

Termeni și condiții generale pentru utilizarea serviciilor Orange Money



Orange
Money



Cuprins

1. Preambul	3
2. Definiții	3
3. Obiectul Contractului	8
4. Durata Contractului	8
5. Încheierea Contractului. Deschiderea Contului de monedă electronică	9
6. Tarife și comisioane	10
7. Condițiile de executare a Tranzacțiilor	11
8. Clasele și Pragurile de tranzacționare	20
9. Extrase de cont	22
10. Obligațiile Părților	23
11. Răspunderea Părților	25
12. Confidențialitate. Prelucrarea Datelor cu caracter personal	26
13. Suspendarea furnizării Serviciilor Orange Money	27
14. Încetarea Contractului	28
15. Cesiune/transfer	31
16. Forță majoră	31
17. Legea aplicabilă și instanțele competente	31
18. Alte clauze	32
Anexa 1 la Condițiile Generale de furnizare a produselor și serviciilor Orange Money	34

CONDIȚII GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR DE EMITERE MONEDĂ ELECTRONICĂ ȘI A SERVICIILOR DE PLATĂ

1. Preambul

Având în vedere următoarele:

- **ORANGE MONEY IFN S.A.**, societate cu sediul în București, sectorul 1, bd. Lascăr Catargiu nr. 47-53, Europe House, camera E3.27 și E3.01, etaj 3, 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 62.560.000 lei, intenționează să pună la dispoziția clienților săi servicii de emiteri 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**”);
- Solicitarea Clientului de a avea acces la serviciile de monedă electronică oferite de Orange Money, exprimată în cadrul Cererii de furnizare a serviciilor de emiteri monedă electronică și a serviciilor de plată,

Orange Money și Clientul (denumite în continuare „Părțile”) au convenit încheierea prezentului Contract (denumit în continuare „**Contract**”), constând în „Cererea de furnizare a serviciilor de emiteri monedă electronică și a serviciilor de plată” împreună cu prezentele Condiții Generale de utilizare a serviciilor de emiteri monedă electronică și a serviciilor de plată.

2. Definiții

Aplicația Orange Money – aplicație mobilă disponibilă pentru terminale de tip smartphone și tablete sau meniul activ USSD care permit accesul Clientului la serviciile de emiteri monedă electronică și serviciile de plată furnizate de 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 obiect al prezentului Contract fără activarea unui Cont de monedă electronică.

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 – documentul intitulat „Cererea de furnizare a serviciilor de emisie monedă electronică și a serviciilor de plată”, prin care Clientul solicită furnizarea serviciilor obiect al prezentului Contract. Cererea este parte integrantă din Contract.

Clasă de tranzacționare – categorie care determină nivelul maxim al valorii Tranzacțiilor pe care Clientul le poate efectua într-un anumit interval de timp (zilnic, lunar și/sau anual), așa cum aceasta este detaliată la Articolul 8.

Client – persoană fizică semnatară a Contractului, ale cărei date de identificare sunt menționate în Cerere, care folosește integral sau parțial serviciile furnizate de Orange Money în baza prezentului Contract strict în calitate de utilizator final și care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale 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 (astfel cum aceștia sunt definiți mai jos).

Condiții Generale – prezentele Condiții generale de furnizare a serviciilor de emisie monedă electronică și a serviciilor de plată.

Cont de monedă electronică/ Cont Orange Money – înseamnă contul de plăți în care este stocată Moneda electronică, deschis pe numele Clientului în sistemul Orange Money. În toate cazurile, contul de monedă electronică este asociat unui număr de telefon mobil 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.

Contract – Contractul de furnizare a serviciilor de emisie monedă electronică și a serviciilor de plată, format din Cerere, prezentele Condiții Generale inclusiv Anexa 1 la acestea – Politica de confidențialitate.

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. Clientul poate consulta lista Distribuitorilor Orange Money și locația punctelor de vânzare ale acestora de pe site-ul oficial al Societății (www.orangemoney.ro), din materialele de comunicare Orange Money sau prin contactarea Serviciului Clienți la numărul de telefon *111 sau 0374490111.

Fonduri – bancnote și monede, bani scripturali și/sau Monedă electronică.

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 – furnizori de utilități/servicii cu care Orange Money a încheiat convenții în vederea oferirii către Clienții Orange Money a posibilității de plată a facturilor/documentelor de plată emise de acești furnizori cu Monedă electronică emisă de Orange Money.

Instrucțiuni – solicitări de efectuare a Operațiunilor de plată/Tranzacțiilor ordonate de Client către Orange Money/Sistemul Orange Money prin intermediul terminalului (telefon mobil, tabletă etc.), respectiv prin Aplicația Orange Money, exceptând tranzacția

de alimentare a contului prin depunere numerar, în cazul căreia instrucțiunea se adresează Distribuitorului.

Meniu activ USSD – USSD reprezintă un protocol de comunicare, bazat pe schimbul de informații sub formă de mesaje scurte până la 182 de caractere numerice, între telefoanele mobile și rețeaua operatorului de telefonie mobilă.

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, Furnizori).

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 de monedă electronică, cu excepția tranzacției de alimentare a contului prin card de debit/de credit în Aplicația Orange Money sau prin depunerea de numerar.

Amprentă digitală – informație de siguranță constând în scanarea amprente digitale a utilizatorului în terminalul utilizat. Această funcționalitate este disponibilă numai pentru modelele de terminale care permit și au disponibilă tehnologia de scanare a amprente 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.

Operațiune de plată (Tranzacție) – acțiune inițiată de Client cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri în/ din Contul Orange Money, indiferent de orice obligații subsecvente între Clientul plătitor și beneficiarul plății. Având în vedere faptul că fondurile existente în Contul Orange Money constau în monedă electronică, operațiunile de plată ce pot fi inițiate în baza prezentului Contract sunt:

- a. Alimentarea Contului Orange Money, prin achiziționarea de Monedă electronică, în condițiile articolului 7.3,
- b. Transferul de Monedă electronică spre un alt Client care are un Cont de monedă electronică deschis la Orange Money, în condițiile articolului 7.4;
- c. Plată cu Monedă electronică a contravalorii bunurilor sau serviciilor achiziționate de către Client de la Comercianții Acceptanți/Furnizori, în condițiile articolelor 7.5 și 7.6;
- d. Răscumpărarea de monedă electronică în condițiile articolului 7.7.

Ordin de plată – orice Instrucțiune dată de Client către Orange Money, prin care se solicită executarea unei Operațiuni de plată.

Ora limită – Ora limită pentru primirea Ordinului de plată, de către Orange Money, în funcție de care se stabilesc momentul primirii Ordinului de plată și termenul de executare a Operațiunii de plată, conform articolelor 7.2.9 și 7.2.10. Ora limită este afișată pe website-ul oficial al Societății (www.orangemoney.ro).

Momentul primirii Ordinului de plată – ziua în care Ordinul de plată este considerat a fi primit de către Orange Money, în funcție de ora limită. Pentru Ordinele de plată primite în zile lucrătoare până în Ora limită, momentul primirii Ordinului de plată este ziua recepționării de către Orange Money, iar pentru Ordinele de plată primite după Ora limită, momentul primirii Ordinului de plată este ziua lucrătoare următoare. Dacă Ordinul de plată este recepționat într-o zi nelucrătoare, este considerat primit în ziua lucrătoare

următoare. Un Ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de către Bancă se consideră că nu a fost primit.

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 8.

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 8.

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 7.7.

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

Servicii – serviciile de emiter monedă electronică și serviciile de plată oferite de Orange Money în baza prezentului Contract.

Sistemul Orange Money – platformă tehnică administrată de către Orange Money, unde sunt stocate toate Conturile de monedă electronică 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, efectuarea de Ordine de plată sau Răscumpărarea de monedă electronică.

3. Obiectul Contractului

În baza prezentului Contract, Orange Money se angajează să furnizeze Clientului serviciile de emiter monedă electronică și serviciile de plată prevăzute în prezentul Contract.

4. Durata Contractului

Prezentul Contract se încheie pe durată nedeterminată și încetează în condițiile Articolului 14.

5. Încheierea Contractului. Deschiderea Contului de monedă electronică

5.1. Pentru a putea utiliza Serviciile, Clientul trebuie să îndeplinească, în mod cumulativ, următoarele condiții: (i) 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; (ii) să dețină un terminal funcțional (telefon mobil, tableta etc.); (iii) să aibă peste 18 ani; (iv) să îndeplinească orice alte condiții de eligibilitate menționate în materialele informative puse la dispoziție de Orange Money cu privire la accesul la Servicii.

5.2. Clientul poate solicita deschiderea unui Cont de monedă electronică prin înregistrarea unei Cereri în magazinele Distribuitorilor sau electronic, în cadrul aplicației Orange Money. În vederea analizării Cererii, 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 de monedă electronică 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.

5.3. Contractul se consideră încheiat la data înregistrării Cererii în conformitate cu articolul 5.2 de mai sus și a acceptului expres al Clientului cu privire la condițiile contractuale, inclusiv Condițiile Generale de furnizare a serviciilor de emiter monedă electronică și a serviciilor de plată. Contractul intră în vigoare sub condiția și la data mesajului de confirmare din partea Orange Money cu privire la activarea Contului de monedă electronică, transmis Clientului (i) prin sms și/sau e-mail, în cazul contractării serviciului în magazinele Distribuitorilor, respectiv (ii) electronic, în cadrul Aplicației Orange Money, în cazul contractării serviciului la distanță, prin intermediul Aplicației Orange Money.

În cazul în care Contractul se încheie la distanță, în Aplicația Orange Money, acesta va fi transmis prin e-mail Clientului, pe suport durabil, la adresa de contact comunicată în cadrul Aplicației Orange Money.

5.4. Activarea Contului de monedă electronică are loc în maximum 2 zile lucrătoare (pentru Clasa 1 de Tranzacționare), respectiv 5 zile lucrătoare (pentru Clasa 2 de Tranzacționare), calculate de la: (i) data încheierii Contractului, menționată la articolul 5.3 de mai sus, dacă documentația furnizată de Client este completă, respectiv (ii) de la data la care Clientul a pus la dispoziția Orange Money toate documentele solicitate, cuprinzând inclusiv informații care să ateste identitatea sa, inclusiv adresa, iar aceste documente sunt considerate satisfăcătoare de către Orange Money.

5.5. Orange Money își rezervă dreptul să refuze activarea Contului de monedă electronică în următoarele cazuri: (a) nefurnizării de către Client a informațiilor și/sau documentelor corespunzătoare privind identitatea Clientului, inclusiv adresa, (b) identificării unui caz de Fraudă, (c) aplicării procedurilor interne de cunoaștere a clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, (d) în cazul în care Clientii solicitanți se află în conflict/litigiu sau există suspiciuni rezonabile că aceștia au oferit informații incorecte, false sau incomplete, că sunt implicați în activități de spălare de bani sau de finanțare a terorismului sau că efectuează tranzacții în și dinspre țări supuse sancțiunilor economice internaționale. În aceste situații, la expirarea celor 2 zile lucrătoare menționate la articolul 5.4, Orange Money este îndreptățită să considere Contractul încetat cu efecte imediate, fără intervenția instanței judecătorești și fără altă formalitate, Clientul neavând dreptul la daune.

5.6. 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 emidente de Monedă electronică deschis la o bancă comercială.

6. Tarife și comisioane

6.1. Tarifele și comisioanele aplicabile Serviciilor furnizate de Orange Money sunt precizate în Cerere, parte integrantă din prezentul Contract. De asemenea, tarifele și comisioanele aplicabile sunt afișate în punctele de vânzare și pe site-ul oficial al Societății, www.orangemoney.ro.

6.2. Orange Money își rezervă dreptul să modifice oricând comisioanele și prevederile prezentului Contract, inclusiv condițiile de utilizare aplicabile Serviciilor, 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 termen 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.

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

7. Condițiile de executare a Tranzacțiilor

7.1. Condiții generale de executare a Tranzacțiilor

7.1.1. Orange Money poate executa o Tranzacție, indiferent de tipul acesteia, numai în cazul îndeplinirii următoarelor condiții cumulative:

- a. Instrucțiunea/Ordinul de plată este efectuat și autorizat în conformitate cu procedura agreată cu Clientul și conține toate informațiile obligatorii conform legii/prezentului Contract;
- b. Tranzacția este conformă cu cerințele legale;
- c. Contul Orange Money deține suficientă Monedă electronică pentru executarea Tranzacției și pentru achitarea comisionului aferent acesteia, dacă este cazul;
- d. 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;
- e. Orange Money nu suspectează activitate fraudulentă sau cu potențial fraudulos;
- f. Tranzacția respectă limitele Clasei de tranzacționare aplicabile Clientului și orice alte limite/restricții aplicabile Contului Orange Money
- g. Contul Orange Money nu este indisponibilizat în baza unei

hotărâri judecătorești, titlu executoriu, adrese de poprire/poprire asiguratorie, oricărui alt act de indisponibilizare emis de autorități competente sau organe de cercetare penală în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare la data indisponibilizării;

- h. Pentru executarea tranzacției Banca nu ar acționa contrar unor prevederi legale sau altor obligații ce îi revin;
- i. Nu există niciun alt impediment legal sau financiar pentru executarea Tranzacției.

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

7.1.3. Orange Money are dreptul să nu execute o Instrucțiune/Ordin de Plată în oricare dintre situațiile menționate mai sus în prezentul articol 7, fără a putea fi ținută răspunzătoare în vreun fel pentru prejudiciile produse Clientului din această cauză. Într-o asemenea situație, refuzul și, dacă este posibil, motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au condus la refuz vor fi notificate Clientului, dacă acest lucru nu este interzis prin prevederi legislative relevante. Comunicarea refuzului se va face, în modul convenit prin articolul 18.2.2, în cel mai scurt timp și, în orice situație, în termenele de executare ale Instrucțiunilor/Ordinelor de plată respective.

7.2. Procedura de transmitere de către Client și de executare de către Orange Money a Instrucțiunilor/Ordinelor de plată

7.2.1. Toate Tranzacțiile se vor efectua de Client numai după aprobarea lor de către acesta prin introducerea PIN-ului sau Ampreței digitale. Excepție de la introducerea PIN-ului sau Ampreței digitale fac tranzacțiile de depunere numerar în cont și alimentare cont prin intermediul cardului de debit/de credit (achiziție de monedă electronică prin plata în numerar sau cu cardul).

7.2.2. PIN-ul este furnizat Clientului de către Sistemul Orange Money prin SMS, la inițierea relației comerciale, urmând ca, în vederea activării Contului său de monedă electronică, Clientul să își definească propriul cod PIN, cunoscut numai de către el și care trebuie păstrat în condiții de siguranță. Orange Money nu are acces la acest PIN stabilit de către Client și este obligația Clientului să nu îl dezvăluie sub nicio formă către nicio altă persoană.

7.2.3. După executarea oricărei Tranzacții efectuate pe Contul Orange Money, executarea acesteia va fi confirmată Clientului prin transmiterea unui SMS.

7.2.4. Tranzacția ordonată 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 și dacă sunt îndeplinite toate condițiile generale de executare a Tranzacțiilor, menționate la articolul 7.1.1.

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

7.2.6. În cazul în care Clientul transferă în mod eronat fonduri spre un destinatar, va trebui să apeleze imediat departamentul Relații Clienti pentru a solicita 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 i se recomandă să se adreseze direct destinatarului și, dacă va fi necesar, autorităților competente pentru rezolvarea diferendului/litigiului cu destinatarul.

7.2.7. Clientul este singurul îndreptățit să efectueze Tranzacții de pe Contul de monedă electronică 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.

7.2.8. Pentru efectuarea unei Operațiuni de plată, Clientul trebuie să introducă în Aplicația Orange Money datele respectivei operațiuni și să valideze tranzacția prin introducerea codului PIN sau a Amprentei digitale. După introducerea codului PIN corect sau, după caz, Amprentei digitale, se consideră că Clientul și-a exprimat consimțământul pentru executarea Operațiunii de plată.

7.2.9. Ordinul de plată se consideră primit de Orange Money și devine irevocabil după introducerea de către Client a codului PIN corect sau a Amprentei digitale, cu excepția situației menționate mai jos.

7.2.10. Dacă nu se prevede altfel în prezentul Contract, orice Operațiune de 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.

7.3. Achiziția de Monedă electronică/alimentarea Contului de monedă electronică

7.3.1. Alimentarea Contului Orange Money se face prin achiziționarea de Monedă electronică, la prețul de achiziție menționat în Cerere. Alimentarea Contului Orange Money se poate face în următoarele modalități:

- a) Cu plata în numerar a contravalorii Monedei electronice, în magazinele Orange Money/Orange România și ale celorlalți Distribuitori, în timpul orelor de program;
- b) Cu plata prin card de debit/credit de către Client:

(i) în cadrul Aplicației Orange Money, prin accesarea meniului „Alimentare cont”, introducerea sumei și a datelor cardului. Clientul va fi redirecționat către pagina securizată a procesatorului de plăți, unde i se va solicita introducerea datelor cardului în vederea efectuării Tranzacției. Clientul are posibilitatea de a salva datele cardului/cardurilor proprii introdus(e) anterior în Aplicația Orange Money. În această situație, (i) pe o perioadă de 12 luni de la data salvării cardului în Aplicația Orange Money, respectiv (ii) până la data expirării cardului, dacă aceasta este anterioară perioadei menționate de 12 luni, nu va mai fi

necesară reintroducerea datelor cardului respectiv la fiecare alimentare a Contului de monedă electronică. Clientul poate salva în Aplicația Orange Money mai multe carduri pe care le deține, urmând a selecta, la momentul efectuării fiecărei Tranzacții de alimentare Cont de monedă electronică, ce card dorește să utilizeze pentru respectiva alimentare. De asemenea, Clientul poate oricând șterge, din Aplicația Orange Money, oricare din cardurile salvate;

(ii) pe website-ul Orange Money, 24 ore din 24, 7 zile din 7; Clientul va accesa site-ul www.orangemoney.ro, secțiunea „Alimentare cont”, va completa datele cu privire la Contul de monedă electronică, suma ce dorește să o alimenteze în cont și datele legate de card. Clientul va fi redirecționat către pagina securizată a procesatorului de plăți, unde i se va solicita introducerea datelor cardului în vederea efectuării Tranzacției.

În toate cazurile în care Contul de monedă electronică este alimentat prin plata cu cardul, în vederea asigurării unui nivel înalt de securizare, comunicațiile vor fi criptate, iar datele vor fi stocate, transmise și procesate în condiții de securitate.

c) Prin transfer de fonduri dintr-un alt cont de plăți.

7.3.2. Alimentarea Contului de monedă electronică al Clientului poate fi efectuată și de terți, în modalitățile menționate la literele a) sau c) de mai sus. Prin încheierea prezentului Contract, Clientul se declară de acord să primească fonduri din partea unor asemenea terți și ca valoarea acestor fonduri să-i fie creditată ca monedă electronică în contul Orange Money, orice asemenea creditare implicând achiziționarea de Monedă electronică de Client, la prețul de achiziție menționat în Cerere.

7.4. Transferul de Monedă electronică într-un alt cont de monedă electronică

7.4.1. Tranzacțiile de transfer de Monedă electronică către alt Client deținător al unui Cont de monedă electronică deschis la Orange Money se efectuează după momentul primirii unei astfel de Instrucțiuni în Sistemul Orange Money, în condițiile în care sunt

respectate condițiile generale de executare a Tranzacțiilor, prevăzute la Articolul 7.1.

7.4.2. Clientul poate ordona transferul de Monedă electronică către un alt Client deținător al unui Cont de monedă electronică deschis la 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.

7.4.3. 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 ordonatorul Tranzacției.

7.4.4. 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.

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

7.4.6. 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.

7.5. Plăți către Furnizori

7.5.1. Clientul are posibilitatea de a efectua plăți către Furnizori din Contul de monedă electronică, selectând în meniul Aplicației Orange Money opțiunea „Plată furnizori” și:

- (i) Prin introducerea, în Aplicația Orange Money, a datelor de identificare ale facturii/documentului de plată (e.g. număr factură/poliță/document de plată, cod client etc.) și a sumei care urmează să fie achitată; sau

- (ii) Prin înregistrarea, o singură dată, în meniul Aplicației Orange Money; ulterior, Clientul va primi, în meniul dedicat, detaliile facturii/documentului de plată și va avea opțiunea de plată activă. Opțiunea pentru această modalitate de plată implică acceptul expres al Clientului pentru ca datele legate de facturare să fie comunicate de Furnizori către Orange Money și preluate în Aplicația Orange Money, în vederea asigurării posibilității efectuării de către Client de plăți către Furnizori;

- (iii) Prin scanarea codului de bare afișat pe factură/poliță/documentul de plată emis de Furnizor.

7.5.2. Clientul are opțiunea de a achita contravaloarea facturii/documentului de plată integral sau parțial.

7.5.3. Plățile 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.

7.6. Plata la Comercianții Acceptanți

7.6.1. Clientul are posibilitatea de a plăti, din Contul de monedă electronică, la Comercianții Acceptanți ce afișează siglele Orange Money, contravaloarea bunurilor și serviciilor achiziționate de la aceștia, prin intermediul Aplicației Orange Money sau utilizând meniul activ USSD, astfel:

- (i) Prin accesarea meniului Aplicației Orange Money, opțiunea „Plată comerciant”, urmată de scanarea Codului QR (codul afișat de Comerciantul Acceptant) și confirmarea Tranzacției prin codul PIN sau Amprenta digitală.

sau

- (ii) 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.

7.6.2. Plățile la Comerțanții Acceptanți, indiferent de varianta aleasă, trebuie validate de Client prin introducerea Codului PIN sau a Amprentei digitale, la alegerea acestuia. Plata va fi executată cu respectarea termenelor prevăzute la Articolele 7.2.9 și 7.2.10.

7.7. Răscumpărarea de Monedă electronică

7.7.1. Clientul poate să solicite răscumpărarea Monedei electronice aflate în Contul său de monedă electronică în următoarele modalități:

- a) Prin primirea echivalentului în RON al acesteia, în numerar, cu reținerea comisionului aferent Tranzacției de răscumpărare. Răscumpărarea de monedă electronică poate fi făcută în numerar, prin intermediul magazinelor Orange Money/ Orange România S.A., în timpul orelor de program. De asemenea, Clientul se poate adresa, în vederea răscumpărării Monedei electronice, celorlalți Distribuitori, în măsura în care aceștia au suficient numerar disponibil. În situația în care Clientul se adresează pentru răscumpărare la punctul de vânzare al unui Distribuitor care nu are suficient numerar disponibil, Clientul se va adresa unui alt punct de vânzare Orange Money;
- b) Prin transfer de fonduri în valoare de maximum RON 49.999,99/ instrucțiune de plată către conturi de plăți care nu sunt conturi de monedă electronică, identificate cu coduri IBAN, deținute de Client sau terți la instituții autorizate potrivit legii (transfer procesat în cadrul sistemului de plăți SENT, operat de TransFond S.A.), în condițiile detaliate mai jos.

7.7.2. În vederea executării de către Orange Money a unui ordin de plată privind un transfer către un cont de plăți care nu este un cont de monedă electronică, în condițiile articolului 7.7.1 litera b), Clientul trebuie să furnizeze Orange Money:

- (i) Codul IBAN al Contului beneficiarului Ordinului de plată;
- (ii) Numele beneficiarului Ordinului de plată;
- (iii) Pentru plățile către Trezoreria Statului, identificatorul fiscal al plătitorului și beneficiarului Ordinului de plată.

Pentru evitarea oricărei îndoieli, Orange Money nu are obligația de a verifica numele titularului contului beneficiarului plății și nici codul IBAN al contului beneficiarului, singura obligație fiind de a verifica algoritmic codul IBAN al contului beneficiarului, în conformitate cu reglementările legale aplicabile utilizării codurilor IBAN în România.

7.7.3. În vederea creditării Contului Orange Money al unui Client beneficiar al unui transfer de fonduri, Orange Money va verifica:

- Existența informațiilor referitoare la plătitor în cadrul detaliilor plății, astfel cum acestea au fost comunicate de prestatorul de servicii de plată al plătitorului;
- Existența și exactitatea informațiilor referitoare la Clientul beneficiar (codul IBAN al contului Orange Money al Clientului beneficiarului).

În cazul în care informațiile menționate mai sus sunt incomplete/eronate sau lipsesc, Orange Money va solicita prestatorului de servicii de plată al plătitorului completarea sau clarificarea lor, după caz. Creditarea Contului Orange Money al Clientului beneficiar urmează a avea loc numai după ce Orange Money primește clarificări/completări corespunzătoare.

7.7.4. În cazul în care un Ordin de plată este inițiat de către Clientul Orange Money după Ora limită sau într-o zi nelucrătoare, acesta va fi debitat din Contul Orange Money al Clientului în următoarea zi lucrătoare. În această situație, Orange Money va diminua soldul contului Clientului cu valoarea Ordinului de plată respectiv începând cu momentul inițierii Ordinului de plată de către Client.

7.7.5. Pentru Ordinele de plată inițiate, Clientul are obligația să prezinte Orange Money, la solicitarea acesteia, documente justificative conform legislației în vigoare. În cazul în care va fi necesar, Orange Money va efectua verificări suplimentare impuse de legislația privind prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului, precum și de legislația privind sancțiunile internaționale de blocare a fondurilor, caz în care termenele de executare a operațiunilor de plată respective se prelungesc până la finalizarea verificărilor impuse de lege.

7.7.6. În cazul în care Contul Orange Money este creditat din eroare cu o sumă, Clientul nu va avea dreptul să retragă, să transfere, să dispună sau să utilizeze în orice alt fel acea sumă în totalitate sau în parte. Imediat ce a luat cunoștință de orice astfel de creditare incorectă, Clientul va notifica Orange Money, iar Orange Money va avea dreptul să debiteze contul respectiv cu orice sumă creditată incorect. Dacă, încălcând obligația prevăzută anterior în prezentul alineat, Clientul retrage, transferă, dispune sau utilizează în orice fel suma creditată incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obligă să ramburseze de îndată Orange Money suma respectivă și să despăgubească Orange Money pentru orice pierdere pe care aceasta ar putea-o suferi ca urmare a acestui fapt. Dacă eroarea de creditare este sesizată de Orange Money, de către ordonatorul plății sau de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului, Orange Money are dreptul, fără a fi necesară înștiințarea sau obținerea unei autorizări prealabile de la Client, să corecteze eroarea prin debitarea Contului Orange Money cu suma respectivă, în baza unor acte în formă și conținut satisfăcătoare pentru Orange Money. Orange Money va înștiința Clientul, prin extrasul de cont, în legătură cu corecția astfel efectuată.

8. Clasele și Pragurile de tranzacționare

8.1. Clasa 1 de tranzacționare (denumită și „Orange Money Start”)

8.1.1. 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. În cazul încheierii Contractului la distanță, în cadrul Aplicației Orange Money, documentul de identitate solicitat va fi furnizat în copie scanată în Aplicația Orange Money și va fi de tip carte de identitate.

Clasa 1 de tranzacționare implică următoarele praguri de tranzacționare:

- a) Totalitatea Operațiunilor de Plată (cu excepția răscumpărărilor de Monedă electronică) executate din Contul de monedă electronică este în valoare de maximum 10.500 RON pe parcursul unui an calendaristic;

- b) Operațiunile de răscumpărare de Monedă electronică sunt de maximum 4.200 RON pe parcursul unui an calendaristic;
- c) Pragul de tranzacționare pe operațiune este de maximum 4.200 RON;
- d) Pragul de tranzacționare pe zi este de maximum 10.000 RON, pentru operațiuni cu numerar.

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

8.1.3. În cazul în care Clientul atinge oricare dintre Pragurile de tranzacționare prevăzute de Clasa 1 de tranzacționare, accesul său la Contul de monedă electronică va fi suspendat automat, Clientul urmând a fi informat în legătură cu această situație prin SMS sau e-mail, la numărul de telefon/adresa de e-mail menționată în Cerere. Pentru reactivarea Contului de monedă electronică, Clientul are obligația să se prezinte la oricare dintre punctele de vânzare ale Orange Money/Distribuitoarelor acesteia, în vederea aplicării măsurilor suplimentare de cunoaștere a clientelei și a eventualei încadrări a Clientului în Clasa 2 de tranzacționare, cu acceptul Orange Money.

8.2. Clasa 2 de tranzacționare (denumită și „Orange Money Plus”)

8.2.1. 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, în original, în plus față de documentul de identitate menționat la Articolul 8.1.1. de mai sus, Orange Money urmând a reține câte o copie a acestor documente:

- a) Un document suplimentar de identitate (Buletin sau Carte de identitate, Pașaport etc.) valid;
- b) Permis de conducere valid;
- c) O factură de utilități, indiferent de furnizor, validă;
- d) Talon de pensie valid;
- e) Orice acte care atestă dreptul de folosință/proprietate asupra locuinței;

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

8.2.2. Ulterior prezentării acestor documente, Orange Money își rezervă dreptul de a verifica informațiile rezultând din 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.

8.2.3. Orange Money își rezervă dreptul de a contacta telefonic sau în scris Clientul, ca măsură suplimentară de identificare și de verificare a identității Clientului.

8.2.4. 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.

8.2.5. Pragurile maxime de tranzacționare aferentei Clasei 2 de tranzacționare sunt, în mod cumulativ, 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 aferent, dacă este cazul.

9. Extrase de cont

9.1. 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 de monedă electronică prin solicitarea unor extrase de cont. Acestea vor fi furnizate în mod gratuit, în formă electronică, fiind disponibile lunar pentru descărcare în Aplicația Orange Money, precum și, la solicitarea Clientului, prin e-mail sau pe suport de hârtie în punctele de vânzare ale Orange Money/Distribuitorilor acesteia.

9.2. 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 maximum 13 luni de la emiterea extrasului de cont care conține informația contestată.

9.3. În același timp, Clientul poate oricând afla situația fondurilor de Monedă electronică prin interogarea meniului dedicat Serviciului de monedă electronică sau prin apelarea Serviciului 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 Orange Money sau meniul activ USSD pentru interogarea soldului.

10. Obligațiile Părților

10.1. Obligațiile Orange Money

- a) Orange Money se angajează să execute Instrucțiunile Clientului cu bună credință și cu diligența solicitată unui profesionist, conform standardelor și bunelor practici în domeniu;
- b) Orange Money se obligă să asigure confidențialitatea datelor Clientului, a elementelor de securitate de care are cunoștință și a Tranzacțiilor sale, în condițiile legii;
- c) Alte obligații prevăzute în acest Contract.

10.2. Obligațiile Clientului

- a) Clientul se obligă să utilizeze Serviciile obiect al prezentului Contract conform condițiilor contractuale prevăzute în acest document;
- b) Clientul se obligă să se asigure că nu utilizează Serviciile pentru efectuarea unor Tranzacții ce pot fi considerate ilegale;
- c) 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 prezinte documentele care atestă această modificare;

- d) 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 terțe persoane, atunci când a optat pentru accesarea Aplicației Orange Money prin intermediul acestei 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;
- e) Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru modalitatea de utilizare a Serviciilor;
- f) 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 de monedă electronică, astfel încât să se prevină utilizarea nelegitimă a acestor servicii până la înlocuirea cartelei SIM. Pentru evitarea oricărui dubiu, informarea adresată Orange România S.A. 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 furnizate de Orange Money în baza prezentului Contract. În acest scop și fără a prejudicia obligația de informare de către Client conform paragrafului anterior, Clientul, prin prezenta, declară că a înțeles și este de acord ca Orange România S.A. 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 de monedă electronică al Clientului până la solicitarea primită din partea acestuia de a reactiva contul.
- g) Alte obligații prevăzute în acest Contract.

11. Răspunderea Părților

11.1. Răspunderea Orange Money

11.1.1. 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 culpă gravă constatate 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 de monedă electronică cu valoarea debitată în mod incorect.

11.1.2. 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).

11.1.3. 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.

11.1.4. Orange Money nu va fi responsabilă în cazul în care Clientul nu poate accesa Serviciile sau anumite Tranzacții nu sunt inițiate/procesate în mod corespunzător din cauza deficiențelor de conectare, funcționare sau alimentare care țin de echipamentele/terminalele utilizate de Client sau de situarea acestora în afara ariei de acoperire a Rețelei Orange România.

11.2. Răspunderea Clientului

11.2.1. Clientul înțelege și acceptă că, în furnizarea Serviciilor în baza prezentului Contract, Orange Money se bazează, cu bună-credință, pe faptul că Clientul este utilizatorul legal al numărului de telefon

în baza căruia va utiliza Serviciile. În situația în care Clientul nu este și titularul contractului de abonament de servicii de voce ale Orange România S.A. pe care sunt furnizate servicii de comunicații electronice, Clientul 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 obiect al prezentului Contract.

11.2.2. Clientul este responsabil în întregime pentru prejudiciul cauzat prin efectuarea unor Tranzacții frauduloase sau prin nerespectarea obligațiilor contractuale și legale aplicabile.

11.2.3. Clientul suportă toate pierderile pentru orice operațiuni neautorizate dacă aceste pierderi rezultă 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.

11.2.4. Clientul va suporta pierderile aferente oricăror 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 la data efectuării Tranzacției neautorizate.

11.2.5. 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.

12. Confidențialitate. Prelucrarea Datelor cu caracter personal

Orange Money prelucrează datele cu caracter personal ale Clientului cu respectarea prevederilor legale, în condițiile detaliate în Anexa 1 la prezentul Contract – „Politica de Confidențialitate”.

13. Suspendarea furnizării Serviciilor Orange Money

13.1. Orange Money poate proceda la suspendarea Contului de monedă electronică, 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 de monedă electronică, precum și în caz de suspiciuni de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia, a telefonului/terminalului asociat contului sau a cartelei SIM aferente;
- c) Clientul nu depune documentele solicitate în termenul indicat de Orange Money, în vederea activării Contului de monedă electronică și/sau a actualizării informațiilor despre situația sa;
- d) Existența unor instrucțiuni sau recomandări ale autorității de supraveghere/oricăror altor autorități competente;
- e) Orange Money are suspiciuni rezonabile cu privire la implicarea Clientului în operațiuni de spălare bani sau de finanțare a terorismului;
- f) Suspendarea, din orice motiv, de către Orange România S.A. a furnizării de servicii de comunicații electronice pe cartela SIM care este asociată Contului de monedă electronică;
- g) În situația în care Clientul Orange Money nu este titularul contractului de abonament încheiat cu Orange România S.A. în baza căruia utilizează numărul de telefon mobil asociat Contului de monedă electronică, 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, din orice motiv, de către Orange România S.A. a furnizării de servicii de comunicații electronice pe cartela SIM care este asociată Contului de monedă electronică;

i) În cazul în care Orange Money este informată, de către Client sau de către Orange România S.A., despre deteriorarea, furtul, pierderea sau utilizarea neautorizată a telefonului/terminalului sau a cartelei SIM sau în caz de suspiciuni ale Clientului că Parola și/sau Codul PIN au fost dezvăluite către terți, în condițiile Articolului 10.2.f de mai sus.

j) În orice alte situații prevăzute de prezentul Contract.

13.2. În cazul suspendării furnizării Serviciilor în baza motivelor prezentate la:

(i) Literele a) și c) ale Articolului 13.1, Clientul va avea acces la Serviciile Orange Money după prezentarea documentelor corespunzătoare, solicitate de Orange Money.

(ii) Litera f) a Articolului 13.1, Clientul va avea acces la Servicii numai prin intermediul meniului activ USSD sau prin accesarea Aplicației Orange Money prin internet Wi-Fi.

(iii) Literele g) și h) ale Articolului 13.1, Clientul va putea solicita fie furnizarea Serviciilor pe Contul de monedă electronică asociat cu un alt număr de telefon mobil în Rețeaua Orange România, fie încetarea prezentului Contract și returnarea contravalorii monedei electronice existente în Contul de monedă electronică.

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

14. Încetarea Contractului

14.1. Prezentul Contract poate înceta în următoarele situații:

a) Prin acordul părților, de la data convenită;

b) În cazul decesului Clientului, Contractul încetează în mod automat la data la care Orange Money este notificată în scris în acest sens; cererea de răscumpărare a Monedei electronice aflate în Contul de monedă electronică la data decesului va putea fi înaintată numai de către moștenitorii în drept, conform prevederilor de drept civil în vigoare, conform unei hotărâri

juducătorești 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 notificare scrisă adresată Orange Money sau prin apelarea Serviciului Relații Clienți, conform articolului 18.1, cu 30 de zile înainte ca denunțarea să devină efectivă;

e) Prin reziliere de către Client, în situațiile în care Orange Money nu își execută obligațiile contractuale prevăzute la Articolul 10.1. 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 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 Articolul 10.2 și/sau orice alte obligații prevăzute în prezentul Contract;

(ii) Clientul nu furnizează Orange Money informațiile și documentele solicitate în termenul indicat de Orange Money în vederea îndeplinirii formalităților de cunoaștere a clienței, a celor privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului, atât anterior activării Contului de monedă electronică, cât și pe parcursul derulării Contractului, inclusiv în vederea actualizării informațiilor referitoare la situația sa (de ex.: datele sale de identificare) sau cu ocazia investigării Tranzacțiilor;

(iii) În situațiile în care Orange Money are suspiciuni rezonabile că, Clientul a oferit informații incorecte, false sau incomplete sau omite să transmită informații către Orange Money;

(iv) În cazul identificării unui caz de Fraudă sau cu potențial fraudulos;

(v) În cazul în care Clientul, prin acțiunile sau inacțiunile sale, a prejudiciat imaginea, numele, mărcile sau oricare alte drepturi ale Orange Money și/sau în cazul în care politica Orange Money privind derularea relațiilor de afaceri pe criterii de risc nu permite continuarea relației contractuale cu Clientul;

(vi) În cazul neîndeplinirii de către Client a oricăror obligații asumate în temeiul altor contracte încheiate cu Orange Money;

(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 sau cu privire la efectuarea de către Client de tranzacții în și dinspre țări supuse sancțiunilor economice internaționale;

(ix) Ca urmare a unei obligații legale de conformare cu dispozițiile sau recomandările emise de autoritatea de supraveghere/orice altă autoritate/instituție competentă.

g) În cazul în care Contractul se încheie la distanță, în cadrul Aplicației Orange Money, prin denunțare unilaterală de către Client fără penalități și fără a fi necesară invocarea vreunui motiv, în termen de 14 zile calendaristice de la încheierea Contractului, prin notificare scrisă adresată Orange Money sau prin apelarea Serviciului Relații Clienți, conform articolului 18.1. În acest caz, Clientului îi poate fi solicitată achitarea, fără întârzieri nejustificate, a cheltuielilor aferente Serviciului deja furnizat, fără alte costuri suplimentare.

14.2. În toate cazurile de încetare datorate culpei Clientului, acesta va datora Orange Money daune egale cu prejudiciul cauzat, în condițiile legii.

14.3. În cazul încetării relației contractuale, indiferent de situație, Orange Money nu va mai efectua operațiuni în Contul de monedă electronică 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 maximum 3 ani de la data încetării efective a Contractului.

15. Cesiune/transfer

15.1. 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 acest transfer să nu afecteze negativ drepturile și obligațiile Clientului prevăzute în prezentul Contract.

15.2. Clientului nu poate transfera în niciun mod drepturile și/sau obligațiile sale asumate în baza prezentului Contract, fără acordul prealabil scris al Orange Money. Cesiunea/transferul de către Client, cu titlu oneros, al dreptului de utilizare a Serviciilor și/sau al oricăror dintre drepturile acordate prin Contract Clientului se consideră Fraudă din partea Clientului.

16. 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, astfel cum aceasta este definită de Codul civil. 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.

17. Legea aplicabilă și instanțele competente

17.1. Legea aplicabilă Contractului este legea română.

17.2. Orice neînțelegeri care decurg din sau sunt în legătură cu prezentul Contract vor fi soluționate în prealabil pe cale amiabilă prin intermediul Serviciului Clienți. În cazul în care soluționarea amiabilă nu este posibilă, Clientul poate face o plângere la autoritățile competente (ANPC) sau se poate adresa instanțelor de judecată

competente. Cererile Orange Money împotriva Clientului vor fi de competența exclusivă a instanțelor de la domiciliul acestuia din urmă.

18. Alte clauze

18.1. Clientul se poate adresa Serviciului Relații Clienți al Orange Money prin următoarele modalități:

- (i) Telefonic la numărul *111 sau 0374490111, apel gratuit/tarifat 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 Clienți.
- (ii) Completând formularul de contact existent pe site-ul www.orangemoney.ro

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

18.2. Notificări/comunicări

18.2.1. Cu excepția situațiilor în care se prevede altfel prin prezentul Contract sau prin dispoziții legale imperative, orice notificare/comunicare între Părți va fi considerată valabil îndeplinită dacă va fi transmisă în modalitățile reglementate prin prezentul articol 18.2.

18.2.2. Orice notificare/comunicare adresată de Orange Money către Client va putea fi transmisă în oricare dintre următoarele modalități: (a) prin predare directă; (b) prin poștă/servicii de curierat recunoscute, la adresa de domiciliu sau de corespondență/alternativă a Clientului, menționată în Cerere; (c) prin poșta electronică (e-mail), la adresa de e-mail a Clientului, menționată în Cerere; (d) prin mesaj (SMS) transmis la numărul de telefon mobil menționat în Cerere. Clientul are obligația de a comunica Orange Money, de îndată, orice modificare a coordonatelor sale de contact. În caz contrar, orice asemenea modificare nu va fi opozabilă Orange Money, toate notificările/comunicările transmise la coordonatele de contact comunicate Orange Money fiind considerate valabile.

18.2.3. Orice notificare/comunicare adresată de Client către Orange Money va fi efectuată la adresa poștală a acesteia din urmă, menționată în partea introductivă a Contractului. Orice modificare a adresei Orange Money va fi opozabilă Clientului începând cu ziua lucrătoare următoare datei când noua adresă a Orange Money a fost înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului. De asemenea, adresa Orange Money este afișată și pe site-ul acesteia, la adresa www.orangemoney.ro. Comunicările sunt considerate a fi primite de către Orange Money în mod valabil dacă pot fi probate cu: (i) ștampila de înregistrare a Orange Money, aplicată pe copia restituită Clientului; (ii) semnătura de primire, existentă pe recipisa de confirmare de primire, în cazul transmiterii prin poștă/servicii de curierat recunoscute. Orice corespondență primită într-o zi nelucrătoare sau după ora 17.00 într-o zi lucrătoare se consideră primită în ziua lucrătoare următoare.

18.3. 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.

18.4. 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.

18.5. 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.

18.6. Orange Money va posta pe site-ul oficial, www.orangemoney.ro, prezentele Condiții Generale de furnizare a serviciilor de emisie monedă electronică și a serviciilor de plată. De asemenea, oricând la cererea Clientului, le va oferi pe suport de hârtie în punctele de

vânzare a Serviciului sau le poate transmite pe adresa de e-mail a acestuia.

18.7. Prevederile prezentului Contract se completează cu dispozițiile legale în vigoare, în special cu cele privind emiterea de monedă electronică, serviciile de plată, prevenirea și sancționarea spălării banilor, prevenirea și combaterea finanțării terorismului, protecția consumatorilor, inclusiv la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare (în cazul în care Contractul se încheie prin Aplicația Orange Money).

18.8. Anexa 1 – Politica de confidențialitate – face parte integrantă din prezentele Condiții Generale.

Anexa 1 la Condițiile Generale de furnizare a produselor și serviciilor Orange Money

Politica de Confidențialitate (ultima actualizare iunie 2018)

Orange Money este o instituție financiară nebancaară înregistrată în Registrul General sub nr. RG-PJR-41-110335 și o instituție emitentă de monedă electronică, înregistrată în Registrul Instituțiilor Emitente de Monedă Electronică sub nr IEME-RO-0003, cu sediul social în București, Bulevardul Lascăr Catargiu nr. 47-53, Europe House, etaj 3, sector 1, România, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/13883/2014, cod unic de identificare fiscal 33851267 („Orange Money”), care prelucrează datele cu caracter personal într-un mod confidențial, sigur și transparent.

Acest document descrie modalitatea în care Orange Money colectează, folosește, protejează și transmite Datele cu caracter personal ale persoanelor care vizitează magazinele Orange România, ale distribuitorilor Orange România sau ale oricărui altor distribuitori ai Orange Money („Distribuitorii”), care achiziționează/sunt interesați în achiziționarea unui produs sau serviciu Orange Money actual sau viitor, care folosesc web site-ul, Aplicația Orange Money sau orice platformă online care interacționează cu Orange Money.

A. Orange Money prelucrează Datele cu caracter personal ale Clienților sau ale Altor Persoane care sunt interesate sau interacționează în orice mod cu Orange Money.

Orange Money prelucrează Datele cu caracter personal ale persoanelor fizice, respectiv:

- **Clienții: (a) Înregistrați:** persoană semnată a Contractului privind produsele și serviciile actuale sau viitoare ale Orange Money („**Contractul**”) sau **(b) Neînregistrați:** persoană care, fără a semna Contractul, transferă fonduri în contul Orange Money al unui Client Înregistrat; **(c) Potențiali:** persoană care a completat o cerere prin care solicită furnizarea produselor și serviciilor actuale sau viitoare Orange Money;
- **Alte Persoane: (a)** persoane care sunt clienți de servicii de telecomunicații ale Orange România și ale căror numere de telefon sunt utilizate pentru deschiderea unui cont Orange Money de către un Client (fiind de responsabilitatea Clientului să se asigure că aceste persoane cunosc și sunt de acord cu această calitate), **(b)** persoane care interacționează cu Orange Money fără a fi Clienți (de exemplu, persoanele care se înregistrează în scop de programare vizită în magazinele Distribuitorilor prin Aplicația Orange Money), **(c)** persoane care și-au dat acordul pentru a comunica în scop de marketing cu Orange Money; **(d)** persoane care nu dețin un Cont Orange Money, respectiv care nu au încheiat un Contract și către care un Client Înregistrat transferă fonduri prin Aplicația Orange Money

B. Orange Money colectează Date cu caracter personal în mod direct, de la Clienți/ Alte Persoane, în mod indirect (de la Orange România sau din surse terțe) sau în mod automat (în cazul utilizării platformelor online). Colectarea Datelor cu caracter personal de la Orange România este necesară pentru încheierea Contractului.

B.1. Orange Money colectează Date cu caracter personal direct sau indirect.

Datele cu caracter personal reprezintă informații care identifică Clienții/ Alte Persoane sau cu ajutorul cărora aceste categorii de persoane pot fi identificate.

Orange Money va prelucra, în funcție de Clasa de tranzacționare și de particularitățile fiecărui caz în parte, următoarele Date cu caracter personal ale Clienților/ Altor Persoane:

- **Date de identificare**, precum nume, prenume, cod numeric personal, seria și numărul documentului de identitate (carte de identitate/ pașaport), data emiterii și emitentul acestuia, locul și data nașterii, cetățenia și naționalitatea, rezidența, sexul etc.;
- **Date de contact**, precum adresă de corespondență, e-mail, număr de telefon;
- **Date privind ocupația/ profesia**, precum numele angajatorului, natura și obiectul de activitate, calitatea de persoană expusă politic;
- **Date financiare**, precum veniturile, cheltuielile, sursa fondurilor;
- **Date privind tranzacțiile**, respectiv Date cu caracter personal ale Clienților referitoare la facturile emise pe numele lor/ plățile efectuate de aceștia (inclusiv, dar fără a se limita la, cele efectuate la Furnizorii și Comercianții acceptanți)
- **Date privind istoricul de client Orange România și statusul contului (activ/ inactiv)**. Vor fi obținute de la Orange România informațiile legate de produsele și/ sau serviciile Orange România achiziționate, inclusiv detaliile financiare ale relației contractuale cu Orange România. Astfel de Date cu caracter personal pot fi în legătură cu Clienții sau cu Alte Persoane și sunt necesare pentru încheierea Contractului.
- **Alte date necesare pentru încheierea, derularea serviciilor Orange Money**. În anumite cazuri specifice, Orange Money informează Clienții că va colecta informații din surse publice pentru a evalua eligibilitatea lor, necesară în vederea încheierii Contractului.

Prelucrarea Datelor cu caracter personal se va face în baza acordului Clienților/ Altor Persoane, în scopul încheierii sau executării contractului sau în baza altui temei legal, așa cum detaliem mai jos. În toate cazurile, Orange Money va informa Clienții/ Alte Persoane care sunt Datele cu caracter personal prelucrate precum și sursa din care acestea vor fi colectate.

Este posibil ca Orange Money să combine Date cu caracter personal colectate dintr-o sursă (de exemplu, furnizate în mod direct de către Client) cu Date cu caracter personal colectate dintr-o altă sursă (de exemplu, Orange România). În urma acestei prelucrări, Orange Money va avea posibilitatea de a-și îndeplini obligațiile legale conform prevederilor aplicabile instituțiilor financiare nebankare și/ sau instituțiilor emitente de monedă electronică sau a altor prevederi legale aplicabile și de a fi în măsură să deservească interesele Clienților într-un mod personalizat și legal.

B.2. Orange Money solicită și reține copii ale unor documente doveditoare (cum ar fi documentul de identitate), în scopul îndeplinirii unei obligații legale, încheierii și executării Contractului.

Orange Money prelucrează Datele cu caracter personal de mai sus în conformitate cu legislația aplicabilă (cum sunt de exemplu legile privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului) și bunele practici în industrie.

În acest sens, reținerea unei copii a actelor doveditoare solicitate la începutul relației de afaceri este obligatorie pentru încheierea Contractului și impusă de legislația aplicabilă Orange Money.

B.3. În anumite situații, Datele cu caracter personal sunt colectate automat de către Orange Money (de ex. în cazul interacțiunilor online)

Orange Money poate colecta Date cu caracter personal prin mijloace automate (cum ar fi cookie-urile) atunci când Clienții/ Alte persoane interacționează cu anunțurile și Aplicația Orange Money sau când vizitează paginile sau site-urile web sau alte medii digitale. În acest caz, datele cu caracter personal pe care le colectează Orange Money pot include adresa IP, tipul de browser, locația geografică, adrese

URL de redirectionare, informațiile despre acțiunile întreprinse sau despre interacțiunea cu activele digitale Orange Money.

C. Orange Money va prelucra Date cu caracter personal în scopuri specifice, în măsura în care are acordul Clienților/ Altor Persoane; pentru a furniza produse și servicii Clienților; pentru a duce la îndeplinire o obligație legală; sau atunci când există un interes legitim care nu aduce atingere drepturilor sau libertăților Clienților/ Altor Persoane.

Orange Money prelucrează Datele cu caracter personal pentru scopuri specifice care permit gestionarea cât mai bună a relației cu Clienții/ Alte Persoane. Orange Money va colecta și folosi Date cu caracter personal atunci când Clienții/ Alte Persoane:

- Vizitează magazinele Distribuitorilor, accesează web site-ul Orange Money, Aplicația Orange Money sau alte platforme online;
- Sunt verificați din punct de vedere al eligibilității pentru achiziționarea produselor și serviciilor Orange Money;
- Încheie un contract cu Orange Money, achiziționează, răscumpără și/sau transferă monedă electronică, plătesc facturile către Furnizori sau fac plăți către Comercianți Acceptanți, remit bani și contractează/ realizează orice alte produse/ operațiuni puse la dispoziție de către Orange Money, fiind monitorizați în ceea ce privește operațiunile efectuate conform legislației aplicabile;
- Ordonă transferul de fonduri sau orice altă operațiune de plată;
- Participă la campanii promoționale sau de fidelizare organizate de Orange Money și de către partenerii comerciali ai acesteia;
- Se supun formalităților necesare pentru îndeplinirea de către Orange Money a obligațiilor legale aplicabile unei instituții financiare nebankare, respectiv unei instituții emitente de monedă electronică (inclusiv raportare).

În cazul în care Clientul achită facturile Furnizorilor sau plătește Comercianților acceptanți contravaloarea bunurilor și serviciilor achiziționate prin intermediul Aplicației Orange Money, Clientului îi vor fi solicitate Date cu caracter personal suplimentare, necesare identificării Clientului în sistemul Furnizorului, respectiv al

Comercianților acceptanți. Pentru detalii cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de partenerii comerciali, Clientul va consulta politicile de prelucrare a Datelor cu caracter personal ale acestora.

C.1. Prelucrarea Datelor cu caracter personal poate avea la bază acordul Clientului, necesitatea executării Contractului sau a unui transfer de fonduri sau necesitatea îndeplinirii unei obligații legale.

În baza acordului Clienților/ Altor Persoane colectat în mod direct de către Orange Money sau prin intermediul Distribuitorilor, Orange Money va prelucra Date cu caracter personal în următoarele scopuri:

- Pentru a putea evalua eligibilitatea pentru produsele și serviciile Orange Money pe baza unui profil realizat în considerarea potențialelor nevoi și preferințe ale acestora. În acest scop, Orange Money va prelucra Date cu caracter personal colectate în mod direct de la Clienți/ Alte Persoane sau din surse terțe (de exemplu, Orange România) pentru a identifica și sugera un produs sau serviciu Orange Money;
- Periodic, pentru a transmite informații personalizate Clienților/ Altor Persoane cu privire la produse și servicii Orange Money, oferte, promoții sau evenimente;
- Periodic, pentru a trimite mesaje personalizate despre produsele și serviciile afiliaților Orange Money (cum ar fi Orange România) sau a altor terțe părți.
- În scopul încheierii și executării Contractului sau realizării unui transfer de fonduri, Orange Money va prelucra Date cu caracter personal pentru:
 - A executa și îndeplini orice alte activități strâns legate de executarea Contractului cu Clientul sau pentru realizarea unui transfer de fonduri;
 - A determina condițiile aplicabile produsului și serviciului Orange Money actual sau viitor achiziționat de Client;
 - A putea transmite extrase de cont, comunicări și notificări legate de Contracte;

- A efectua sau procesa operațiuni de plăți/ încasări prin sistemul SWIFT/SENT.
- În scopul îndeplinirii obligațiilor legale, Orange Money va prelucra Date cu caracter personal pentru:
 - A evalua eligibilitatea, anterior încheierii Contractului, prin realizarea unui profil al Clientului;
 - A aplica măsurile de cunoaștere a clientelei, în scopul îndeplinirii obligațiilor legale privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului;
 - A îndeplini orice alte obligații legale conform prevederilor aplicabile instituțiilor financiare nebankare și/ sau instituțiilor emitente de monedă electronică, precum și a oricăror alte prevederi legale aplicabile Orange Money (inclusiv obligațiile de raportare).

Orange Money, direct sau prin intermediul Distribuitorilor va folosi în legătură cu Clienții/ Alte Persoane mijloace de comunicare uzuale (e-mail, poștă, SMS etc.), conform propriei politici de comunicare (de exemplu Orange Money va comunica și transmite Clientului notificări legate de Contract prin e-mail).

C.2. Orange Money prelucrează Date cu caracter personal în interes legitim, cu condiția ca acesta să nu lezeze drepturile și libertățile Clienților/ Altor Persoane. Clienții/ Alte Persoane se pot opune unei astfel de activități de prelucrare, Orange Money analizând de la caz la caz solicitarea.

Orange Money prelucrează Datele cu caracter personal în vederea satisfacerii unui interes legitim pentru:

- A personaliza experiența din magazinele Distribuitorilor cu privire la produsele și serviciile Orange Money și din mediul online Orange Money;
- A solicita feedback cu privire la experiența Clienților sau a Altor Persoane sau pentru a evalua eficiența comunicării cu acesta;
- A crea și menține conturile de Client, inclusiv pentru administrarea oricăror programe de loialitate sau recompensare a consumatorilor asociate contului de Client;

- A transmite către autorități sau entități private legal constituite în vederea identificării, evaluării și prevenirii riscului de fraudă;
- A îmbunătăți produsele și serviciile Orange Money actuale sau viitoare, prin evaluarea caracteristicilor produselor și serviciilor Orange Money care prezintă cel mai mult interes pentru Clienții/ Alte Persoane, care sunt tipurile de oferte pe care Clienții/ Alte Persoane și le doresc și modul în care funcționează produsele și serviciile online din punct de vedere tehnic, precum și prin înregistrarea convorbirilor telefonice sau a altor interacțiuni cu reprezentanții Orange Money sau ai Distribuitorilor;
- A efectua analize de risc și strategii de afaceri pe baza Datelor cu caracter personal sau a datelor anonimizate/ agregate.

Clienții/ Alte Persoane pot solicita informații suplimentare cu privire la activitățile de prelucrare a Datelor cu caracter personal efectuate de Orange Money în baza interesului legitim. Orange Money informează Clienții/ Alte Persoane că dispun de dreptul de a obiecta la o astfel de activitate de prelucrare și de a depune o solicitare în acest sens, care va fi analizată de la caz la caz.

D. Drepturile Clienților/ Altor Persoane în ceea ce privește prelucrarea Datelor cu caracter personal:

D.1. Clienții/ Alte Persoane au drepturi specifice în ceea ce privește protecția Datelor cu caracter personal, iar Orange Money asigură un mediu care facilitează exercitarea acestora (dreptul de acces, de rectificare, de obiecție, de ștergere, de primire a datelor personale sau de depunere a unei reclamații).

Orange Money informează Clienții/ Alte Persoane că au dreptul:

- De a fi informați cu privire la modalitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal și de a obține acces la acestea;
- Să solicite rectificarea Datelor cu caracter personal;
- Să solicite restricționarea activităților de prelucrare sau să se opună prelucrării acestora atunci când prelucrarea are la bază interesul legitim;

- Să solicite ștergerea Datelor cu caracter personal, să le primească pe cele furnizate sau să solicite Orange Money să le transmită unei alte societăți;
- Să retragă acordul dat pentru prelucrarea Datelor cu caracter personal atunci când prelucrarea are la bază acordul;
- Să dezactiveze anumite tipuri de colectare sau utilizare a Datelor sale cu caracter personal, inclusiv utilizarea cookie-urilor și unor tehnologii similare;
- Să depună o reclamație la autoritatea de supraveghere competentă (în România, este competentă Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal).

Aceste drepturi pot fi limitate, în anumite circumstanțe, prin lege. Astfel de restricții vor fi verificate individual și vor fi comunicate Clienților/ Altor Persoane în mod corespunzător.

Clienții/ Alte Persoane au dreptul să solicite Orange Money să corecteze orice inexactități cu privire la Datele cu caracter personal. În orice situație, Clienții/ Alte Persoane pot trimite o solicitare de rectificare a Datelor cu caracter personal.

În ceea ce privește dreptul de retragere a acordului, Clienții/ Alte Persoane îl pot exercita după cum urmează: (a) prin urmarea instrucțiunilor pentru dezactivare din comunicările de marketing relevante; sau (b) contactând Serviciul Clienți. Clientul va primi în continuare comunicări administrative de la Orange Money, precum confirmări ale tranzacțiilor efectuate sau notificări cu privire la alte activități din contul său, chiar dacă renunță la primirea comunicărilor de marketing.

D.2. Orange Money utilizează mijloace de prelucrare automată, inclusiv crearea de profiluri. Orange Money poate lua o decizie ca urmare a unei astfel de prelucrări.

În calitate de instituție financiară nebanară și instituție emitentă de monedă electronică, Orange Money este subiectul anumitor obligații legale, inclusiv celor referitoare la evaluarea potențialilor clienți pentru a stabili eligibilitatea anterior încheierii Contractului. În respectarea acestor obligații, Orange Money utilizează mijloace de prelucrare automate, inclusiv crearea de profiluri.

Orange Money efectuează activități de prelucrare prin mijloace automate a Datelor cu caracter personal colectate în mod direct de la Clienți/ Alte Persoane sau indirecte, din surse terțe precum Orange România sau alți Distribuitori, pentru a determina dacă persoana este sau nu eligibilă pentru un produs sau serviciu Orange Money, anterior încheierii Contractului. Această prelucrare poate avea ca efect luarea unei decizii cu privire la (i) posibilitatea Clienților/ Altor Persoane de a achiziționa un produs sau serviciu Orange Money (ii) tipul produsului sau serviciului Orange Money pe care Clienții/ Alte Persoane îl pot achiziționa.

Activitățile de prelucrare prin mijloace automate a Datelor cu caracter personal vor fi efectuate cu observarea obligațiilor legale aplicabile Orange Money în măsura în care:

- Este necesară pentru încheierea și executarea Contractului; sau
- Este prevăzută de o obligație legală aplicabilă Orange Money; sau
- Se bazează pe acordul Clienților/ Altor Persoane.

La solicitarea Clienților/ Altor Persoane, evaluarea eligibilității va putea fi efectuată cu implicarea unui factor uman.

E. Datele personale ale copiilor sunt prelucrate cu atenție (numai cu măsuri de siguranță specifice).

Produsele și serviciile Orange Money nu se adresează persoanelor sub 18 ani. Prin urmare, Orange Money nu colectează și prelucrează Date cu caracter personal ale persoanelor sub 18 ani. Dacă, în situații excepționale, vor fi prelucrate Date cu caracter personal ale persoanelor sub 18 ani, activitățile de prelucrare vor fi efectuate numai cu consimțământul tutorelui/ părintelui.

F. Prelucrarea Datelor cu caracter personal de către terți.

F.1. În cazul în care Clienții/ Alte Persoane își exprimă acordul în acest sens sau există un interes legitim/ obligație legală în ceea ce privește prelucrarea Datelor cu caracter personal, Orange Money va putea comunica aceste date altor persoane.

Orange Money poate comunica Datele cu caracter personal unor terțe părți, în următoarele situații:

- **Afiliați:** Datele cu caracter personal pot fi comunicate societăților afiliate Orange Money în scopurile activităților curente și de afaceri;
- **Prestatorii de servicii:** Orange Money poate contracta furnizori de servicii, precum Transfond și SWIFT, agenți sau antreprenori care să furnizeze servicii în numele său, inclusiv servicii de administrare a mijloacelor și a serviciilor puse la dispoziția Clienților/ Altor Persoane, precum și furnizori care asigură procesarea și suportul tranzacțiilor efectuate prin Aplicația Orange Money, în limitele prevederilor legale aplicabile instituțiilor financiare nebancale și/ sau instituțiilor emitente de monedă electronică;
- Orange Money va putea transfera informații către partenerii săi comerciali în scopul executării Contractului cu Clientul (inclusiv, dar fără a se limita la Furnizorii sau Comercianții acceptanți);
- **Consultanți sau parteneri externi** Orange Money care oferă asistență societății (de ex. avocați externi, agenții de recuperare, call center, furnizori produse);
- **Autorități/ instituții publice:** Orange Money poate comunica datele Clienților/ Altor Persoane în cazul în care i se impune acest lucru prin lege către autorități sau instituții publice, precum Banca Națională a României, Ministerul Finanțelor Publice, Centrala Riscului de Credit, Biroul de Credit și ANAF sau în cazul în care consideră, de bună credință, că respectiva divulgare este necesară în mod rezonabil pentru derularea corespunzătoare a proceselor juridice, investigațiilor sau pentru a răspunde la orice reclamații.

Orange Money va transfera în afara Uniunii Europene/ Spațiului Economic European Datele cu caracter personal atunci când efectuează o operațiune de plată externă la instrucțiunea Clientului

sau în cazul altor operațiuni necesare încheierii sau executării Contractului. Măsuri de protecție adecvate vor fi implementate în situația unui astfel de transfer, iar drepturile Clientului cu privire la protecția Datelor cu caracter personal vor fi respectate.

G. Măsuri de siguranță adecvate.

G.1. Orange Money aplică măsuri tehnice adecvate pentru a garanta siguranța Datelor cu caracter personal ale Clienților/ Altor Persoane și are implementate durate specifice pentru ca Datele cu caracter personal să fie păstrate atât cât este necesar pentru îndeplinirea scopului declarat.

Securitatea datelor: pentru a garanta siguranța Datelor cu caracter personal, Orange Money a implementat o serie de măsuri de securitate care sunt în conformitate cu standardele industriale general acceptate în acest sens. Aceste mijloace de protecție nu acoperă Datele cu caracter personal pe care Clienții/ Alte Persoane aleg să le comunice în spații publice online sau offline.

Păstrarea datelor: Orange Money va păstra Datele cu caracter personal atât timp cât este necesar pentru scopul declarat, luând în considerare nevoia de a răspunde la întrebări sau de a rezolva probleme și de a respecta cerințele legale aplicabile, în calitatea de instituție financiară nebancale și/ sau instituție emitentă de monedă electronică.

Atunci când datele personale ale Clienților/ Altor Persoane nu mai sunt necesare scopului pentru care au fost colectate sau care a fost agreat și nici nu există vreo obligație legală de păstrare, Orange Money le va distruge, anonimiza sau șterge într-un mod sigur.

H. Clienții/ Alte Persoane pot transmite solicitări legate de orice aspecte legate de confidențialitate pe adresa dedicată (dpo.orangemoney@orange.ro).

Pentru orice solicitări sau informații suplimentare cu privire la modalitatea în care Orange Money prelucrează Date cu caracter personal, precum și pentru a vă putea exercita drepturile privind protecția datelor, puteți contacta Responsabilul cu protecția datelor Orange Money, disponibil la adresa de e-mail: dpo.orangemoney@orange.ro. Puteți contacta Responsabilul cu protecția datelor Orange Money și prin orice următoarele modalități:

- Poștă la adresa sediului Orange Money: Bd. Lascăr Catargiu nr. 47-53, Europe House, etaj 3, sector 1, București, România; sau
- Telefon: 0744.444.170.

Toate opțiunile disponibile vor fi prezentate și toate mesajele vor primi răspuns conform prevederilor legale. Cu toate acestea, Clienții/ Alte Persoane trebuie să aibă în vedere că, din motive tehnice, pentru a pune în aplicare solicitările sau opțiunile sale, este posibil să fie necesare câteva zile, timp în care Orange Money va continua să prelucreze datele personale pe baza opțiunilor anterior exprimate de Clienți/ Alte Persoane. În caz excepțional, opțiunea Clienților/ Altor Persoane va fi implementată doar după finalizarea campaniei în derulare.

Orange Money își rezervă dreptul de a modifica periodic acest document astfel încât să reflecte în mod corect activitatea de prelucrare, în măsura în care modificările sunt impuse prin prevederile legale aplicabile. Orice asemenea modificare va fi adusă de îndată la cunoștința Clientului.

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

