelei SIM în telefon, în momentul primului apel sau primului mesaj scris trimis sau în momentul primei sesiuni de date efectuate.

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

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

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

1.4. Achitarea contravalorii Creditului PrePay

Achitarea contravalorii Creditului PrePay poate fi făcută în numerar sau prin intermediul cardului bancar. Orange România nu percepe tarife diferite în funcție de modalitatea de plată. Efectuarea plății de către Client prin virament bancar ar putea implica plata de comisioane specifice care vor fi întotdeauna în sarcina Clientului. Modalitățile diferite de plată a facturilor (de exemplu online, prin virament bancar etc.) pot presupune costuri suplimentare din partea Clientului. Pentru mai multe detalii referitoare la modalitățile de plată Clientul poate accesa site-ul www.orange.ro. Orice sumă plătită în contul Clientului cu titlu de contravaloare Credit PrePay nu va face obiectul rambursării de către Orange România

1.5. Perioada activă

Perioada activă a Creditului inițial se calculează din data efectuării primului apel și până la data limită stabilită de Orange România prin oferta

comercială, respectiv 60 de zile începând cu data activării Cartelei SIM. În cazul unei Reîncărcări sau a primirii unor Bonusuri, Clientului PrePay i se acordă o nouă Perioadă activă care are o valoare maximă conform ofertelor comerciale ale Orange România. Dacă la data Reîncărcării sau primirii unor bonusuri există o perioadă activă neepuizată, aceasta se va adăuga noii perioade active, însă perioada rezultată nu va putea depăși o valoare maximă stabilită prin ofertele comerciale ale Orange România. Perioada activă încetează la împlinirea oricăruia din următoarele termene:

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

1.6. Perioada de grație

Perioada de grație urmează perioadei active și se calculează ca sumă dintre perioada activă și perioada de grație corespondentă reîncărcării efectuate, dar nu mai puțin decât perioada de grație existentă anterior reîncărcării în cont. Oricând pe durata Perioadei active, precum și pe durata Perioadei de grație, Clientul poate realiza o reîncărcare sau poate primi un bonus, beneficiind astfel de o nouă Perioadă activă.

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

1.7. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile PrePay

1.7.1. Obligațiile Orange România

- (1) Orange România depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor PrePay furnizate.
- (2) Orange România nu poate fi considerată răspunzătoare pentru încălcarea de către Clientul PrePay sau de oricare altă persoană, a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor PrePay, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor PrePay.
- (3) Calitatea Serviciilor PrePay poate fi afectată de anumiți factori aflați în afara controlului Orange România. Orange România nu răspunde de pierderile sau distrugerile, de orice natură, cauzate Clientului PrePay prin lipsa de acces la Serviciile PrePay sau furnizarea de Servicii PrePay de calitate necorespunzătoare cauzate de factori în afara controlului Orange România (de exemplu: acțiunea unor terțe persoane, folosirea unor echipamente necorespunzătoare din punct de vedere tehnic etc.).
- (4) Orange România răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin

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

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

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

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

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

În cazul nerespectării acestor parametri, Orange oferă despăgubiri ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri. Despăgubirile se acordă prin creditarea contului PrePay al Clientului. 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.

1.7.2. Obligațiile Clientului

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

(2) Clientul PrePay este singurul răspunzător pentru acțiunile și

inacțiunile sale care au drept consecință încălcarea oricărui reglementări referitoare la condițiile de accesare și/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv în ceea ce privește serviciile care - conform reglementărilor în vigoare - nu este permis a fi accesate de către toate categoriile de consumatori.

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

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

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

(6) Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu inițieze apeluri sau să utilizeze date mobile, manual sau cu ajutorul unor sisteme automate, 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 masivă de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video este strict interzisă.

1.8. Limitare de răspundere

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

Orange România nu răspunde pentru următoarele:

- nefuncționarea Rețelei sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei din motive în afara controlului Orange;
- funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta se

afără în dezvoltare sau în situațiile în care Orange România face lucrări de îmbunătățire a Rețelei;

- prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea unor terminale sau a altor echipamente care nu permit, din punct de vedere tehnic, accesul la Serviciile PrePay sau de absența unor terminale sau a altor echipamente necesare pentru accesarea Serviciilor PrePay;
- prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a terminalelor și echipamentelor;
- prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a Serviciilor PrePay de către Clientul PrePay;
- prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea echipamentelor și terminalelor care la data achiziționării de către Clientul PrePay nu au fost prezentate de Orange România ca fiind proprietatea sa;
- prejudicii indirecte sau viitoare, oricare ar fi situația;
- serviciile terților accesibile Clientului PrePay prin intermediul Orange România;
- calitatea serviciilor altor furnizori de servicii de comunicații electronice accesibile Clientului PrePay prin intermediul Serviciilor PrePay furnizate de Orange România, incluzând, dar fără a se limita la partenerii de Roaming și orice alți terți implicați în prestarea Serviciilor de Roaming.

1.9. Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare PrePay și Serviciilor terților

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

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

1.10. Date cu caracter personal

Prevederile de mai jos sunt aplicabile exclusiv situațiilor în care Datele cu caracter personal sunt furnizate Orange România de către Clientul PrePay, pe parcursul utilizării Serviciilor PrePay.

(1) Prin folosirea Serviciilor PrePay, Clientul PrePay este de acord ca Datele cu caracter personal, inclusiv cele având funcție de identificare (codul numeric personal, seria și numărul actului de identitate), furnizate către Orange România să fie prelucrate de Orange România în scopuri legate

de furnizarea serviciilor de comunicații electronice, în cadrul relației dintre Orange România și autoritățile competente și/sau cu alți operatori de telefonie mobilă sau fixă în scopul realizării unui interes legitim al Orange România, pentru constituirea de baze de date și utilizarea acestora în scopul prestării de servicii de comunicații electronice. Prin folosirea Serviciilor PrePay, Clientul PrePay este de acord să beneficieze de acțiuni de promovare a serviciilor/facilităților oferite de și/sau prin intermediul Orange România prin marketing direct.

(2) Clientul PrePay își exprimă acordul pentru ca Datele sale cu caracter personal să fie transferate și/sau procesate în străinătate cu respectarea prevederilor legale în vigoare în același scop al furnizării de servicii de comunicații electronice.

(3) Prin folosirea Serviciilor PrePay, Clientul PrePay își dă acordul ca Orange România să înregistreze 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 convorbirea.

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

(5) Orange România informează Clientul că beneficiază de drepturile prevăzute de art. 12-15 din Legea 677/ 2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea Datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

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

1.11. Contestarea Serviciilor PrePay

(1) Clientul poate adresa o reclamație scrisă, în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat, indicând în mod obligatoriu Creditul PrePay contestat și/sau Serviciile PrePay contestate, precum și adresa la care Orange România va trimite Clientului

răspunsul la reclamație. Orange România va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată în termen de 60 de zile calendaristice (1440 de ore) de la data primirii reclamației.

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

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

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

(4) Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu prezenții Termeni și Condiții și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, va fi înaintat spre soluționare instanțelor de judecată din București sau Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, în conformitate cu prevederile OUG nr. 111/2011 și ale Deciziei ANCOM nr. 480/2010.

1.12. Frauda

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

Orange România are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor PrePay în cazul Clientilor care întreprind acțiuni ce afectează negativ interesele altor clienți Orange și împotriva cărora Orange primește reclamații. Suspendarea se va face pe toată perioada investigației. În cazul în care reclamațiile împotriva acestor Clienți se dovedesc a fi fondate, Orange are dreptul de a înceta furnizarea Serviciilor PrePay către acești Clienți.

1.13. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor PrePay

Orange România poate suspenda sau restricționa accesul Clientului PrePay la Serviciile PrePay imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Clientul PrePay a încălcat prevederile specificate în Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor PrePay; (ii) în caz de Fraudă a Clientului PrePay; (iii) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului PrePay pot determina un risc pentru Orange România; (iv) în cazul în care Creditul PrePay al Clientului

este rezultatul fraudei altui client și/sau Client PrePay care a încheiat un contract de abonament; (v) în orice alte cazuri prevăzute expres în Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor PrePay sau în lege. Suspendarea parțială la solicitarea Clientului a furnizării unor Servicii PrePay (voce, date mobile) nu este posibilă, cu excepția situațiilor prevăzute expres în oferta comercială.

1.14. Încetarea furnizării Serviciilor PrePay

Furnizarea Serviciilor PrePay poate înceta la inițiativa Orange România, fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități la o dată decisă de către Orange România în următoarele situații: (i) în cazul Fraudei Clientului PrePay; (ii) în cazul în care Clientul PrePay desfășoară activitate de redirectionare cu titlu oneros a traficului generat de către un terț; (iii) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange România; (iv) în cazul închirierii și/sau vânzării către terți a Serviciului PrePay contractat; (v) 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; 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 pentru testarea echipamentelor; în cazul în care Clientul utilizează serviciile Orange România pentru alte comunicații decât cele între utilizatorii finali; (vi) 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; (vii) în alte cazuri prevăzute prin Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor PrePay. În toate aceste cazuri, Clientul PrePay va datora Orange România despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat.

1.15. Modificarea unilaterală de către Orange România a Termenilor și Condițiilor Generale

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

1.16. Aplicabilitatea Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea serviciilor PrePay

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

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

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

1.18. Clauze finale

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

Orange România identifică, clasifică, filtrează sau izolează incidentele de securitate și le notifică autorităților competente și clienților impactați în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. În cazul apariției unui incident ce impactează securitatea și integritatea rețelei proprii de telecomunicații sau a serviciilor oferite, Orange România va aplica un set de proceduri operaționale în vederea eliminării impactului acestor incidente în cel mai scurt timp posibil. Lista de acțiuni și de proceduri ce pot fi întreprinse cuprinde (fără a se limita numai la acestea):

- identificarea corectă a cauzei incidentului și a impactului acestuia la nivelul rețelelor de telecomunicații și a serviciilor oferite

- clasificarea incidentelor în funcție de gravitatea consecințelor generate asupra serviciilor clienților
- implementarea tuturor măsurilor necesare pentru tratarea vulnerabilităților de securitate ce pot genera incidente
- reducerea impactului asupra clienților prin utilizarea tuturor mecanismelor de protecție și a rezervelor de capacitate tehnologică existente în rețea
- rezolvarea incidentului prin aplicarea măsurilor corective
- analiză de risc și continuitate și ajustarea procedurilor, a regulilor de proiectare și arhitectura de rețea, în vederea minimizării apariției acestor situații.

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

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

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

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

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

(4) Serviciul de relații Clienți Orange România poate fi contactat la numărul 444 sau pe www.orange.ro prin www.orange.ro/contact sau din Aplicația "contul meu", secțiunea Contactează-ne de pe www.orange.ro/contul-meu.

Secțiunea 2

Dispoziții specifice tipurilor de servicii PrePay

2.1. Serviciul de voce

2.1.1. Definiții

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

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

2.1.2. Cartela SIM și numărul de telefon

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

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

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

2.1.3. Serviciul Roaming

Serviciul Roaming va fi prestat în schimbul unor tarife diferite față de cele aferente Planului tarifar ales de către Clientul PrePay. Tarifele sunt disponibile prin apelarea Serviciului Clienti sau prin accesarea paginii de web www.orange.ro.

2.1.4. 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.

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, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea opțiunii pentru Serviciul de Voce și durata pe care Serviciul de Voce nu a funcționat. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data apariției Deranjamentului și se acordă prin creditarea Clientului și prelungirea perioadei active a cartelei.

2.2. Serviciile de date mobile

2.2.1. Definiții

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

2.2.2. Cartela SIM și numărul de telefon

Activarea Serviciului de date poate avea loc la data activării Cartelei SIM sau la cererea Clientului PrePay la o dată ulterioară. Prevederile art. 2.1.2. din Secțiunea 2.1. Dispoziții specifice Serviciului de Voce se aplică în mod corespunzător.

2.2.3. Roaming

Prevederile art. 2.1.3. din Secțiunea 2.1. Dispoziții specifice Serviciului de Voce se aplică în mod corespunzător.

2.2.4. Utilizarea Serviciilor de date

Expedierea și afișarea de mesaje și informații:

(1) Clientul se obligă să nu expedieze mesaje (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) care nu au fost solicitate sau să afișeze mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (denumite în continuare „Spam”), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje.

(2) Clientul se obligă să nu utilizeze Rețeaua Orange și Serviciile de date mobile într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange România sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni precum următoarele: (a) expedierea de mesaje electronice sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți utilizatori, prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informații personale

ale vreunui terț, (b) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje, (c) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP, (d) expedierea de mesaje electronice răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”, (e) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (f) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (g) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, (h) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresă de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (i) expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (j) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Orange România, al unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul sau Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi române sau străine aplicabile etc.

2.2.5. Calitatea Serviciilor

Serviciile de Date sunt oferite de Orange România cu bună credință, în sistemul serviciilor unde operatorul depune toate diligențele în îndeplinirea obiectului contractului („best efforts”) și nici una dintre obligațiile Orange România în legătură cu accesul la și calitatea Serviciilor de date mobile nu este obligație de rezultat. Orange România oferă și Clientul acceptă Serviciile de date mobile în aceste condiții. Orange România nu garantează o viteză minimă pentru furnizarea Serviciilor de Date.

Orange România va depune toate eforturile pentru a-i asigura Clientului accesul la Serviciile de date mobile, neputând însă oferi garanția calității accesului și transmisiei. Viteza maximă este de 150 Mbps download și 50 Mbps upload, cu excepția situației în care ofertele comerciale pentru Servicii PrePay prevăd o viteză diferită.

Orange România este exonerată de orice răspundere pentru calitatea transmisiei în cazul în care Clientul instalează echipamente suplimentare celor recomandate și/sau acreditate de Orange România în vederea recepționării/retransmiterii Serviciilor de date mobile.

De asemenea, Orange România este exonerată de orice răspundere în caz de imposibilitate a Clientului de a accesa anumite Servicii oferite de

Orange România cauzată de echipamentul utilizat de către Client. Ca urmare a necesităților legate de exploatarea sau de organizarea Serviciilor de date, Orange România își rezervă dreptul de a modifica conținutul sau unele caracteristici ale Serviciilor de date mobile oferite, în așa fel încât drepturile Clientului să fie cât mai puțin afectate. Clientul poate avea acces la Serviciile contractate, în condițiile prevăzute în acest articol, 24h/zi, 7 zile/săptămână și cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de întreținere și/sau reparații. Accesul poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a rețelei de transmisii de date.

Clientul va folosi Serviciile Orange România numai pentru uzul propriu și nu va folosi Serviciile Orange România în scopul prestării, cu sau fără plată, de servicii către terți. Orange România are dreptul, în scopul asigurării funcționării rețelei și desfășurării lucrărilor de întreținere, să folosească, să stocheze, să afișeze, să copieze, să transmită, să interpreteze, să editeze și să distribuie informațiile Clientului mai multor servere locale și/sau internaționale. Orange România nu va interveni în niciun fel în informația transmisă de către Client. Orange România nu garantează că aceste proceduri vor asigura accesul normal la informația Clientului sau vor preveni pierderea sau alterarea acesteia.

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, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea opțiunii pentru Serviciul de date mobile și perioada în care Serviciul de date mobile nu a funcționat. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data apariției Deranjamentului și se acordă prin creditarea clientului și prelungirea perioadei active a cartelei.

Valorile parametrilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciului de date și procedura privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi prevăzuți în anexa Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 sunt disponibile la adresa www.orange.ro/ancom.

Efectuarea de apeluri telefonice prin intermediul Serviciilor de Date folosind aplicații VoIP este permisă doar prin activarea unei opțiuni dedicate.

2.2.6. Securitatea

(1) Clientul se obligă să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea Rețelei Orange România și a Serviciilor, inclusiv, dar fără a se limita la:

- (a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Clientul nu are permisiunea să îl acceseze,
- (b) încercarea de a scana sau proba vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător,
- (c) încercarea de a interfera cu, de a întrerupe sau a face inutilizabil Serviciul unui alt utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, fără a se limita la, mijloace de supraîncărcare, „flooding”, „maillbombing” sau „spamming”, adică trimiterea de cantități mari de e-mailuri sau altfel de informații către o adresă de e-mail individuală sau către un alt utilizator al Serviciului,
- (d) contrafacerea oricărei “header” TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în aceasta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet sau declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care Utilizatorul nu are dreptul.

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

(3) Orange România își rezervă dreptul de a șterge orice informație pe care Clientul a introdus-o în sistemul său și care poate cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei Orange România. Orange România va notifica Clientul în cel mai scurt termen posibil și îi va oferi explicațiile necesare în legătură cu exercitarea acestui drept. Clientul răspunde pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse în sistemul Orange România.

2.2.7. 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.

S.C. Orange România S.A.
Europe House
Bd. Lascăr Catargiu 47-53
Sector 1, București
Tel.: 021 203 30 00
Fax: 021 203 35 99
www.orange.ro

