

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	6
1.3.	Activarea Serviciilor PrePay	7
1.4.	Achitarea contravalorii Creditului PrePay	7
1.5.	Perioada activă	7
1.6.	Perioada de grație	8
1.7.	Obligațiile părților în legătură cu Serviciile PrePay	8
1.8.	Limitare de răspundere	10
1.9.	Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare PrePay și Serviciilor terților	10
1.10.	Date cu caracter personal	11
1.11.	Contestarea Serviciilor PrePay	12
1.12.	Frauda	12
1.13.	Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor PrePay	12
1.14.	Încetarea furnizării Serviciilor PrePay	13
1.15.	Modificare	13
1.16.	Aplicabilitatea Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea serviciilor PrePay	13
1.17.	Inaplicabilitatea unor clauze ale Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor PrePay	13
1.18.	Clauze finale	13

## **Secțiunea 2**

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

2.1.	Serviciul de voce	14
2.2.	Serviciile de date mobile	15

## 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”, Clientii 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 PrePay și în același timp utilizatorul final al serviciilor oferite prin intermediul acestei Cartele.

**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.

**Orange România:** societatea comercială Orange România S.A., persoană juridică de drept român, cu sediul în Bd. Lascăr Catargiu, nr. 51-53, 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 epuizării Creditului PrePay sau 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, prin intermediul cartelei SIM PrePay.

**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](http://www.orange.ro) și în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Orange.

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

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

## 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, sistemul de operare a acesteia, precum și aplicațiile operatorului utilizate în vederea furnizării serviciilor aparțin 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 nici un fel pentru utilizarea Creditului PrePay în cazul furtului sau pierderii Cartelei SIM.

Orange România nu poate fi considerat răspunzător în cazul dobândirii și utilizării cartelei SIM de către Clientul PrePay într-un mod ilicit, în această situație persoana prejudiciată având dreptul de a sesiza autoritățile abilitate pentru aplicarea prevederilor legale. De asemenea, Orange România nu poate fi considerat răspunzător pentru înlocuirea cartelei SIM PrePay pe baza unei declarații care se dovedește ulterior a fi falsă.

Numărul de telefon este dat în folosință Clientului PrePay pe perioada de valabilitate a cartelei, acesta rămânând sub controlul Orange România, iar nerespectarea condițiilor de utilizare a numărului alocat poate atrage după sine deconectarea acestuia și încetarea furnizării Serviciilor PrePay.

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

Achiziționarea Cartelei SIM reprezintă acceptul Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea serviciilor PrePay și 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 (trezeci) 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 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. Orice sumă plătită în contul clientului cu titlul 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 împlinirea oricăruia dintre următoarele termene (i) data epuizării Creditului PrePay inițial corespunzător Tarifului PrePay achitat de Client către Orange România sau (ii) data limită stabilită de Orange România prin oferta comercială. 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 creditului corespunzător Tarifului PrePay achitat sau corespunzător Bonusului primit
- (ii) data limită stabilită de Orange România prin oferta comercială.

## **1.6. Perioada de grație**

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, iar Clientul va pierde definitiv numărul de telefon alocat respectivei cartele SIM și Creditul PrePay.

## **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.

Serviciile de comunicații electronice 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 către lucrări temporare de întreținere, de consolidare, de modificare sau extindere a rețelei, nu poate exista nici o garanție a unei transmisii perfecte, oriunde și la orice oră. În plus, calitatea Serviciilor Orange depinde de starea calitativă a terminalelor folosite.

(2) Orange România nu poate fi considerat răspunzător 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](http://www.orange.ro), Serviciul Clienți, MR 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) În condițiile unui semnal neafectat de factori aflați în afara controlului său, Orange România garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale:

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

În cazul nerespectării acestor parametri, Orange oferă despăgubiri 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.

### **1.7.2. Obligațiile Clientului**

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

(2) Clientul PrePay este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări referitoare la condițiile de accesare și/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv în ceea ce privește serviciile a căror accesare nu este permisă tuturor categoriilor de clienți, conform reglementărilor în vigoare.

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

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

(5) Clientul PrePay poartă întreaga răspundere privind utilizarea Cartelei SIM, indiferent de tipul terminalului folosit împreună cu Cartela SIM.

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

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

(1) Tarifele percepute de Orange România pentru furnizarea Serviciilor suplimentare PrePay solicitate de Clientul PrePay și modul de calcul al acestora sunt prevăzute în ofertele comerciale emise de Orange România și care fac parte integrantă din Termeni și Condiții aplicabile Serviciilor PrePay.

Clientul poate oricând să consulte aceste tarife pe pagina [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau prin solicitare de informații Serviciului Client și 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, prin acceptarea Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor PrePay, Clientul PrePay este de acord ca datele sale de trafic, indiferent de tipul serviciilor utilizate (durata, destinația, costul și data efectuării acestora) precum și datele de localizare ale terminalului utilizat 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 confidențiale și nu trebuie comunicate. Clientul își asumă întreaga responsabilitate în cazul comunicării lor unor terțe persoane.

Prin folosirea Serviciilor PrePay, Clientul este de acord să poată fi contactat în scopul realizării de studii de piață, de către Orange România sau terți împuterniciți de acesta, iar Datele sale cu caracter personal să fie prelucrate în acest scop.

Prin adresarea unei solicitări către Serviciul Clienți, Clientul poate renunța la acordul său cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul acțiunilor de promovare a

serviciilor/facilităților oferite de Orange România prin marketing direct sau studii de piață.

### **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.

(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) 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**

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

(2) 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.

(3) Scoaterea la vânzare, de către un Client PrePay, a unui număr de telefon ce i-a fost alocat de către Orange România este interzisă, Orange România fiind îndreptățit să ia, după caz, o serie de măsuri precum: sistarea oricărei modificări solicitate, suspendarea furnizării Serviciilor PrePay, deconectarea numărului, returnarea lui către Client etc.

### **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.

#### **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 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; (vi) în cazul în care furnizarea Serviciilor PrePay devine imposibilă din punct de vedere tehnic, 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.

#### **1.15. Modificare**

Orange România își rezervă dreptul de a modifica Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor PrePay, inclusiv condițiile ofertei comerciale utilizând toate mijloacele rezonabile pentru a asigura comunicarea modificărilor către Clientul PrePay de exemplu: prin mesaje scrise, prin anunțuri radio și TV.

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

Termenii și condițiile PrePay sunt aplicabile până la expirarea Perioadei de grație. La expirarea Perioadei de grație, accesul Clientului la Serviciile PrePay va fi complet restricționat, iar Clientul va pierde definitiv numărul de telefon alocat respectivei cartele SIM și Creditul PrePay.

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

Orange România a implementat un set de proceduri interne de lucru și de sisteme

informatice menite să prevină, monitorizeze, detecteze și să izoleze eventualele incidente de securitate ce ar putea afecta infrastructura proprie de rețea, funcționarea serviciilor oferite și confidențialitatea datelor tranzacționate de clienți. În acest sens, Orange România aplică un set de bune practici, colaborând cu furnizori de echipamente și de 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, reproduce, filtrează sau izolează incidentele de securitate și le notifică autorităților competente și clienților implicați în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. Orange România monitorizează gradul de încărcare a rețelei în scopul de a preveni deprecierea calității serviciilor. Orange România nu aplică proceduri de gestionare a traficului cu impact negativ asupra clienților.

Terminalele comercializate de către Orange România sunt blocate în rețeaua Orange România și se pot debloca cu condiția plății tarifului administrativ de deblocare.

(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](http://www.orange.ro) prin <http://www.orange.ro/contact/> sau din Aplicația “contul meu”, secțiunea Contactează-ne de pe <https://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.

##### 2.1.3. Serviciul Roaming

Serviciul Roaming va fi schimbat în schimbul unor tarife diferite față de cele aferente Planului tarifar ales de către Clientul PrePay. Tarifele sunt disponibile prin apelarea Serviciului

Clienți sau prin accesarea paginii de web [www.orange.ro](http://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**

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 adresa 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 nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi române sau străine aplicabile etc. Dispozițiile prezentului articol se aplică corespunzător în cazul utilizării tuturor tipurilor de servicii Orange PrePay.

### **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 43,2 Mbps download și 5,76 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 nici un 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](http://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”, „mailbombing” sau „spamming”, adică trimiterea de cantități mari de e-mailuri sau altfel de informații către o adresă de e-mail individuală sau către un alt utilizator al Serviciului, (d) contrafacerea oricărui “header” TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în aceasta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet sau declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care Clientul 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 legătura 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 51-53  
Sector 1, București  
Tel.: 021 203 30 00  
Fax: 021 203 35 99  
[www.orange.ro](http://www.orange.ro)

