

# Termeni și condiții generale de utilizare a serviciului Orange Money

## Cuprins

1. Preambul .....	2
2. Definiții .....	2
3. Obiectul Contractului.....	4
4. Durata Contractului.....	4
5. Condiții de abonare și de utilizare a Serviciilor Orange Money .....	4
6. Obligațiile Părților .....	8
7. Răspunderea Părților.....	9
8. Acordul Clientului pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.....	9
9. Suspendarea furnizării Serviciilor Orange Money.....	10
10. Înțetarea Contractului .....	11
11. Cesiune .....	12
12. Forță majoră .....	12
13. Legea aplicabilă și instanțele competente .....	12
14. Alte clauze .....	12

## 1. Preambul

Având în vedere că **ORANGE MONEY IFN SA.**, societate cu sediul în bd. Lascăr Catargiu nr.47-53, Europe House, camera E3.27 și E3.01, etaj 3, sector 1, București, România, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J40/13883/2014, Cod Unic de Înregistrare 33851267, Cod de înregistrare în scopuri de TVA RO35253499, capital social subscris și vărsat 62.560.00 lei, intenționează să pună la dispoziția clienților săi servicii de emisie de monedă electronică și servicii de plată, în conformitate cu autorizația seria IEME nr. 0003 din 21.12.2015, emisă de Banca Națională a României, societatea fiind înscrisă în Registrul instituțiilor emitente de monedă electronică sub nr. IEME-RO-003/21.12.2015 ("**Societatea**" sau "**Orange Money**")

Luând în considerare intenția Clientului de a avea acces la Serviciile oferite de Orange Money,

Întrucât prevederile prezentului Contract se completează cu dispozițiile legale în vigoare, în special cu normele emise în materie de emisie de monedă electronică, a serviciilor de plată și cele care vizează prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării terorismului,

Orange Money și Clientul (denumite în continuare "Părțile") au convenit încheierea prezentului Contract, constând în „Cererea de înregistrare în sistemul Orange Money” împreună cu prezentul “Termeni și Condiții Generale de utilizare a Serviciului Orange Money”, în condițiile prevăzute în continuare.

## 2. Definiții

**Agent** – persoană juridică autorizată de către Orange Money, pentru efectuarea de servicii de plată în numele și pe seama Orange Money.

**Aplicația Orange Money** – aplicație mobilă disponibilă pentru terminale de tip smartphone și tablete sau meniul activ USSD care permit accesul Clientului la Serviciile Orange Money, respectiv permit Clientului transmiterea unor Instrucțiuni de efectuare a unor Tranzacții. Aplicația mobilă Orange Money și meniul activ USSD nu pot fi folosite în legătură cu Serviciile Orange Money fără activarea unui Cont Orange Money.

**Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului ("ANPC")** - autoritatea cu atribuții privind protecția consumatorilor, cu sediul în bd. Aviatorilor, nr. 72, București, sector 1, cod poștal 011865.

**Banca Națională a României ("BNR")** - Autoritatea de supraveghere prudențială și reglementare, cu sediul în strada Lipscani, nr. 25, București, sector 3, cod poștal 030031.

**Cerere de înregistrare** – formularul intitulat "Cererea de înregistrare în Sistemul Orange Money" prin care clientul solicită furnizarea Serviciilor Orange Money și aderă la condițiile de oferire a acestora. Cererea de înregistrare în Sistemul Orange Money este parte integrantă din Contract.

**Clasa de tranzacționare** – categorie care determină nivelul maxim al valorii Tranzacțiilor pe care Clientul le poate desfășura într-un anumit interval de timp (zilnic, lunar și/sau anual), așa cum aceasta este detaliată la Articolul 5, litera D.

**Client** – persoană fizică semnatară a Contractului, ale cărei date de identificare sunt menționate pe Cererea de înregistrare, care folosește integral sau parțial Serviciile Orange Money strict în calitate de utilizator final și care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale.

**Comerciant Acceptant** – persoană fizică sau juridică care comercializează bunuri și/sau servicii și care acceptă ca modalitate de plată Moneda electronică emisă de Orange Money, inclusiv Furnizorii de utilități.

**Cont Orange Money** – înseamnă contul de plăți în care este stocată Moneda electronică, cont asociat unui număr de telefon non-geografic și deschis în Sistemul Orange Money, pe numele Clientului Orange Money. Conturile Orange Money se pot asocia numai unor numere non-geografice pe care sunt oferite servicii de voce mobilă ale Orange România S.A.

**Cont de protejare** – contul bancar deținut de Orange Money la o bancă comercială în care sunt păstrate fonduri bănești în valoare echivalentă cu cea a monedei electronice aflate în circulație.

**Date cu caracter personal** – orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană identificabilă este acea persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în mod particular prin referire la un număr de identificare ori la unul sau la mai mulți factori specifici identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale.

**Distribuitor** – persoană fizică sau juridică autorizată de Orange Money care furnizează servicii de distribuție și, după caz, de răscumpărare de monedă electronică pe seama Orange Money.

**Fraudă** – orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția

de a produce fie companiei Orange Money, 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.

**Furnizori de utilități** – furnizori cu care Orange Money a încheiat convenții în vederea oferirii către Clienții Orange Money a posibilității de achitare a facturilor emise de aceștia cu Monedă electronică emisă de Orange Money.

**Instrucțiuni** – solicitări de efectuare a Tranzacțiilor transmise de Client către Orange Money/Sistemul Orange Money prin intermediul terminalului (telefon mobil, tableta etc.) respectiv prin Aplicația Orange Money, exceptând tranzacția de alimentare a contului prin depunere numerar, în cazul căreia instrucțiunea se adresează Distribuitorului.

**Monedă electronică** – valoarea monetară stocată electronic, reprezentând o creanță a Clienților asupra Orange Money, emisă de Societate în scopul efectuării de operațiuni de plată de către Clienți și care este acceptată la plată de către o terță persoană (de ex. Comerciant Acceptant), alta decât Orange Money.

**Orange România S.A.** - societate 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.

**Parolă** – informație de siguranță constând în răspunsul la o întrebare secretă, aleasă de Client, răspuns pe care îl știe doar Clientul. Parola este utilizată pentru identificarea Clientului.

**PIN** – informație de siguranță constând într-un cod numeric de 4 cifre utilizat de Client pentru efectuarea oricărei Tranzacții în Contul său Orange Money, cu excepția tranzacției de alimentare a contului prin card bancar în Aplicația Orange Money sau prin depunerea de numerar.

**Amprenta digitală** – informație de siguranță constând în scanarea amprentei digitale a utilizatorului în terminalul utilizat. Această funcționalitate este disponibilă numai pentru modelele de terminale care permit și au disponibilă tehnologia de scanare a amprentei digitale în vederea blocării sau deblocării terminalului utilizat.

**Persoane expuse politic** – în înțelesul legii, sunt persoanele fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante, membrii familiilor acestora, precum

și persoanele cunoscute public ca asociați apropiați ai persoanelor fizice care exercită funcții publice importante.

**Persoane cu risc geografic** – persoane rezidente în țări cu un nivel ridicat de corupție sau alte activități infracționale, țări care furnizează fonduri pentru activități teroriste sau din care provin/sunt asociate anumite organizații teroriste și alte țări conform legislației naționale și internaționale aplicabile și normelor interne ale Orange Money.

**Plată** – (i) transferul de Monedă electronică spre un alt Client care are un Cont Orange Money, (ii) transferul de fonduri către un Client care nu are un Cont Orange Money (remitere de bani), sau (iii) plată cu Monedă electronică a bunurilor sau serviciilor achiziționate de către Client de la Comercianții Acceptanți.

**Prag de tranzacționare** – limita financiară a valorii unei Tranzacții sau limita financiară a valorii Tranzacțiilor într-un anumit interval de timp specifică unei anumite Clase de tranzacționare, așa cum aceasta este detaliată la Articolul 5, litera D.

**Prag de răscumpărare** – limita financiară a valorii unei operațiuni de Răscumpărare a Monedei electronice specifică unei anumite Clase de Tranzacționare, așa cum aceasta este detaliată la Articolul 5, litera D.

**Răscumpărarea de monedă electronică** – operațiunea prin care Clientul primește în schimbul unei sume de Monedă electronică, aflată în Contul său Orange Money, echivalentul în RON al acesteia, așa cum este specificat în Articolul 5, litera C, punctul 4.

**Rețeaua Orange România** - rețeaua de comunicații electronice utilizată de operatorul de comunicații electronice Orange România S.A.

**Servicii Orange Money** – serviciile oferite de Orange Money Clienților săi, persoane fizice, constând în principal în deschiderea unui Cont Orange Money și în servicii de plată, respectiv emiterea de Monedă electronică, servicii de plată cu Monedă electronică și servicii de plată care nu sunt legate de moneda electronică (remiterea de bani). Serviciile Orange Money sunt enumerate în Cererea de înregistrare.

**Sistemul Orange Money** – platforma tehnică administrată de către Orange Money, unde sunt stocate toate Conturile Orange Money ale Clienților și de unde sunt procesate Tranzacțiile solicitate de Clienți.

**Tranzacție** – operațiune desfășurată la solicitarea Clientului, transmisă către Orange Money, ce poate consta în: Alimentarea contului Orange Money (prin emiterea/achiziția de Monedă electronică), efectuarea de Plăți sau Răscumpărarea de monedă electronică.

### 3. Obiectul Contractului

În baza prezentului Contract, Orange Money se angajează să furnizeze Clientului Serviciile Orange Money prevăzute în Cererea de înregistrare.

### 4. Durata Contractului

Prezentul Contract se încheie pe durată nedeterminată și poate înceta în condițiile Cap.10.

### 5. Condiții de abonare și de utilizare a Serviciilor Orange Money

#### A. Deschiderea Contului Orange Money

Pentru a putea utiliza Serviciile Orange Money, Clientul trebuie să îndeplinească, în mod cumulativ, următoarele condiții:

- Să aibă dreptul de a utiliza un număr de telefon Orange România și cartela SIM aferentă acestuia, indiferent dacă pe el sunt furnizate servicii de abonament sau servicii preplătite;
- Să dețină un terminal funcțional (telefon mobil, tabletă etc.);
- Să aibă peste 18 ani.

Clientul poate solicita deschiderea unui Cont Orange Money prin acceptarea prezentului document și semnarea Cererii de înregistrare. Prin semnarea acestuia, Clientul declară pe propria răspundere că respectă toate condițiile prevăzute anterior.

În vederea analizării cererii de deschidere a unui Cont Orange Money, Clientul este obligat să furnizeze Societății dovada identității sale, precum și orice documente sau informații solicitate.

Orange Money poate accepta solicitarea Clientului de deschidere a unui Cont Orange Money numai în situația în care au fost efectuate toate verificările necesare, inclusiv prin solicitare de informații de la terțe persoane.

Orange Money are dreptul de a solicita Clientului prezentarea documentelor originale care atestă identitatea sa, inclusiv adresa. Activarea Contului Orange Money are loc în maximum 2 zile lucrătoare:

(i) de la data la care părțile au semnat Contractul dacă Orange Money nu solicită alte documente, (ii) de la data la care Clientul a pus la dispoziția Orange Money documentele solicitate cuprinzând informații care să ateste identitatea sa, inclusiv adresa. Dacă Activarea Contului Orange Money nu poate avea loc în termenul prevăzut mai sus din cauza (i) nefurnizării informațiilor și/sau documentelor cuprinzând informații care să ateste identitatea, inclusiv adresa, (ii) identificării unui caz de Fraudă, (iii) aplicării procedurilor interne de cunoaștere a clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, Orange Money este îndreptățită să considere, la expirarea celor 2 zile lucrătoare, Contractul încetat cu efecte imediate, fără

intervenția instanței judecătorești și fără altă formalitate, Clientul neavând dreptul la daune.

Orange Money își rezervă dreptul de a nu intra în relații contractuale și de a denunța unilateral contractele deja existente cu persoanele fizice sau juridice cu care se află în conflict/litigiu sau în situațiile în care are suspiciuni rezonabile că acestea au oferit informații incorecte, false sau incomplete, că sunt implicate în activități de spălare de bani sau de finanțare a terorismului sau că efectuează tranzacții în și dinspre țări supuse sancțiunilor economice internaționale.

Orange Money asigură protejarea drepturilor Clientilor aferente Monedei electronice deținute de aceștia, în condițiile Legii 127/2011 privind activitatea de emisie de monedă electronică, prin constituirea de lichidități echivalente cu cantitatea de Monedă electronică emisă în Contul de protejare al instituției emitente de Monedă electronică deschis la o bancă comercială.

#### B. Serviciile Orange Money

Serviciile Orange Money accesibile Clientului și tarifele și comisioanele aplicabile acestora sunt precizate în Cererea de înregistrare semnată de Client. De asemenea, lista Serviciilor și a comisioanelor aplicabile va fi disponibilă în punctele de vânzare și pe site-ul oficial al companiei, [www.orangemoney.ro](http://www.orangemoney.ro).

Orange Money își rezervă dreptul să modifice oricând comisioanele și prevederile prezentului Contract, inclusiv condițiile de utilizare aplicabile Serviciilor Orange Money, urmând să notifice Clientii despre aceste modificări cu cel puțin două luni înainte ca acestea să devină efective, cu informarea Clientului asupra dreptului său de denunțare unilaterală fără plata vreunei despăgubiri. Dacă în termenul de două luni de la primirea acestei notificări Clientul nu denunță unilateral Contractul se va considera că a acceptat tacit modificările propuse de Orange Money.

Serviciile Orange Money vor fi oferite strict în aria de acoperire a Rețelei Orange România.

#### C. Condițiile de executare a Tranzacțiilor de pe Contul Orange Money

##### 1. Condiții generale de acceptare a Tranzacțiilor

Orange Money poate executa o Tranzacție, indiferent de tipul acesteia, numai în următoarele condiții:

- Instrucțiunea este efectuată în conformitate cu procedura agreată cu Clientul și conține toate datele obligatorii cerute de Orange Money
- Tranzacția este conformă cu cerințele legale
- Contul Orange Money deține suficientă Monedă electronică pentru executarea Tranzacției și pentru achitarea comisionului aferent acesteia, dacă este cazul
- Orange Money nu are suspiciuni rezonabile cu privire la identitatea părților implicate în Tranzacție sau acestea nu sunt supuse sancțiunilor internaționale cu privire la activități de spălare a

banilor sau de finanțare a actelor de terorism sau altor tipuri de sancțiuni

- Respectă limitele Clasei de tranzacționare a Clientului
- Nu există niciun alt impediment legal sau financiar pentru executarea acesteia (de ex. oprire)

Clientul ia la cunoștință și este de acord că Orange Money are dreptul de a reține și de a achita către terți din Contul Orange Money, sumele datorate acestora, fără consimțământul Clientului, în baza unei hotărâri judecătorești definitive sau a oricărui alt titlu executoriu, în condițiile legislației în vigoare.

Orange Money are dreptul să nu execute o Instrucțiune dacă are temeiuri rezonabile să considere că aceasta este frauduloasă sau cu potențial fraudulos, fără a putea fi ținută răspunzătoare în vreun fel pentru prejudiciile produse Clientului din această cauză. În măsura în care este permis de legislația în vigoare, motivele refuzului vor fi comunicate Clientului.

## **2. Procedura de transmitere de către Client și de executare de către Orange Money a Instrucțiunilor**

La inițierea relației comerciale, PIN-ul este furnizat Clientului de către Sistemul Orange Money prin SMS, urmând ca, în vederea activării Contului său Orange Money, Clientul să își definească propriul cod PIN, cunoscut numai de către el și care trebuie păstrat în condiții de siguranță. Orange Money informează Clientul că nu are acces la acest PIN stabilit de către Client și că este obligația Clientului să nu îl dezvăluie sub nicio formă către nicio altă persoană. Toate Tranzacțiile se vor efectua de Client numai după aprobarea lor de către acesta prin introducerea PIN-ului sau ampretei digitale. Excepție de la introducerea PIN-ului sau ampretei digitale fac tranzacțiile de depunere numerar în cont și alimentare cont prin intermediul cardului bancar (achiziție de monedă electronică prin plata în numerar sau cu cardul). După executarea oricărei Tranzacții efectuate pe Contul Orange Money, executarea acesteia va fi confirmată Clientului prin transmiterea unui SMS. Tranzacția solicitată de Client se va executa numai în măsura în care în Contul Orange Money există Monedă electronică disponibilă pentru a acoperi valoarea cumulată a Tranzacției și a comisionului aferent.

În cazul în care Clientul transmite mai multe Instrucțiuni de Tranzacții, Orange Money le va executa în ordinea primirii lor și a soldului disponibil în Contul Orange Money.

În cazul în care Clientul Orange Money transferă în mod eronat o sumă de Monedă electronică spre un destinatar va trebui să apeleze imediat departamentul Relații cu Clienții pentru a cere reversarea Tranzacției. Restituirea fondurilor se va putea face numai cu acordul scris al destinatarului. Orange Money nu se obligă și nici nu poate fi ținută responsabilă pentru situația în care destinatarul nu este de acord să

returneze suma primită în mod eronat. În astfel de situații, Clientului Orange Money i se recomandă să se adreseze autorităților competente pentru rezolvarea litigiului cu destinatarul.

Clientul este singurul îndreptățit să efectueze Tranzacții de pe Contul Orange Money pe care îl deține. Prin excepție de la această regulă, în cazul efectuării unor Tranzacții de către Orange Money din eroare, cu nerespectarea indicațiilor corect transmise de Client sau nesolicitare de către acesta, Clientul își exprimă acordul expres cu privire la anularea și reversarea acestor Tranzacții.

Pentru efectuarea unei Plăți, Clientul trebuie să introducă în Aplicația Orange Money datele respectivei operațiuni și să valideze tranzacția prin introducerea codului PIN sau ampretei digitale. După introducerea codului PIN corect, se consideră că Clientul și-a exprimat consimțământul pentru executarea ordinului de plată, consimțământ care nu mai poate fi retras, ordinul de plată devenind irevocabil.

Ordinul/Instrucțiunea de efectuare a unei Plăți se consideră primită de Orange Money după introducerea de către Client a codului PIN corect sau a ampretei digitale, cu excepția situației menționate mai jos.

Orice Instrucțiune sau solicitare transmisă sau depusă de Client după ora 18:00 a unei zile lucrătoare sau într-o zi nelucrătoare, se consideră primită de către Orange Money începând cu următoarea zi lucrătoare. Dacă nu se prevede altfel în prezentul Contract, orice Plată va fi executată de Orange Money cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare celei în care a fost primit ordinul de plată, conform paragrafelor anterioare.

## **3. Depunerea/Achiziția de Monedă electronică**

Clientul poate să depună în Contul Orange Money Monedă electronică prin achiziționarea acesteia conform prețului de achiziție. Prețul de achiziție al Monedei electronice este în valoare de 1 (un) leu pentru o unitate de Monedă electronică. Achiziția de Monedă electronică se poate face prin:

- Plata în numerar prin intermediul magazinelor Orange România și a celorlalți Distribuitori Orange Money, în timpul orelor de program
- Alimentare prin card bancar efectuată în Aplicație prin accesarea meniului "Alimentează contul Orange Money", introducerea sumei și a datelor cardului. În acest caz alimentarea contului de monedă electronică se realizează în 24 ore de la momentul efectuării plății.
- Alimentare pe website-ul Orange Money, 24 ore din 24, 7 zile din 7; Clientul va accesa site-ul [www.orangemoney.ro](http://www.orangemoney.ro), secțiunea "Alimentează contul Orange Money", va completa datele cu privire la contul Orange Money, suma ce dorește să o alimenteze în cont și datele legate de card. În acest caz alimentarea contului de monedă electronică se realizează în 24 ore de la momentul efectuării plății pe website.

#### 4. Răscumpărarea de Monedă electronică

Clientul poate să solicite răscumpărarea Monedei electronice aflate în Contul său Orange Money și primirea echivalentului în RON al acesteia, în numerar sau în cont bancar, cu reținerea comisionului aferent Tranzacției de răscumpărare. Răscumpărarea de monedă electronică poate fi făcută:

- În numerar, prin intermediul magazinelor Orange România și ale celorlalți Distribuitori Orange Money, în timpul orelor de program
- Prin transfer în contul bancar al Clientului (cont predefinit de acesta în Aplicația Orange Money) prin intermediul Aplicației Orange Money instalate pe terminal, accesând meniul dedicat și selectând tipul de operațiune (transfer/răscumpărare în cont bancar), completând suma și confirmând cu PIN sau Amprenta digitală. Orange Money va ordona plata către contul bancar al Clientului cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare celei în care a fost primită cererea, contul bancar al Clientului urmând a fi creditat în funcție de perioadele de decontare interbancare.

În situația în care Clientul se adresează pentru răscumpărare unui punct de vânzare care nu are suficient numerar disponibil, Clientul se va adresa unui alt punct de vânzare Orange Money. Clientul poate afla locația punctelor de vânzare Orange Money de pe site-ul oficial al companiei [www.orangemoney.ro](http://www.orangemoney.ro), din materialele de comunicare Orange Money sau prin contactarea Serviciului Clienți la numărul de telefon \*111 sau 0374490111.

#### 5. Transferul de Monedă electronică

Tranzacțiile de transfer de Monedă electronică către alt Client Orange Money se efectuează imediat după momentul primirii unei astfel de Instrucțiuni în Sistemul Orange Money, în condițiile în care sunt respectate condițiile generale prevăzute la Subcapitolul C, pct. 1. Astfel, Clientul poate ordona transferul de Monedă electronică către un alt Client Orange Money, intrând în Aplicația Orange Money, selectând opțiunea [“Transfer”], introducând datele aferente transferului ([numărul de telefon al]/[numele beneficiarului], suma de transferat) și validând Tranzacția prin introducerea codului PIN sau a Amprentei digitale.

În cazul primirii de Monedă electronică în urma unui transfer Clientul Orange Money este de acord ca numele său, așa cum apare în baza de date Orange Money, să fie dezvăluit către expeditorul Tranzacției.

În situația în care Tranzacția nu poate fi efectuată din cauze tehnice, din motive neimputabile Orange Money, ea se va executa de îndată ce situația este remediată.

Clientul este în întregime responsabil pentru introducerea corectă a datelor destinatarului fondurilor

de Monedă electronică. În cazul introducerii unor date eronate de către Client, Orange Money nu poate fi ținută în niciun fel răspunzătoare pentru executarea Tranzacției sau pentru orice consecințe ale acesteia.

În același timp, Clientul Orange Money destinat care primește sume ca urmare a erorii altui Client Orange Money este obligat să notifice imediat Orange Money și să nu utilizeze în niciun fel sumele astfel transferate.

#### 6. Plata facturilor Furnizorilor de utilități

Clientul are posibilitatea de a achita facturile Furnizorilor de utilități din Contul Orange Money, selectând în meniul Aplicației Orange Money opțiunea [Plată factură] și:

- Prin introducerea în Aplicația Orange Money a datelor de identificare ale facturii și ale sumei care urmează să fie achitată

sau

- Prin înregistrarea o singură dată în meniul Aplicației Orange Money; ulterior, Clientul va primi în meniul dedicat detaliile facturii și va avea opțiunea de plată activă

Clientul are opțiunea de a achita contravaloarea facturii integral sau parțial.

Plățile facturilor trebuie validate de Client prin introducerea codului PIN sau a Amprentei digitale. Plata va fi executată imediat după validarea acesteia de către Client prin introducerea codului PIN sau a Amprentei digitale.

#### 7. Remiterea de bani

Prin prezentul Contract, Orange Money pune la dispoziția Clientului și serviciul de remitere de bani, cu următoarele caracteristici și în următoarele condiții:

- Clientul Orange Money va putea ordona, prin Aplicația Orange Money, un transfer de fonduri către o persoană care nu are un Cont Orange Money (beneficiar). În această situație, Contul Orange Money al Clientului va fi debitat cu valoarea sumei obiect al transferului, precum și cu valoarea comisionului aferent. Beneficiarul plății se va putea prezenta în locațiile Orange România S.A. pentru ridicarea sumei aferente în numerar, începând cel mai târziu cu sfârșitul zilei lucrătoare următoare celei în care Orange Money a primit Instrucțiunea de plată.

Astfel, pentru a ordona acest tip de transfer, Clientul trebuie să intre în Aplicația Orange Money, să selecteze opțiunea [“Transfer”], să introducă datele transferului ([numele/numărul de telefon al beneficiarului, suma obiect al transferului]) și să valideze Tranzacția prin introducerea codului PIN sau a Amprentei digitale. Clientul va primi un cod unic de validare, valabil 5 de zile, pe care trebuie să-l transmită beneficiarului plății pentru ca acesta să poată ridica banii din magazinele Orange România sau de la alți Agenți autorizați ai Orange Money. Beneficiarul se va putea prezenta să ridice

banii începând cu momentul primirii de către Client a codului unic de validare. Pentru a putea ridica banii, beneficiarul va trebui să furnizeze următoarele informații: numărul de telefon și numele Clientului plătitor, valoarea sumei transferate, codul unic de validare și numărul de telefon declarat de către Clientul plătitor ca Beneficiar. El va trebui, de asemenea, să se identifice cu un act de identitate valabil.

- O persoană care nu are Cont Orange Money va putea transfera fonduri în Contul Orange Money al unui Client. În acest sens, plătitorul va putea depune numerarul aferent la orice magazin Orange România S.A. sau al altui Agent Orange Money, iar suma respectivă va fi creditată, în echivalent monedă electronică, în Contul Orange Money al Clientului beneficiar. În acest sens, Clientul își exprimă prin prezenta consimțământul de a-i fi creditat Contul Orange Money cu valoarea fondurilor primite de la persoane care nu au un cont Orange Money. Moneda electronică aferentă fondurilor astfel primite va fi creditată în Contul Orange Money al Clientului cel mai târziu la sfârșitul zilei lucrătoare celei în care au fost primite fondurile.

## 8. Plata la comerciant

Clientul are posibilitatea de a plăti la Comercianți Acceptanți ce afișează siglele Orange Money contravaloarea bunurilor și serviciilor prin intermediul Aplicației Orange Money sau utilizând meniul USSD. Plățile către Comercianții Acceptanți se pot face din Contul Orange Money:

- Prin accesarea meniului Aplicației Orange Money opțiunea [Plată comerciant] urmată de:
  - Scanarea Codului QR codul afișat la Comerciantul Acceptant și confirmă Tranzacția prin codul PIN sau amprenta digitală.sau
- Prin confirmarea unei Tranzacții inițiate de Comerciantul Acceptant, care în prealabil a solicitat Clientului numărul de telefon pentru a putea iniția o astfel de Tranzacție. Acest tip de Tranzacție va fi afișată Clientului în lista de Tranzacții cu status în așteptare.

Plățile la Comercianții Acceptanți, indiferent de varianta aleasă, trebuie validate de Client prin introducerea Codului PIN sau a Amprentei digitale, la alegerea acestuia. Plata va fi executată imediat după validarea acesteia de către Client prin introducerea Codului PIN sau a Amprentei digitale.

## D. Clasele și Pragurile de tranzacționare

În momentul deschiderii Contului Orange Money, toți Clienții vor fi încadrați în Clasa 1 de tranzacționare.

### 1. Clasa 1 de tranzacționare (denumită și Orange Money Start)

Pentru încadrarea în această Clasă, Orange Money va solicita datele de identificare conform unui document de identitate (Buletin sau Carte de identitate, Pașaport etc.) valid, prezentat în original, și se va reține o copie a acestuia. Clasa 1 de tranzacționare impune un Prag de tranzacționare de maximum 10.500 RON/an și un Prag de răscumpărare de monedă electronică de maximum 4.200 RON/an.

Pentru respectarea Pragurilor de tranzacționare prevăzute de Clasa 1 de tranzacționare, vor fi avute în vedere, în mod cumulativ, următoarele limitări:

- Totalitatea operațiunilor de Plată (cu excepția rascumpărilor de Monedă electronică) executate din Contul Orange Money este fixat la 10.500 RON pe parcursul unui an calendaristic
- Operațiunile de răscumpărare de Monedă electronică sunt de maximum 4.200 RON pe parcursul unui an calendaristic
  - Pragul de tranzacționare pe operațiune este de 4.200 RON
  - Pragul de tranzacționare pe zi este de 10.000 Ron, pentru operațiuni cu numerar.

Pragurile mai sus menționate iau în considerare atât valoarea Tranzacției cât și comisionul, dacă este cazul.

În cazul în care Clientul atinge oricare dintre Pragurile de tranzacționare prevăzute de Clasa 1 de tranzacționare, accesul său la Contul Orange Money va fi suspendat automat. Pentru reactivarea Contului Orange Money, Clientul are obligația de a se prezenta la oricare dintre punctele de vânzare Orange Money, în vederea aplicării măsurilor suplimentare de cunoaștere a clientelei și a încadrării Clientului în Clasa 2 de tranzacționare.

### 2. Clasa 2 de tranzacționare (denumită și Orange Money Plus)

Pentru încadrarea în această Clasă de tranzacționare se vor aplica măsuri suplimentare de cunoaștere a clientelei. Astfel Orange Money va solicita Clientului prezentarea unuia dintre următoarele documente:

- Document de identitate (Buletin sau Carte de identitate, Pașaport etc.) valid, prezentat în original, după care se va reține o copie
- Permis de conducere valid, prezentat în original, după care se va reține o copie
- O factură de utilități, indiferent de furnizor, validă, prezentată în original, după care se va reține o copie
- Talon de pensie valid, prezentat în original, după care se va reține o copie
- Orice acte care atestă dreptul de folosință/propietate a locuinței, prezentate în original, după care se va reține o copie

- Un document bancar emis pe numele clientului (ex: extras de cont)

Ulterior prezentării acestor documente, Orange Money își rezervă dreptul de a verifica informațiile de pe documentele prezentate cu informațiile prezentate de Client în cazul altor interacțiuni cu Orange Money sau cu informațiile obținute prin aplicarea altor măsuri de cunoaștere a clientelei.

Orange Money își rezervă dreptul de a contacta telefonic sau în scris Clientul ca măsură suplimentară de identificare și de verificare a identității Clientului. Activarea în Clasa 2 de tranzacționare se va face în maxim 5 zile lucrătoare de la data solicitării, iar clientul va fi înștiințat prin SMS.

Orange Money își rezervă dreptul de a solicita documente suplimentare și de a încadra automat clientul în Clasa 2 de tranzacționare în situații în care, dar fără a se limita la, Clientul este Persoană expusă politic, rezident într-o țară cu risc ridicat din perspectiva prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului etc.

Pragurile de tranzacționare aferentei acestei clase sunt următoarele :

- zilnic pentru operațiuni cu numerar de 10.000 Ron;
- zilnic pentru operațiuni către și dinspre clienți nerezidenți de 31.000 Ron;
- pe Tranzacție de 60.000 Ron.
- Pragurile mai sus menționate iau în considerare atât valoarea Tranzacției cât și comisionul, dacă este cazul.

#### E. Extrase de cont

Clientul se va putea informa cu privire la istoricul Tranzacțiilor efectuate, precum și detaliile acestora (ID tranzacție, data și ora Tranzacției, tipul Tranzacției, beneficiar, suma aferentă Tranzacției și comisionul reținut pentru fiecare Tranzacție), și sumele aflate în Contul Orange Money într-o anumită perioadă (nu mai vechi de 6 luni) prin solicitarea unor extrase de cont. Acestea vor fi furnizate în formă electronică pe e-mail sau vor disponibile pentru descărcare în Aplicația Orange Money. Ca regulă generală, extrasele de cont sunt furnizate lunar în format electronic prin transmitere la adresa de e-mail a Clientului sau vor fi disponibile pentru descărcare în Aplicația Orange Money sau prin punere la dispoziție pe suport de hârtie în punctele de vânzare Orange Money.

Orice duplicat al extrasului de cont deja emis va putea fi solicitat conform tarifului precizat în Cererea de înregistrare.

Imediat după primirea extrasului de cont, Clientul se obligă să verifice acuratețea informațiilor prevăzute în acesta. Orice reclamație referitoare la debitarea Contului Orange Money trebuie înaintată Serviciului Clienti în termen de maxim 13 luni de la emiterea extrasului de cont care conține informația contestată.

În același timp, Clientul poate oricând afla situația fondurilor de Monedă electronică prin interogarea meniului dedicat Serviciului Orange Money sau poate apela la Serviciul Clienti. În cazul adresării către Serviciul Clienti al Orange Money, Clientul este obligat să se identifice prin Parolă pentru a putea fi asistat și a-i fi oferit suport în scopul de a utiliza Aplicația mobilă Orange Money sau USSD pentru interogarea soldului.

## 6. Obligațiile Părților

### Obligațiile Orange Money

- Orange Money se angajează să execute Instrucțiunile Clientului cu bună credință și cu diligența solicitată unui profesionist, conform standardelor și bunelor practici în domeniu;
- Orange Money se obligă să asigure confidențialitatea datelor Clientului, a elementelor de securitate de care are cunoștință și a Tranzacțiilor sale, în condițiile legii;
- Serviciile Orange Money sunt oferite în sistemul serviciilor "best effort", în care Orange Money va depune toate eforturile rezonabile să asigure utilizarea în bune condiții a Serviciului Orange Money în aria de acoperire a Rețelei Orange România, fără a putea garanta obținerea rezultatului;
- Alte obligații prevăzute în acest Contract.

### Obligațiile Clientului

- Clientul se obligă să utilizeze Serviciile Orange Money conform condițiilor contractuale prevăzute în acest document;
- Clientul se obligă să se asigure că nu utilizează Serviciile pentru efectuarea unor Tranzacții ce pot fi considerate ilegale;
- În cazul modificării oricărei informații furnizate la semnarea Contractului sau pe durata relației contractuale, să aducă acest fapt la cunoștința Orange Money în vederea actualizării datelor sale de identificare și să atașeze documentele care atestă această modificare;
- Clientul ia la cunoștință că este singura persoană care cunoaște PIN-ul și Parola și se obligă să țină secret conținutul acestora. Clientul nu va permite înregistrarea în terminalul utilizat a Amprentei digitale a unei alte persoane, atunci când a optat pentru accesarea Aplicației prin intermediul acestui informații de siguranță. În cazul în care Clientul are suspiciuni cu privire la accesul neautorizat al unor terți la aceste informații, are obligația să își schimbe imediat informația de siguranță;



- Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru modalitatea de utilizare a Serviciilor Orange Money;
- În caz de deteriorare, pierdere, furt sau folosire neautorizată a terminalului sau a cartelei SIM, precum și în cazul în care are suspiciuni că informațiile de siguranță au fost dezvăluite către terți, Clientul este obligat să informeze Orange Money în cel mai scurt timp, prin apelarea serviciului Relații Clienți la numărul \*111, cu apelare gratuită în rețeaua Orange România (sau la 0374490111), pentru a suspenda Contul său Orange Money, astfel încât să se prevină utilizarea nelegitimă a Serviciilor Orange Money până la înlocuirea cartelei SIM.  
Pentru evitarea oricărui dubiu, informarea Orange România cu privire la pierderea sau furtul sau utilizarea neautorizată a terminalului sau a cartelei SIM și solicitarea de suspendare a furnizării serviciilor de comunicații electronice, conduc automat la suspendarea furnizării Serviciilor Orange Money. În acest scop și fără a prejudicia obligația de informare de către Client conform paragrafului anterior, Clientul, prin prezenta, își dă expres acordul ca Orange România să transmită către Orange Money informația privind furtul sau pierderea sau utilizarea neautorizată a telefonului sau a cartelei SIM și ca Orange Money să suspende Contul Orange Money al Clientului până la solicitarea primită din partea acestuia de a reactiva contul.
- Alte obligații prevăzute în acest Contract.

## 7. Răspunderea Părților

### Răspunderea Orange Money

- Orange Money își limitează răspunderea numai la prejudiciul direct cauzat Clientului prin neexecutarea sau întârzierea în executarea unei Instrucțiuni, transmise conform procedurii agreeate cu Clientul, neexecutarea sau întârzierea fiind cauzate cu intenție sau din culpa grava constatată printr-o hotărâre judecătorească definitivă. În cazul Instrucțiunilor executate incorect/neautorizate, prin prejudiciu direct se înțelege valoarea cu care Tranzacția a fost executată defectuos de către Orange Money, respectiv valoarea debitată incorect din Contul Orange Money (în lipsa unei Instrucțiuni din partea Clientului sau neconform Instrucțiunii primite), iar despăgubirea Clientului se va realiza prin creditarea Contului Orange Money cu valoarea debitată în mod incorect.
- Orange Money nu este responsabilă pentru orice daune, directe sau indirecte, suferite de către Client din motive neimputabile Orange Money, inclusiv survenite ca urmare a neîndeplinirii

obligațiilor Clientului de asigurare a secretului informațiilor de siguranță (PIN, Parolă sau Amprentă digitală)

- În cazul introducerii de date incorecte de către Client în Instrucțiunile transmise, Orange Money va putea refuza executarea respectivei Instrucțiuni fără a fi obligată la aceasta și nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru neexecutarea sau executarea Tranzacției, Clientul fiind singurul răspunzător pentru datele introduse

### Răspunderea Clientului

- În situația în care Clientul nu este și titularul contractului de abonament pe care sunt furnizate servicii de comunicații electronice, declară pe propria răspundere că a obținut acordul titularului contractului de abonament pentru utilizarea numărului de telefon, inclusiv în scopul de a beneficia de Serviciile Orange Money
- Clientul este responsabil în întregime pentru prejudiciul cauzat prin efectuarea unor Tranzacții frauduloase sau prin nerespectarea obligațiilor contractuale și legale aplicabile
- Clientul suportă toate pierderile pentru orice operațiuni neautorizate dacă aceste pierderi rezulta în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă a obligațiilor sale legale sau contractuale, inclusiv cele privind obligația păstrării confidențiale a informațiilor de siguranță (Parola, codul PIN sau Amprenta digitală) și obligația anunțării imediate a Orange Money despre pierderea, furtul sau folosirea fără drept a terminalului sau a cartelei SIM sau despre orice utilizare neautorizată a acestuia. În aceste situații, limitele valorice menționate mai jos nu se aplică.
- Clientul va suporta pierderile aferente oricărui Tranzacții neautorizate efectuate ca urmare a utilizării terminalului/cartelei SIM pierdute, furate sau nepăstrării în siguranță a informațiilor de siguranță (Codul PIN, Parola sau Amprenta digitală), pierderi care rezultă până la momentul notificării Orange Money despre intervenirea unui astfel de eveniment, în limita a 150 de euro sau echivalentul în lei
- În situația în care Clientul nu a acționat în mod fraudulos și nici nu și-a încălcat, cu intenție, obligațiile ce îi revin în temeiul prezentului Contract și al legislației aplicabile, Clientul va suporta pierderi în valoare de cel mult 50 de euro sau echivalentul în lei la data efectuării Tranzacției neautorizate.

## 8. Acordul Clientului pentru prelucrarea Datelor cu caracter personal

Orange Money aduce la cunoștința Clientului faptul că scopurile prelucrării Datelor cu caracter personal ale acestuia, inclusiv cele având funcție de identificare

(codul numeric personal, seria și numărul actului de identitate) sunt următoarele:

- În vederea furnizării Serviciilor Orange Money
- În vederea transmiterii de comunicări comerciale (marketing direct) și în scopul realizării de studii de piață, direct sau prin intermediul unor societăți specializate în acest sens
- Pentru constituirea de baze de date și utilizarea acestora în legătură cu furnizarea Serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract
- În vederea transmiterii către autorități sau entități private legal constituite în vederea identificării, evaluării și prevenirii riscului de Fraudă.

Clientul își exprimă acordul pentru ca Datele sale cu caracter personal să fie transferate și/sau prelucrate către / de alte entități care fac parte din Grupul Orange în străinătate (în Uniunea Europeană) cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clientului se face cu respectarea cerințelor legale și în condiții care să asigure un nivel adecvat de securitate tehnică a datelor, conform Legii 677/2001. Orange Money nu va face publice datele cu caracter personal ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate de către Client. Orange Money asigură confidențialitatea datelor furnizate de Client, în condițiile legii și în condițiile prevăzute în Contract și acceptate de către Client.

Activitățile de prelucrare a Datelor cu caracter personal vor fi efectuate de Orange Money sau de către împuterniciți ai acesteia, notificați în condițiile legii.

Orange Money informează Clientul că dispune de drepturile prevăzute de art. 12-15 din Legea 677/2001 privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, respectiv dreptul la informare, dreptul de acces, dreptul de intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată către Orange Money.

Prin semnarea Cererii de înregistrare și încheierea prezentului Contract Clientul își exprimă acordul cu privire la prelucrarea Datelor sale cu caracter personal colectate, în conformitate cu scopurile prezentate mai sus. În cazul în care Clientul nu este de acord cu prelucrarea Datelor sale cu caracter personal, ia la cunoștință faptul că Serviciile Orange Money nu mai pot fi furnizate, iar prezentul Contract va înceta în condițiile Cap.10 - Încetarea Contractului.

Datele cu caracter personal vor fi furnizate de Client prin Cererea de înregistrare și prin furnizarea de către

Client a oricăror alte documente și informații pe parcursul derulării prezentului Contract.

Prin semnarea acestui Contract, Clientul își dă acordul ca Orange Money/Orange România să înregistreze convorbirile telefonice cu reprezentanții Orange Money/Orange România în scopul identificării nevoilor clientilor și îmbunătățirii serviciilor oferite de Orange Money. Clientul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienti Orange România și are posibilitatea de a refuza convorbirea.

Orange Money nu solicită Clientilor săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații referitoare la conturi, parole sau coduri PIN sau de reîncărcare. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate niciunui terț. Prin comunicarea lor unor terțe persoane de către Client, acesta își asumă întreaga responsabilitate.

Orange Money nu are acces și nu prelucrează sub nicio formă Amprenta digitală utilizată pentru logarea în Aplicație și autorizarea Tranzacțiilor

## 9. Suspendarea furnizării Serviciilor Orange Money

Orange Money poate proceda la suspendarea Contului Orange Money, imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără a putea fi ținută la plata de despăgubiri către Client sau către terți, în următoarele situații:

- a) Atingerea Pragurilor de tranzacționare impuse de Clasele de tranzacționare;
- b) În cazuri de Fraudă sau de suspiciuni rezonabile ale Orange Money cu privire la iminența apariției unui caz de Fraudă sau din motive obiective legate de securitatea Contului Orange Money, precum și în caz de suspiciuni de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia, a telefonului asociat contului sau a cartelei SIM aferente;
- c) Clientul nu depune documentele solicitate în termenul indicat de Orange Money, cu ocazia abonării sau a actualizării informațiilor despre situația sa;
- d) Existența unor instrucțiuni sau recomandări ale autorităților competente;
- e) Orange Money are suspiciuni rezonabile cu privire la implicarea Clientului în operațiuni de spălare bani sau de finanțare a terorismului;
- f) Suspendarea de către Orange România S.A. a furnizării de servicii de comunicații electronice pe cartela SIM care este asociată Contului Orange Money din orice cauze care țin de derularea relației contractuale dintre Client și Orange România;
- g) În situația în care Clientul Orange Money nu este titularul contractului de abonament încheiat cu

Orange România în baza căruia utilizează numărul de telefon non-geografic asociat Contului Orange Money, acesta ia la cunoștință faptul că Orange Money va da curs oricărei solicitări a titularului contractului de abonament de suspendare a accesului la serviciile Orange Money prin acel număr de telefon;

- h) Încetarea de către Orange România S.A. a furnizării de servicii de comunicații electronice pe cartela SIM care este asociată Contului Orange Money din orice cauze care țin de derularea relației contractuale dintre Client și Orange România;
- i) În orice alte situații prevăzute de prezentul Contract.

În cazul suspendării furnizării Serviciilor Orange Money în baza motivelor prezentate la lit. a) și c), Clientul va avea acces la Serviciile Orange Money după prezentarea documentelor solicitate de Orange Money, conform secțiunii A) a prezentului capitol.

În cazul suspendării furnizării Serviciilor Orange Money în baza motivelor prezentate la lit. f), Clientul va avea acces la Servicii numai prin intermediul meniului activ USSD sau prin accesarea Aplicației Orange Money prin internet Wi-Fi.

În cazul suspendării furnizării Serviciilor Orange Money în baza motivelor prezentate la lit. g) și h), Clientul va putea solicita fie furnizarea Serviciilor pe Contul Orange Money asociat cu alt număr de telefon non-geografic, fie încetarea prezentului Contract și returnarea contravalorii monedei electronice existente în acel Cont Orange Money.

Orange Money își rezervă dreptul de a dezactiva posibilitatea de utilizare a Amprentei digitale, în situația în care există suspiciuni privind securitatea Tranzacțiilor.

## 10. Încetarea Contractului

Prezentul Contract poate înceta în următoarele situații:

- a) Prin acordul părților, de la data convenită;
- b) În cazul decesului Clientului; cererea de răscumpărare a Monedei electronice aflate în Contul Orange Money la data decesului va putea fi înaintată numai de către moștenitorii în drept, conform prevederilor de drept civil în vigoare, conform unei hotărâri judecătorești definitive sau a unui certificat de moștenitor emis de un notar public;
- c) Prin denunțare unilaterală, din inițiativa Orange Money, care va notifica în acest sens Clientul în scris, cu cel puțin două luni înainte de încetarea efectivă a Contractului;
- d) Prin denunțare unilaterală de către Client prin transmiterea unei notificări scrise cu 30 de zile înainte ca denunțarea să devină efectivă. În cazul

încetării Contractului prin denunțare unilaterală înainte de expirarea a 12 luni de la încheierea acestuia, Clientul va fi ținut la plata de despăgubiri egale cu costurile efective ale Orange Money generate de încetarea înainte de termen a Contractului;

- e) Prin reziliere unilaterală de către Client în situațiile în care Orange Money nu își execută obligațiile contractuale prevăzute la Cap. 6, paragraful A. Solicitarea de reziliere va intra în vigoare în termen de 30 de zile de la data primirii unei notificări scrise în acest sens și sub condiția ca în această perioadă Orange Money să nu fi remediat încălcarea imputată;
  - f) Prin reziliere unilaterală de către Orange Money, fără preaviz, fără notificare, fără intervenția instanței de judecată și fără îndeplinirea vreunei alte formalități, în următoarele situații:
    - i) Clientul nu își respectă obligațiile contractuale asumate la Cap.6, paragraful B;
    - ii) Clientul nu furnizează Orange Money informațiile și documentele solicitate în termenul indicat de Orange Money în vederea îndeplinirii formalităților de cunoaștere a clientelei, a celor privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului atât la semnarea Contractului, cât și pe parcursul derulării acestuia, inclusiv în cazul actualizării informațiilor referitoare la situația sa (de ex.: datele sale de identificare) sau cu ocazia investigării Tranzacțiilor;
    - iii) Clientul transmite informații false sau omite să transmită informații către Orange Money;
    - iv) Notorietatea Clientului nu permite Orange Money continuarea relației comerciale cu acesta;
    - v) În cazul în care Clientul, prin acțiunile sau inacțiunile sale, a prejudiciat imaginea, numele, mărcile sau oricare alte drepturi ale Orange Money
    - vi) În cazul rezilierii de către Orange Money a altor contracte încheiate cu Clientul;
    - vii) În cazul în care Clientul efectuează orice fel de operațiuni care afectează funcționalitatea Rețelei Orange România sau a Sistemului Orange Money, putând periclita în acest mod calitatea Serviciilor oferite;
    - viii) Orange Money are suspiciuni rezonabile cu privire la implicarea Clientului în operațiuni de spălare bani sau de finanțare a terorismului;
    - ix) Ca urmare a unei obligații legale de conformare cu dispozițiile sau recomandările emise de o autoritate competentă sau de o entitate recunoscută în domeniul prevenirii infracțiunilor financiare.
- În toate aceste cazuri de reziliere datorate culpei Clientului, acesta va datora Orange Money daune egale cu prejudiciul cauzat, în condițiile legii. În cazul încetării relației contractuale, indiferent de situație, Orange Money nu va mai efectua operațiuni în Contul Orange Money și nu va mai accepta spre executare Instrucțiunile ale Clientului, cu excepția cererii de răscumpărare integrală a soldului de Monedă

electronică de la data încetării Contractului (din care se vor deduce comisioanele aferente). Cererea de răscumpărare integrală a soldului de Monedă electronică se poate depune în termen de maxim 3 ani de la data încetării efective a Contractului.

Părțile sunt obligate să își execute obligațiile contractuale până în momentul încetării efective a Contractului.

### 11. Cesiune

Orange Money are dreptul în orice moment să transfere integral sau parțial drepturile și/sau obligațiile sale derivând din prezentul Contract unei terțe părți, cu notificarea Clientului, fără a fi necesar acordul acestuia în acest sens și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură. Orange Money se va asigura ca această cesionare să nu afecteze negativ drepturile și obligațiile Clientului prevăzute în prezentul Contract.

Clientului nu îi este permis în niciun mod să își transfere drepturile și/sau obligațiile sale asumate în baza prezentului Contract, fără acordul prealabil scris al Orange Money.

Cesiunea cu titlu oneros a oricăror dintre drepturile acordate prin Contract Clientului sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de utilizare a Serviciilor sau a altor drepturi rezultând din Contract se consideră Fraudă din partea Clientului.

### 12. Forță majoră

Părțile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forță majoră. Prin eveniment de forță majoră se înțelege orice eveniment în afara controlului părților afectate, imprevizibil și insurmontabil. Partea care invocă forța majoră va notifica cealaltă parte în scris, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare atât de la apariția evenimentului respectiv, cât și de la încetarea acestuia.

La încetarea cazului de forță majoră, partea care a fost împiedicată să-și îndeplinească obligațiile își va relua executarea obligațiilor conform prezentului Contract.

### 13. Legea aplicabilă și instanțele competente

Litigiile care decurg din sau sunt în legătură cu prezentul contract vor fi soluționate în prealabil pe cale amiabilă prin intermediul Serviciului Clienti.

În cazul nesoluționării amiabile a litigiului, Clientul poate face o plângere la autoritățile competente (ANPC) sau la instanțele de judecată de la sediul Orange Money. Cererile Orange Money împotriva

Clientului vor fi de competență exclusivă a instanțelor de la domiciliul acestuia din urmă.

Legea aplicabilă Contractului este legea română. Orice comunicare între părți se va derula în limba română.

### 14. Alte clauze

Clientul se poate adresa Serviciului Clienti al Orange Money prin următoarele modalități:

- Telefonic la numărul \*111 sau 0374490111, apel gratuit/tarif normal conform abonamentului de servicii de comunicații electronice al Clientului. Serviciul telefonic funcționează între orele 08:00 și 22:00 de luni până vineri inclusiv și între 08:00 și 18:00 sâmbăta și duminica. Pentru situațiile de urgență (deblocare/schimbare PIN, deblocare Parolă, pierdere, furt, distrugere SIM sau terminal) se poate apela la orice oră Serviciul Relații cu Clientii.
- Completând formularul de contact existent pe site-ul [www.orangemoney.ro](http://www.orangemoney.ro).

Orange Money se angajează să răspundă Clientului în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la primirea sesizării.

Prezentul Contract este încheiat în limba română, iar orice corespondență între Părți se poartă în limba română. În cazul prezentării unor documente redactate în alte limbi, Clientul se obligă să le traducă, pe cheltuiala proprie, la un prestator de servicii autorizat în acest sens.

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

Toate formularele ce urmează a fi încheiate de Client la semnarea prezentului Contract, precum și în decursul relației contractuale, vor face parte integrantă și vor completa prevederile Contractului.

Orange Money va posta pe site-ul oficial, [www.orangemoney.ro](http://www.orangemoney.ro), Termenii și Condițiile Generale de utilizare a Serviciului Orange Money. De asemenea, oricând la cererea Clientului, le va oferi pe suport de hârtie în punctele de vânzare a Serviciului Orange Money sau le poate transmite pe adresa de e-mail a acestuia.

**ORANGE MONEY IFN SA**