

Condiții Generale pentru produsele și serviciile Orange Money



Orange
Money



Cuprins

I. Prevederi generale 4

1.1. Prevederi generale	4
1.2. Definiții	4
1.3. Durata Contractului. Intrarea în vigoare	5
1.4. Cerințe de cunoaștere a clientelei	5
1.5. Tarife și comisioane	7
1.6. Notificări/comunicări	8
1.7. Cesiune/transfer	10
1.8. Legea aplicabilă și jurisdicție	10
1.9. Diverse	11

II. Conturi de plăți. Servicii de emiteră monedă electronică și servicii de plată 13

2.1. Definiții	13
2.2. Tipuri de Conturi de plăți	15
2.3. Deschiderea Conturilor de plăți	15
2.4. Condiții generale de executare a Ordinilor de plată	17
2.5. Autorizarea Operațiunilor de plată	19
2.6. Executarea operațiunilor de plată. Primirea și irevocabilitatea Ordinului de plată. Data valutei.	20
2.7. Alimentarea Contului de monedă electronică	22
2.8. Transferul de Monedă electronică într-un alt cont de monedă electronică	23
2.9. Plăți către Furnizori	24
2.10. Plata la Comercianții acceptanți de monedă electronică	25
2.11. Răscumpărarea de Monedă electronică	25

2.12. Transferuri/încasări naționale denumite în lei, în cadrul sistemului SENT	26
2.13. Operațiuni cu numerar	27
2.14. Pragurile de tranzacționare aplicabile Conturilor de monedă electronică	28
2.15. Extrase de cont	29
2.16. Obligații generale ale Părților	30
2.17. Răspunderea Părților	32
2.18. Suspendarea furnizării Serviciilor	33
2.19. Încetarea Contractului	35

III. Carduri de debit 38

3.1. Carduri de debit	38
3.2. Definiții	38
3.3. Intrarea în vigoare a Contractului. Durata de valabilitate a Cardului.	40
3.4. Predarea și activarea Cardurilor. Transmiterea codurilor PIN.	41
3.5. Carduri suplimentare	42
3.6. Utilizarea cardurilor	44
3.7. Drepturi și obligații privind Cardurile de debit	50
3.8. Cazuri speciale de încetare a Contractului	55

IV. Anexe 58

Anexa 1 - Lista de comisioane aferente produselor și serviciilor Orange Money	59
Anexa 2 - Politica de confidențialitate	62

CONDIȚII GENERALE PRIVIND CONTURILE DE PLĂȚI, SERVICIILE DE EMITERE MONEDĂ ELECTRONICĂ, SERVICIILE DE PLATĂ ȘI PRODUSELE ACCESORII CONTURILOR DE PLĂȚI

I. Prevederi generale

1.1. Prevederi generale

Prezentele Condiții Generale privind conturile de plăți, serviciile de emiteră monedă electronică, serviciile de plată și produsele accesorii conturilor de plăți (denumite în continuare “**Condiții Generale**”) constituie cadrul contractual general aplicabil relației dintre Orange Money și clienții săi persoane fizice, aferent deschiderii și operării conturilor de plăți, furnizării serviciilor de emiteră monedă electronică, a serviciilor de plată, precum și a produselor/serviciilor accesorii conturilor de plăți.

1.2. Definiții

În sensul prezentului Contract:

Orange Money înseamnă Orange Money IFN S.A., o societate cu sediul în București, sectorul 1, bd. Lascăr Catargiu nr. 47-53, Europe House, camera E3.27 și E3.01, etaj 3, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București cu nr. J40/13883/2014, Cod Unic de Înregistrare 33851267, Cod de Înregistrare în scopuri de TVA RO35253499, capital social subscris și vărsat 104.500.000 lei, înscrisă în Registrul instituțiilor emitente de monedă electronică ținut de Banca Națională a României sub nr. IEME-RO-003/21.12.2015.

Banca Națională a României – Autoritatea de supraveghere prudențială și reglementare, cu sediul în strada Lipscani nr. 25, București, sector 3, cod poștal 030031.

Cerere – documentul prin care Clientul solicită contractarea unuia sau mai multor produs(e)/serviciu(servicii) oferit(e) de Orange Money, întocmit în forma agreată de Orange Money, indiferent de denumirea respectivului document.

Client – persoană fizică care folosește, în calitate de consumator, unul sau mai multe servicii furnizate de Orange Money în baza prezentului Contract și ale cărei date de identificare sunt menționate în Cerere.

Contract – Contractul privind conturile de plăți, serviciile de emiteră monedă electronică, serviciile de plată și produsele accesorii conturilor de plăți, format din Cerere și prezentele Condiții Generale, inclusiv anexele acestora. În situația în care un Client a solicitat contractarea numai a unuia/unora din serviciile reglementate prin prezentul Contract, în relația cu Clientul respectiv vor fi aplicabile prevederile Cererii/Cererilor formulate, precum și secțiunile prezentelor Condiții dedicate produselor/serviciilor contractate de acel Client.

Distribuitor – Orange România S.A., precum și orice altă persoană fizică sau juridică autorizată de Orange Money să distribuie/intermedieze, în numele și pe seama Orange Money, Serviciile obiect al prezentului Contract. Clientul poate consulta lista Distribuitorilor și locația magazinelor/punctelor de vânzare ale acestora pe website-ul www.orange.ro/money, în materialele de comunicare puse la dispoziție de Orange Money, precum și prin contactarea Serviciului Clienți, la coordonatele indicate în articolul 1.6.4. de mai jos.

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.

Servicii – serviciile prestate de Orange Money în conformitate cu prezentul Contract.

1.3. Durata Contractului. Intrarea în vigoare

Prezentul Contract se încheie pe durată nedeterminată. În raport cu fiecare Serviciu contractat de Client, Contractul se consideră încheiat și intră în vigoare la data reglementată prin secțiunea dedicată respectivului Serviciu din cuprinsul prezentului Contract.

1.4. Cerințe de cunoaștere a clientelei

În conformitate cu cerințele legale, Orange Money este îndreptățită să identifice Clientul sau orice persoană care acționează în numele sau pe contul acestuia. În acest sens, Clientul va furniza Orange Money documente privind identitatea sa, atât la inițierea relației de afaceri,

cât și ori de câte ori este necesar, la solicitarea Orange Money. Orange Money deschide conturi de plăți numai după furnizarea de către Client a documentației satisfăcătoare de deschidere cont. Orange Money nu va deschide și opera conturi pentru care identitatea titularului nu este cunoscută și nici conturi sub nume fictive. În cazul în care Clientul refuză să fie identificat sau există suspiciuni cu privire la Client ori la operațiunea solicitată de acesta, Orange Money este îndreptățită să refuze intrarea în relații de afaceri cu Clientul respectiv sau efectuarea respectivei tranzacții. În toate cazurile, decizia deschiderii unui cont sau a furnizării unui serviciu/produs aparține Orange Money. 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. De asemenea, Orange Money își rezervă dreptul de a contacta telefonic sau în scris Clientul, ca măsură suplimentară de identificare și de verificare a identității Clientului. Orange Money își rezervă dreptul de a solicita documente suplimentare în situații în care, dar fără a se limita la calitatea Clientului de persoană expusă politic, nerezident sau rezident într-o țară cu risc ridicat din perspectiva prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului etc. În sensul prezentului Contract și al legii, “persoane expuse politic” 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.

1.4.1. Clientul are obligația de a notifica în scris cu privire la orice modificări ale documentelor de identitate, situației și informațiilor furnizate în cursul procesului de identificare a sa, în termen de 30 de zile de la efectuarea unei astfel de modificări. Orange Money nu poate fi ținută răspunzătoare pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicării în timp și în condiții de siguranță a modificărilor sau completărilor apărute. În situația în care Clientul nu furnizează sau nu actualizează informațiile necesare Orange Money pentru îndeplinirea cerințelor legale privind cunoașterea clientelei, Orange Money poate suspenda prezentul Contract/executarea oricărei tranzacții în baza acestuia.

1.4.2. Clientul are obligația de a remite Orange Money o declarație scrisă privind beneficiarul real al sumelor derulate prin contul său și să îi ofere acesteia informațiile necesare în vederea identificării acestuia. În orice moment al derulării prezentului Contract, în cazul în care există îndoieli cu privire la identitatea beneficiarului real al sumelor derulate prin contul Clientului, Orange Money este îndreptățită să solicite Clientului reemiterea declarației privind identitatea beneficiarului real.

1.4.3. Clientul înțelege și acceptă că Orange Money are obligația de a se conforma reglementărilor privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului. În acest sens, Clientul va furniza Orange Money, oricând pe parcursul derulării prezentului Contract, documente și informații care să justifice originea fondurilor existente în conturile Clientului, precum și orice alte informații necesare prin prisma prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării terorismului, solicitate de legislația aplicabilă/de orice autoritate competentă. În cazul în care există îndoieli cu privire la sursa fondurilor, Orange Money are dreptul de a considera tranzacțiile ca fiind suspecte și de a le raporta corespunzător autorităților competente. De asemenea, Orange Money este îndreptățită să nu efectueze nicio tranzacție care prezintă risc de legalizare a veniturilor din finanțarea terorismului sau care ridică suspiciuni privind incidența sancțiunilor naționale și internaționale privind finanțarea terorismului, sau dacă apreciază că aceasta nu este în conformitate cu reglementările legale în materie. Orange Money poate refuza instrucțiunile Clientului de transfer fonduri către instituții financiare aflate în țări suspecte de sprijin al acțiunilor teroriste sau către instituții financiare aflate în afara unor astfel de teritorii, a căror companie mamă este însă înregistrată într-o țară aflată pe o astfel de listă.

1.4.4. La intrarea în relații de afaceri cu Orange Money, Clientul va notifica Orange Money în scris în cazul în care se află în relații speciale cu aceasta.

1.5. Tarife și comisioane

Pentru serviciile prestate și operațiunile efectuate în executarea prezentului Contract, Orange Money va percepe tarifele/comisioanele agreeate cu Clientul conform Anexei 1 "Lista de comisioane aferente

produselor și serviciilor Orange Money" la prezentul Contract, parte integrantă din acesta. De asemenea, tarifele și comisioanele aplicabile sunt afișate în punctele de vânzare ale Distribuitorilor și pe website-ul www.orange.ro/money. Clientul autorizează prin prezentul Contract Orange Money să îi debiteze conturile deschise la Orange Money cu contravaloarea acestor tarife și comisioane, la scadența acestora.

1.6. Notificări/comunicări

1.6.1. 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 "Notificări/comunicări".

1.6.2. În măsura în care nu se prevede altfel prin prezentul Contract sau prin dispoziții legale imperative, 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. Ori de câte ori încheierea și derularea Contractului se realizează prin mijloace electronice, Clientul este de acord ca, dacă nu se prevede altfel prin Contract sau prin lege, orice comunicări în relația cu Orange Money să se poată efectua în principal pe cale electronică, pe adresa de e-mail indicată în Cerere, pentru orice aspect legat de Servicii. Clientul declară și garantează corectitudinea coordonatelor de contact menționate în Cerere, având obligația verificării acestora la momentul semnării Cererii. Clientul se obligă să comunice 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.

1.6.3. 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, sau prin e-mail cu confirmare de primire, transmis de Client de la adresa comunicată prin Cerere, către adresa de e-mail de contact a Orange Money, respectiv contactorangemoneyromania@orange.com. 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 (în cazul adresei poștale), respectiv la data comunicării noii adrese de e-mail, în oricare din modalitățile menționate în alineatul precedent. De asemenea, coordonatele de contact ale Orange Money sunt afișate și pe site-ul acesteia, la adresa www.orange.ro/money. 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; (iii) confirmarea electronică de primire a e-mail-ului. Orice corespondență primită într-o zi nelucrătoare sau după ora 17.00 într-o zi lucrătoare se consideră primită în ziua lucrătoare următoare.

1.6.4. De asemenea, Orange Money pune la dispoziția Clientilor **Serviciul Relații Clienti**, la care aceștia pot apela pentru a solicita informații generale, clarificări și suport în legătură cu produsele și serviciile oferite de Orange Money, precum și pentru a transmite Orange Money comunicările/notificările pentru care se indică în mod expres în prezentul Contract aceasta modalitate de transmitere. Serviciul Orange Money este accesibil în următoarele modalități:

(i) Telefonic la numărul 300 (gratuit) sau 0374 300 300 (tarifat normal conform abonamentului de servicii de comunicații electronice al Clientului). Serviciul telefonic funcționează 24/7 inclusiv sâmbăta și duminica. Pentru situațiile de urgență (deblocare/schimbare coduri PIN/parole, pierdere, furt, distrugere SIM, terminal/dispozitiv/card etc.) se poate apela la orice oră Serviciul Relații Clienti;

(ii) completând formularul de contact existent pe site-ul www.orange.ro/money. Orange Money se angajează să răspundă Clientului în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la primirea sesizării.

1.6.5. Orange Money nu răspunde pentru pierderile sau pagubele rezultate din întârzieri, întreruperi, defecte de transmisie, confuzii sau orice alte erori apărute din utilizarea serviciilor de poștă, telefonie, poșta electronică, internet sau a altor mijloace de transmisie, transport sau telecomunicații, și nici pentru pierderile sau pagubele rezultate din erori/întreruperi ale mijloacelor tehnice care asigură derularea serviciilor sale.

1.7. Cesiune/transfer

1.7.1. Orange Money are dreptul să transfere integral sau parțial drepturile și/sau obligațiile sale derivând din prezentul Contract unei terțe părți, în orice moment, cu notificarea Clientului, fără a fi necesar acordul acestuia 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.

1.7.2. Clientul nu poate transfera în niciun mod drepturile și/sau obligațiile sale asumate în baza prezentului Contract, fără acordul prealabil scris al Orange Money.

1.8. Legea aplicabilă și jurisdicție

1.8.1. Legea aplicabilă Contractului este legea română.

1.8.2. Orice neînțelegeri care decurg din sau sunt în legătură cu prezentul Contract vor fi soluționate în prealabil pe cale amiabilă, iar dacă nu se ajunge la un acord, vor fi soluționate definitiv de către instanțele judecătorești competente potrivit legii.

1.8.3. Clientul are dreptul să se adreseze Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului (cu sediul în bd. Aviatorilor nr. 72, București, sector 1, cod poștal 011865), în condițiile legii, pentru apărarea drepturilor și intereselor sale. De asemenea, Clientul are dreptul să apeleze la procedurile extrajudiciare de rezolvare a disputelor, stabilite de autoritatea de supraveghere și/sau prin lege (ex. Legea 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți etc.).

1.8.4. În toate cazurile în care Clientul este de acord să supună în prealabil Orange Money, prin contactarea Serviciului Relații Clienți, orice reclamație privitoare la serviciile prestate ori la pretense nerespectări ale drepturilor sale izvorând din prezentul Contract, în scopul soluționării pe cale amiabilă a acesteia.

1.9. Diverse

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

1.9.2. Neexercitarea de către Orange Money a oricărui drept prevăzut în prezentul Contract nu constituie o renunțare la acesta, iar Orange Money va putea uza de acest drept oricând până la stingerea tuturor obligațiilor Clientilor față de aceasta.

1.9.3. Modificări. Orange Money își rezervă dreptul să modifice oricând prevederile prezentului Contract și/sau ale anexelor acestuia, urmând să notifice Clienții 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.

1.9.4. 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.

1.9.5. 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.

1.9.6. 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.

1.9.7. Orange Money va posta pe site-ul oficial, www.orange.ro/money, prezentele Condiții Generale. De asemenea, oricând la cererea Clientului, le va oferi pe suport de hârtie în punctele de vânzare ale Distribuitorilor sau le poate transmite pe adresa de e-mail a acestuia.

1.9.8. Prevederile prezentului Contract se completează cu dispozițiile legale în vigoare, în special cu cele privind emiterea de monedă electronică, serviciile de plată, instrumentele de plată, prevenirea și sancționarea spălării banilor, prevenirea și combaterea finanțării terorismului, protecția consumatorilor, inclusiv, dacă este cazul, protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare.

1.9.9. În caz de conflict între prezenta secțiune “Prevederi Generale” a Contractului și prevederile speciale ale acestuia referitoare la diversele produse/servicii oferite de Orange Money, cuprinse în secțiunile următoare, ultimele vor prevala.

II. Conturi de plăți. Servicii de emiteră monedă electronică și servicii de plată

Prezenta secțiune reglementează condițiile în care Orange Money furnizează servicii de emiteră monedă electronică și servicii de plată, aferente conturilor de plăți deschise la Orange Money.

2.1. Definiții

Aplicația Orange Money – aplicație mobilă disponibilă pentru terminale de tip smartphone, care permite accesul Clientului la Conturile de plăți, serviciile de emiteră monedă electronică și serviciile de plată furnizate de Orange Money.

Aplicația Orange Pay – aplicație mobilă securizată, accesibilă prin intermediul terminalelor de tip smartphone, în care deținătorii de carduri emise de către Orange Money, Clienți sau Utilizatori autorizați, pot adăuga carduri emise pe numele lor, cu care ulterior pot efectua plăți contactless utilizând tehnologia NFC și pot vizualiza detaliile cardurilor adăugate. Aplicația Orange Pay poate fi utilizată pe sistemele de operare Android și va deveni disponibilă și pentru platforma iOS (în funcție de disponibilitatea serviciului ApplePay în România). Descărcarea se face din magazinele online dedicate (Google Play Store pentru Android, respectiv App Store pentru iOS), fiind necesar a fi instalată pe telefonul mobil de tip smartphone.

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

Comerțiant acceptant de monedă electronică – entitate care acceptă ca modalitate de plată Moneda electronică emisă de Orange Money, inclusiv Furnizorii (astfel cum aceștia sunt definiți mai jos).

Cont de monedă electronică – contul de plăți în care este stocată Moneda electronică, deschis pe numele Clientului în sistemul Orange Money.

Cont de monedă scripturală – contul de plăți în care sunt stocați bani scripturali, deschis pe numele Clientului în evidențele Orange Money, în vederea utilizării și rambursării unei facilități de credit acordate de Orange Money și a efectuării de operațiuni de încasări și plăți utilizând disponibilul existent în cont.

Cont de plăți – cont deschis pe numele unuia sau al mai multor utilizatori de servicii de plată și utilizat pentru executarea operațiunilor de plată. În Conturile de plăți pot fi stocate fonduri în monedă electronică sau în monedă scripturală, după caz.

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

Fraudă – orice acțiune sau inacțiune a Clientului/Utilizatorului autorizat al cardului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie 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.

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

Operațiune de plată – acțiune inițiată de plătitor cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri în/dintr-un cont de plăți, indiferent de orice obligații subsecvente între plătitor și beneficiarul plății. Operațiunile de plată pe care Clientul le poate efectua sunt circumscrise ariei produselor/serviciilor oferite de Orange Money în conformitate cu prezentul Contract.

Ordin de plată – orice instrucțiune prin care se solicită executarea unei Operațiuni de plată.

PIN Aplicație Orange Money – cod personal de identificare format din 4 cifre, cu caracter strict confidențial, utilizat de Client pentru conectarea în Aplicația Orange Money și autorizarea operațiunilor de plată prin intermediul Aplicației Orange Money.

Recunoaștere facială (Face ID) – informație de siguranță constând în scanarea facială a utilizatorului de către terminalul utilizat. Această funcționalitate este disponibilă numai pentru modelele de terminale care permit și au incorporată tehnologia de recunoaștere facială în vederea blocării sau deblocării terminalului utilizat.

Sistemul Orange Money – platformă tehnică administrată de către Orange Money, unde sunt stocate toate Conturile de plăți ale Clienților și de unde sunt procesate Operațiunile de plată.

2.2. Tipuri de Conturi de plăți

2.2.1. Orange Money pune la dispoziția Clienților atât Conturi de monedă electronică, cât și Conturi de monedă scripturală.

2.2.2. Conturile de monedă electronică asigură posibilitatea prestării serviciilor de emisie monedă electronică și a serviciilor de plată aferente utilizării fondurilor de monedă electronică existente în aceste conturi, în conformitate cu legislația privind emisia de monedă electronică și serviciile de plată.

2.2.3. Conturile de monedă scripturală sunt puse la dispoziția Clienților în vederea acordării, utilizării și rambursării creditelor acordate de Orange Money (credite de consum, facilități de credit acordate prin intermediul cardurilor de credit etc.). Conturile de monedă scripturală nu pot fi deschise/menținute în situația în care Clientul nu are/nu mai are activ un produs de creditare acordat de Orange Money.

2.3. Deschiderea Conturilor de plăți

2.3.1. Pentru a putea deschide un Cont de plăți, 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, tabletă 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 în acest sens.

2.3.2. Clientul poate solicita deschiderea unui Cont de plăți prin înregistrarea unei Cereri în magazinele Distribuitorilor sau electronic, în cadrul aplicațiilor de tip mobile/internet banking puse la dispoziție de Orange Money, în măsura în care acestea permit deschiderea tipului de cont de plăți solicitat de Client. În vederea analizării Cererii, Clientul este obligat să furnizeze Orange Money 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.

2.3.3. Contractul se consideră încheiat la data înregistrării Cererii în conformitate cu paragraful anterior și a acceptului expres al Clientului cu privire la condițiile contractuale, inclusiv Condițiile Generale privind conturile de plăți și serviciile de emisie monedă electronică. Contractul intră în vigoare sub condiția și la data mesajului de confirmare din partea Orange Money cu privire la activarea Contului de plăți, transmis Clientului (i) prin sms și/sau e-mail, în cazul contractării serviciului în magazinele Distribuitorilor, respectiv (ii) electronic, în cadrul aplicației de tip mobile/internet banking utilizate pentru deschiderea Contului de plăți la distanță.

2.3.4. În cazul în care Contractul se încheie la distanță, prin mijloace electronice, acesta va fi transmis prin e-mail Clientului, pe suport durabil, la adresa de contact comunicată în cadrul procedurii de înregistrare.

2.3.5. Activarea Contului de monedă electronică are loc în maximum 5 zile lucrătoare, calculate de la: (i) data încheierii Contractului, 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.

2.3.6. Orange Money își rezervă dreptul să refuze activarea Contului de plăți 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 clienței în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, (d) în cazul în care Clientul solicitant 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, Orange Money este îndreptățită să considere Contractul încetat cu efecte imediate, fără intervenția instanței judecătorești și fără altă formalitate, Clientul neavând dreptul la daune.

2.3.7. Orange Money asigură protejarea drepturilor Clientilor aferente fondurilor deținute în conturile de plăți deschise la Orange Money, în condițiile OUG 113/2009 privind serviciile de plată și, respectiv, Legii 127/2011 privind activitatea de emisie de monedă electronică, prin constituirea de lichidități echivalente cu fondurile scripturale depuse/cantitatea de Monedă electronică emisă, în conturi de protejare ale Orange Money deschis la o bancă comercială.

2.4. Condiții generale de executare a Ordinilor de plată

2.4.1. Orange Money poate executa un Ordin de plată dintr-un Cont de plăți 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) Disponibilul din Contul de plăți este suficient pentru executarea Ordinului de plată și pentru achitarea comisionului aferent acesteia, dacă este cazul;

- c) 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;
- d) Orange Money nu suspectează activitate fraudulentă sau cu potențial fraudulos;
- e) Tranzacția respectă limitele și restricțiile aplicabile operațiunii de plată/Clientului/Contului de plăți, astfel cum acestea rezultă din prezentul contract/anexele acestuia;
- f) Contul de plăți 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;
- g) Pentru executarea Ordinului de plată, Orange Money nu acționa contrar unor prevederi legale sau altor obligații ce îi revin;
- h) Nu există niciun alt impediment legal sau financiar pentru executarea Ordinului de plată.

2.4.2. Orange Money are dreptul să nu execute o Instrucțiune/Ordin de Plată în oricare dintre situațiile menționate mai sus, precum și ori de câte ori există suspiciuni privind legalitatea Instrucțiunii/Ordinului de plată, 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 1.6, în cel mai scurt timp și, în orice situație, în termenele de executare ale Instrucțiunilor/Ordinelor de plată respective.

2.4.3. 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 plăți, sumele datorate acestora, fără consimțământul Clientului, în baza unei hotărâri judecătorești definitive sau a oricărui alt titlu executoriu, în condițiile legislației în vigoare.

2.5. Autorizarea Operațiunilor de plată

2.5.1. Este considerată autorizată o operațiune de plată pentru executarea căreia Clientul și-a exprimat consimțământul, în modalitățile detaliate mai jos.

2.5.2. În cazul instrucțiunilor de plată formulate pe suport hârtie (în măsura în care Orange Money pune la dispoziție această modalitate de plată), consimțământul este considerat valabil exprimat prin semnarea documentului/formularului pus la dispoziție de Orange Money, conținând instrucțiunea de plată respectivă.

2.5.3. În cazul operațiunilor ordonate prin instrumente de plată electronică de tipul cardurilor, consimțământul Clientului este considerat valabil exprimat dacă este dat cu respectarea procedurilor agreeate prin Secțiunea III – “Carduri de debit” – a prezentului Contract.

2.5.4. Operațiunile ordonate prin Aplicația Orange Money, vor fi autorizate de Client prin introducerea PIN-ului Aplicației Orange Money sau Amprentei digitale/Face ID, la alegerea Clientului. Excepție de la introducerea PIN-ului sau Amprentei digitale/Face ID fac tranzacțiile de alimentare a contului de monedă electronică prin intermediul cardului de debit/credit, în cazul cărora consimțământul Clientului se consideră exprimat în momentul selectării opțiunii de alimentare cont prin intermediul cardului de debit/credit din meniul Aplicației Orange Money. La inițierea relației comerciale, Clientul își definește 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.

2.5.5. Operațiunile ordonate prin Aplicația Orange Pay vor fi autorizate în urma deblocării telefonului prin metoda de securizare aleasă de utilizator (cod PIN telefon, Amprentă digitală/Face ID sau o altă metodă de securizare oferită de telefon) și apropierea telefonului de POS.

2.6. Executarea operațiunilor de plată. Primirea și irevocabilitatea Ordinului de plată. Data valutei.

2.6.1. Ordinul de plată se consideră primit de Orange Money și devine irevocabil după autorizarea acestuia de către Client, în modalitățile reglementate mai sus. Momentul primirii Ordinului de plată este ziua în care Ordinul de plată este considerat a fi primit de către Orange Money, în funcție de ora limită afișată pe website-ul oficial al Orange Money (www.orange.ro/money) – denumită în continuare **“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 Orange Money se consideră că nu a fost primit.

2.6.2. 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 paragrafului anterior.

2.6.3. În cazul în care Clientul este beneficiar al plății, suma ce face obiectul operațiunii de plată va fi creditată în contul său imediat ce a fost creditat contul Orange Money cu suma respectivă, dacă informațiile din instrucțiunea de plată sunt complete, inclusiv, dar fără a se limita la indicarea corectă a IBAN-ului, și ordinul de plată a fost primit de Orange Money în timpul orelor de program. Sumele ce fac obiectul ordinelor de plată primite de Orange Money în afara orelor de program vor fi creditate în contul Clientului în ziua lucrătoare următoare.

2.6.4. Data valutei la care se face creditarea Contului de plăți al Clientului va fi egală cu data de valută în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este creditată în contul Orange Money. Data valutei la care se face debitarea contului de plăți al Clientului va fi ziua în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este debitată din contul respectiv. În stabilirea datei de valută pentru operațiunile de plăți, Orange Money va lua în considerare zilele nelucrătoare ale

sistemului/sistemelor ce asigură decontarea operațiunilor de plată în moneda tranzacției.

2.6.5. După executarea oricărei operațiuni de plată executarea acesteia va fi confirmată Clientului prin transmiterea unei notificări prin SMS, e-mail și/sau în cadrul Aplicației Orange Money, în funcție de opțiunea Clientului cu privire la canalul de notificare, exprimată în cadrul Aplicației Orange Money.

2.6.6. În cazul în care Clientul transmite mai multe Instrucțiuni, Orange Money le va executa în ordinea prelucrării instrucțiunilor de sistemele de procesare interne și în măsura în care soldul disponibil în Contul de plăți permite executarea acestora.

2.6.7. În cazul în care Clientul transferă în mod eronat fonduri spre un destinatar, va trebui să apeleze imediat Serviciul Relații Clienti pentru a solicita reversarea operațiunii de plată. 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.

2.6.8. Clientul este singurul îndreptățit să efectueze operațiuni pe Contul de plăți pe care îl deține. Prin excepție de la această regulă, în cazul efectuării unor operațiuni 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 operațiuni.

2.6.9. Orange Money transferă întreaga sumă a operațiunii de plată, fără a deduce comisioanele aferente operațiunii din suma transferată.

2.7. Alimentarea Contului de monedă electronică

2.7.1. Alimentarea Contului Orange Money se face prin achiziționarea de Monedă electronică, la prețul de achiziție de 1 (un) leu pentru o unitate de Monedă electronică. Alimentarea Contului Orange Money se poate face în următoarele modalități:

- a) Cu plata în numerar a contravalorii Monedei electronice, în magazinele Distribuitorilor, în timpul orelor de program;
- b) Cu plata prin card de debit/credit emis pe numele Clientului, 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 și introducerea unei parole 3D Secure. 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 și nu i se va mai solicita introducerea parolei 3D Secure. 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 dintre cardurile salvate;
- c) Plata prin card de debit/credit, pe website-ul Orange Money, 24 ore din 24, 7 zile din 7. Deținătorul cardului va accesa site-ul www.orange.ro/money, secțiunea dedicată alimentării Contului de monedă electronică, va completa datele cu privire la Contul de monedă electronică, suma pe care dorește să o alimenteze în cont și datele legate de card. Posesorul cardului va fi redirecționat către pagina securizată a procesatorului de plăți, unde i se va solicita introducerea datelor cardului în vederea efectuării

tranzacției și parola 3D Secure. 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.

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

2.7.2. Alimentarea Contului de monedă electronică al Clientului poate fi efectuată și de terți, în modalitățile menționate la literele c) sau d) 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.

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

2.8.1. 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 Orange Money”, introducând datele aferente transferului (numărul de telefon al/numele beneficiarului, suma de transferat) și validând operațiunea în modalitățile menționate mai sus.

2.8.2. În cazul transferului de Monedă electronică într-un alt cont de monedă electronică, Clientul ordonator este de acord ca numele său, așa cum apare în baza de date Orange Money, să fie dezvăluit către beneficiarul operațiunii de plată.

2.8.3. 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 operațiunii de plată sau pentru orice consecințe ale acesteia.

2.9. Plăți către Furnizori

2.9.1. 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 (ex. număr factură/poliță/document de plată, cod client etc.) și a sumei care urmează să fie achitată;
- (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.

2.9.2. În situația în care Clientul achită facturile emise pe numele altor persoane, este responsabilitatea Clientului să se asigure că aceste persoane cunosc și sunt de acord cu furnizarea informațiilor și detaliilor legate de factură.

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

2.10. Plata la Comercianții acceptanți de monedă electronică

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

- (i) Prin accesarea meniului Aplicației Orange Money, opțiunea „Plată comerciant”, urmată de scanarea Codului QR (codul afișat de Comerciantul acceptant de monedă electronică) și confirmarea (autorizarea) Operațiunii de plată;

sau

- (ii) Prin confirmarea (autorizarea) unei tranzacții inițiate de Comerciantul acceptant de monedă electronică, 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.

2.10.2. Plățile la Comercianții acceptanți de monedă electronică, indiferent de varianta aleasă, trebuie autorizate de Client prin introducerea Codului PIN sau a Amprentei digitale/Face ID, la alegerea acestuia.

2.11. Răscumpărarea de Monedă electronică

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, prin intermediul magazinelor Distribuitorilor, în timpul orelor de program ale acestora, cu reținerea comisionului aferent operațiunii de răscumpărare, în condițiile articolului 2.13. de mai jos; (b) prin transfer de fonduri către conturi de plăți care nu sunt conturi de monedă electronică, deținute de Client sau terți la Orange Money sau la alte instituții autorizate potrivit legii, în condițiile detaliate la articolul 2.12. de mai jos.

2.12. Transferuri/încasări naționale denumite în lei, în cadrul sistemului SENT

2.12.1. Clientul va putea efectua transferuri naționale, denumite în lei, către conturi de plăți deschise la alte instituții financiare și va putea încasa fonduri prin transfer din asemenea conturi. Aceste transferuri/încasări se vor efectua în cadrul sistemului electronic de compensare multilaterală SENT, operat de TransFond S.A., valoarea fiecărei asemenea instrucțiuni de plată fiind de maximum 49.999,99 lei.

2.12.2. În vederea executării de către Orange Money a unui ordin de plată privind un transfer către un asemenea cont de plăți, Clientul trebuie să furnizeze Orange Money: (i) codul IBAN al contului beneficiarului Ordinului de plată; (ii) numele beneficiarului Ordinului de plată; (iii) suma (în lei) pe care dorește să o transfere. Pentru evitarea oricărei îndoielei, 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.

2.12.3. În vederea creditării Contului de plăți al unui Client beneficiar al unui transfer de fonduri, Orange Money va verifica: (i) existența informațiilor referitoare la plătitor în cadrul detaliilor plății, astfel cum acestea au fost comunicate de prestatorul de servicii de plată al plătitorului; (ii) existența și exactitatea informațiilor referitoare la Clientul beneficiar (codul IBAN al Contului de plăți al Clientului beneficiar). 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 de plăți al Clientului beneficiar urmează a avea loc numai după ce Orange Money primește clarificări/completări corespunzătoare.

2.12.4. 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.

2.12.5. 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.

2.12.6. În cazul în care Contul de plăți 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, încalcând 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.

2.13. Operațiuni cu numerar

2.13.1. În cazul răscumpărării de Monedă electronică în numerar, orice retragere de numerar va putea fi efectuată de Client la punctele de lucru ale Distribuitorilor, în timpul programului de lucru al acestora, în limita disponibilului înregistrat în cont și cu reținerea comisionului aferent. În situația în care Clientul se adresează pentru răscumpărare monedă electronică (retragere numerar) la punctul de vânzare al unui Distribuitor care nu are suficient numerar disponibil, Clientul se va adresa unui alt punct de vânzare/Distribuitor.

2.13.2. Orice eliberare de sume mai mari decât plafoanele afișate la punctele de vânzare ale Distribuitorului va fi anunțată de către Client respectivului Distribuitor cu [două] zile lucrătoare în avans.

2.13.3. La momentul retragerii de numerar, Clientul are obligația verificării sumelor retrase; Orange Money nu are nicio răspundere cu privire la orice reclamație ulterioară pentru eventuale diferențe.

2.13.4. Cu excepția Conturilor de monedă scripturală aferente facilităților de card de credit, Conturile de monedă scripturală nu permit operațiuni de retragere de numerar din disponibilul existent în cont, acesta putând fi utilizat numai prin transfer către alte conturi de plăți.

2.14. Pragurile de tranzacționare aplicabile Conturilor de monedă electronică

2.14.1. Praguri aplicabile Clasei 1 de tranzacționare (denumită și „Orange Money Start”)

2.14.1.1. Clasa 1 de tranzacționare implică următoarele praguri de tranzacționare: (i) Totalitatea Operațiunilor de Plată (cu excepția răscumpărilor de Monedă electronică) executate din Contul de monedă electronică este în valoare de maximum 10.500 RON pe parcursul unui an calendaristic; (ii) Operațiunile de răscumpărare de Monedă electronică sunt de maximum 4.200 RON pe parcursul unui an calendaristic; (iii) Pragul de tranzacționare pe operațiune este de maximum 4.200 RON; (iv) Pragul de tranzacționare pe zi este de maximum 10.000 RON, pentru operațiuni cu numerar. Pragurile mai sus menționate iau în considerare atât valoarea operațiunii de plată, cât și comisionul aferent, dacă este cazul.

2.14.1.2. 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/Distribuitorilor acesteia, în vederea aplicării măsurilor suplimentare de cunoaștere a clienței și a eventualei încadrări a Clientului în Clasa 2 de tranzacționare, cu acceptul Orange Money.

2.14.1.3. Prevederile prezentului Contract referitoare la Clasa 1 de tranzacționare se aplică portofoliului de Cienți care au conturi de monedă electronică deschise anterior intrării în vigoare a prezentei versiuni a Condițiilor Generale. În prezent, Conturi de monedă electronică noi se pot deschide numai cu încadrarea Clientului în Clasa 2 de tranzacționare, în condițiile menționate mai jos.

2.14.2. Praguri de tranzacționare aplicabile Clasei 2 de tranzacționare (denumită și „Orange Money Plus”)

Pragurile maxime de tranzacționare aferente Clasei 2 de tranzacționare sunt, în mod cumulativ, următoarele: (i) prag zilnic pentru operațiuni cu numerar de 10.000 RON; (ii) prag zilnic pentru operațiuni către și dinspre clienți nerezidenți de 31.000 RON; (iii) prag pe operațiune de 60.000 RON. Pragurile mai sus menționate iau în considerare atât valoarea operațiunii de plată, cât și comisionul aferent, dacă este cazul.

2.15. Extrase de cont

2.15.1. Orange Money va pune la dispoziția Clientului extrase de cont în care vor fi reflectate operațiunile de plată efectuate pe Conturile de plăți (ID tranzacție, data și ora tranzacției, tipul tranzacției, beneficiar, suma aferentă tranzacției și comisionul reținut pentru fiecare tranzacție), și sumele aflate în aceste conturi. Acestea vor fi furnizate în mod gratuit, lunar, precum și oricând la cererea Clientului, în formă electronică, fiind disponibile pentru descărcare în Aplicația Orange Money, precum și, la solicitarea Clientului, prin e-mail sau pe suport hârtie în punctele de vânzare ale Orange Money/Distribuitorilor acesteia. Imediat după primirea extrasului de cont, Clientul se obligă să verifice acuratețea informațiilor prevăzute în acesta. Orice reclamație referitoare la debitarea operațiunile înregistrate în extrasul de cont trebuie înaintată Serviciului Cienți în termen de maximum 13 luni de la emiterea extrasului de cont care conține informația contestată.

2.15.2. De asemenea, Clientul poate oricând afla situația fondurilor pe care le deține în Conturile de plăți deschise la Orange Money prin interogarea meniului dedicat din cadrul Aplicației Orange Money sau prin apelarea Serviciului Relații Cienți.

2.16. Obligații generale ale Părților

2.16.1. În furnizarea Serviciilor, în plus față de orice obligații rezultând în prezentul Contract, **Orange Money se obligă:**

- a) să execute Instrucțiunile Clientului cu bună credință și cu diligența solicitată unui profesionist, conform standardelor și bunelor practici în domeniu;
- b) să asigure, în condițiile legii, confidențialitatea datelor Clientului, a tranzacțiilor efectuate de acesta și a elementelor de securitate încredințate acestuia/utilizate de acesta în vederea efectuării tranzacțiilor;
- c) să prelucreză datele cu caracter personal ale Clientului în conformitate cu prevederile legale aplicabile, cu respectarea condițiilor detaliate în Anexa 2 – “Politica de confidențialitate” – la prezentul Contract.

2.16.2. În plus față de orice obligații rezultând în prezentul Contract, **Clientul se obligă:**

- a) să utilizeze Serviciile obiect al prezentului Contract conform condițiilor contractuale prevăzute în acest document;
- b) 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; să respecte orice alte obligații stabilite în sarcina sa la articolul 1.4. – “Cerințe de cunoaștere a clienței”;
- d) să plătească tarifele și comisioanele datorate Orange Money pentru Serviciile obiect al prezentului Contract, în condițiile stabilite prin prevederile acestuia;
- e) Clientul înțelege că este singura persoană care cunoaște codurile PIN/codurile OTP/parolele/elementele de securitate comunicate de Orange Money în vederea securizării tranzacțiilor Clientului și se obligă să țină secret conținutul acestora.

De asemenea, atunci când a optat pentru autentificarea prin amprentă digitală/Face ID, ca informație de siguranță, în vederea utilizării terminalelor/dispozitivelor/aplicațiilor prin intermediul cărora accesează Serviciile, Clientul nu va permite înregistrarea, în terminalul/dispozitivul/aplicația utilizată, a amprentei digitale a unei terțe persoane. 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;

- f) în caz de deteriorare, pierdere, furt sau folosire neautorizată a terminalului/dispozitivului/aplicației/cardului/cartei SIM utilizate în vederea accesului la Servicii, precum și în cazul în care are suspiciuni că informațiile de siguranță aferente utilizării acestora au fost dezvăluite către terți, Clientul este obligat să informeze Orange Money în cel mai scurt timp, prin apelarea serviciului Relații Clienți, la coordonatele menționate la articolul 1.6.4, pentru a suspenda accesul la Servicii prin intermediul respectivului terminal/dispozitiv/aplicație/card/cartelă SIM, astfel încât să se prevină utilizarea nelegitimă a acestora. Pentru evitarea oricărei îndoieli, informarea adresată Orange România S.A. cu privire la pierderea/furtul/utilizarea neautorizată a terminalului sau a cartei SIM și solicitarea de suspendare a furnizării serviciilor de comunicații electronice, conduc automat la suspendarea accesului, prin intermediul respectivului terminal/cartelă SIM, la Serviciile furnizate de Orange Money în baza prezentului Contract. În acest scop, și fără a prejudicia obligația de informare de către Client conform prevederilor anterioare ale prezentului paragraf, Clientul înțelege și este de acord ca Orange România S.A. să transmită către Orange Money informația privind furtul/pierderea/utilizarea neautorizată a telefonului sau a cartei SIM și ca Orange Money să suspende accesul la Servicii prin intermediul telefonului/cartei SIM până la solicitarea primită din partea Clientului de a reactiva accesul la Servicii prin intermediul acestora.
- g) să nu transfere/cesioneze drepturile și/sau obligațiile sale asumate în baza prezentului Contract, fără acordul prealabil scris al Orange Money.

2.17. Răspunderea Părților

2.17.1. 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 operațiunea a fost procesată defectuos de către Orange Money, respectiv valoarea debitată incorect din Contul de plăți (în lipsa unei Instrucțiuni din partea Clientului sau neconform Instrucțiunii primite), iar despăgubirea Clientului se va realiza prin creditarea Contului de plăți cu valoarea debitată în mod incorect.

2.17.2. 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-uri, parole, Amprentă digitală etc.).

2.17.3. 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 operațiunii, Clientul fiind singurul răspunzător pentru datele introduse.

2.17.4. Orange Money nu va fi responsabilă în cazul în care Clientul nu poate accesa Serviciile sau anumite operațiuni nu sunt inițiate/procesate în mod corespunzător din cauza deficiențelor/întreruperilor de conectare, funcționare sau alimentare care țin de echipamentele/terminalele utilizate de Client, sau de situarea acestora în afara ariei de acoperire a rețelei furnizorului de servicii de telefonie/internet.

2.17.5. 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 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.

2.17.6. 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 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, coduri PIN, Amprenta digitală etc.) 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 în paragraful următor nu se aplică.

2.17.7. 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 (Coduri PIN, parole, Amprenta digitală etc.), 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 cursul BNR valabil la data efectuării tranzacției neautorizate.

2.17.8. 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 cursul BNR valabil la data efectuării operațiunii neautorizate.

2.18. Suspendarea furnizării Serviciilor

2.18.1. Orange Money va putea proceda la suspendarea Contului de plăți, 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 Clasa de tranzacționare și/sau oricăror altor limite/restricții aplicabile Conturilor de plăți/operațiunilor pe aceste conturi;

- 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 Conturilor de plăți, precum și în caz de suspiciuni de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestora, a telefonului/ terminalului asociat contului sau a cartelei SIM aferente;
- c) Clientul nu depune documentele solicitate în termenul indicat de Orange Money, în vederea deschiderii/activării Conturilor de plăți și/sau a actualizării informațiilor despre situația sa;
- d) Existența unor instrucțiuni sau recomandări ale Băncii Naționale a României/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) În cazul Contului de monedă electronică: (i) 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; (ii) 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; (iii) 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;
- g) 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 Aplicație Orange Money au fost dezvăluite către terți.
- h) În orice alte situații prevăzute de prezentul Contract.

2.18.2. În cazul suspendării Contului de monedă electronică în baza motivelor prezentate la:

- (i) Litera f) punctul (i) a Articolului 2.19.1, Clientul va avea acces la Servicii prin accesarea Aplicației Orange Money prin internet Wi-Fi.
- (ii) Litera f) punctele (ii) și (iii) ale Articolului 2.19.1, Clientul va putea solicita fie furnizarea Serviciilor pe Contul de monedă electronică asociat cu un alt număr de telefon mobil în rețeaua de comunicații electronice utilizată de Orange România S.A., fie încetarea prezentului Contract.

2.18.3. Suspendarea unui Cont de plăți atrage în mod automat suspendarea serviciilor asociate respectivului Cont de plăți.

2.18.4. Orange Money își rezervă dreptul de a dezactiva posibilitatea de utilizare a Amprenteii digitale, în situația în care există suspiciuni privind securitatea operațiunilor de plată.

2.19. Încetarea Contractului

2.19.1. 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; soldul Contului de plăți va putea fi eliberat numai moștenitorilor Clientului conform reglementărilor legale, pe baza unui certificat de moștenitor emis de un notar public sau a unei hotărâri judecătorești definitive;
- 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 Clienti, 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 2.17.1.

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 2.17.2. 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 deschiderii/activării Contului de plăți, 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 operațiunilor efectuate;
- (iii) În situațiile în care Orange Money are suspiciuni rezonabile că Clientul a oferit informații incorecte, false sau incomplete sau a omis 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 Sistemului Orange Money, putând periclita în acest mod calitatea serviciilor oferite de Orange Money;

(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 Banca Națională a României/orice altă autoritate/instituție competentă.

g) În cazul în care Contractul se încheie la distanță, 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 1.6.4. În acest caz, Clientului îi poate fi solicitată achitarea, fără întârzieri nejustificate, a cheltuielilor aferente serviciului deja furnizat, fără alte costuri suplimentare.

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

2.19.3. La încetarea Contractului, cererea de eliberare a soldului Contului de plăți se poate depune în termen de maximum 5 ani de la data încetării efective a Contractului. În cazul în care Contractul încetează la inițiativa Orange Money, termenul de 5 ani curge de la data la care Clientul a fost notificat în legătură cu încetarea Contractului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, la ultimul domiciliu adus la cunoștința Orange Money.

III. Carduri de debit

3.1. Carduri de debit

Prezenta secțiune reglementează condițiile aplicabile emiterii și utilizării cardurilor de debit emise de către Orange Money. Orange Money emite carduri de debit cu utilizare internațională, sub sigla Visa. Cardurile sunt proprietatea Orange Money, Clientul și Utilizatorii autorizați având un drept de folosință asupra acestora. Tipul Cardului/Cardurilor de Debit emis(e) în baza prezentului Contract este cel pentru care Clientul optează prin Cerere.

3.2. Definiții

În sensul prezentei Secțiunii, următorii termeni vor avea înțelesul detaliat mai jos. Termenii utilizați cu majuscule în cuprinsul prezentei Secțiunii și care nu sunt definiți în cuprinsul prezentului articol vor avea înțelesul menționat în capitolul “Definiții” al Secțiunii I - “Prevederi generale” - a prezentului Contract sau, după caz, în capitolul “Definiții” al Secțiunii “Contului de plăți. Servicii de emiterie monedă electronică și servicii de plată” a acestuia.

ATM (Automated Teller Machine) – terminal/ automat bancar destinat efectuării de operațiuni prin intermediul Cardului de Debit în scopul obținerii de numerar, transferului de fonduri, obținerii de informații privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate prin intermediul cardului, schimbarea codului PIN și orice alte operațiuni care sunt disponibile prin intermediul acestuia.

Autorizare – procesul prin care se aprobă o tranzacție de către instituția emitentă a cardului.

Card de debit/Card – instrument de plată electronică de tip card, prin intermediul căruia deținătorul (Client sau Utilizator autorizat, după caz) poate dispune de disponibilitățile bănești ale Clientului, existente într-un Cont deschis la Orange Money pe numele Clientului, în vederea efectuării operațiunilor de plată prevăzute în prezentul Contract.

Card principal – card de debit emis de către Orange Money, pe numele Clientului, care permite acestuia să folosească fondurile proprii deținute într-un Cont deschis pe numele Clientului la Orange Money.

Clientul poate deține un singur Card de debit principal emis de Orange Money.

Card suplimentar – card de debit emis de Orange Money, la solicitarea Clientului, pe numele Utilizatorului autorizat, prin care acesta poate avea acces la disponibilul din Contul Clientului deschis la Orange Money. În prezentul Contract, orice referire la Card se aplică întocmai și Cardului suplimentar, dacă nu se prevede în mod expres altfel.

Card virtual – cardul de debit emis și utilizabil fără un suport fizic (plastic) corespondent, afișat în mod automat în aplicația Orange Money, care poate fi utilizat doar pentru tranzacții pe Internet. Cardul virtual (cu toate elementele de identificare ale acestuia), este afișat în Aplicația Orange Money.

Codul CVV – cod format din 3 cifre, afișat pe banda de semnătură de pe verso-ul cardului, solicitat pentru securizarea tranzacțiilor efectuate pe Internet sau prin comandă poștală/telefonică/fax și care poate fi utilizat pentru înrolarea cardurilor în Aplicația Orange Pay.

Cont – contul de plăți deschis pe numele Clientului în evidențele Orange Money, în care este stocată moneda electronică și la care Clientul are acces prin intermediul Cardului.

Data de expirare – data de expirare a valabilității cardului, respectiv ultima zi a lunii de expirare, înscrisă pe fața cardului.

Deținător – persoana fizică pe numele căreia este emis un Card de debit conform prezentului Contract, indiferent dacă este Client sau Utilizator autorizat.

PIN Card – Cod personal de identificare format din 4 cifre, cu caracter strict confidențial, pe care Orange Money îl alocă fiecărui Card de debit, pentru a fi utilizat la realizarea tranzacțiilor prin intermediul cardului la POS sau ATM.

POS (Point of Sale) – terminalul pentru transferul electronic de fonduri la punctul de vânzare, un dispozitiv electronic ce permite preluarea, prelucrarea, stocarea și transmiterea de informații privind plata cu cardul a tranzacțiilor efectuate la punctele de vânzare ale comerciantului acceptant.

Tehnologia contactless – tehnologie care permite autorizarea plăților de mică valoare, utilizând undele radio, prin simpla apropiere a cardului emis pe suport fizic sau, după caz, a telefonului (în cazul în care se utilizează Aplicația Orange Pay), de POS/alte terminale ce afișează sigla Visa PayWave, cu sau fără introducerea codului PIN, în funcție de valoarea tranzacției. Valoarea maximă până la care nu este necesară introducerea Codului PIN pentru autorizarea acestor tranzacții este stabilită de organizația internațională de carduri Visa și poate fi consultată pe www.visa.ro. La data semnării prezentului Contract, această valoare este de 100 lei.

Tehnologia mobile NFC (Near Field Communication) – tehnologie care permite plăți contactless prin intermediul telefonului mobil, prin instalarea Aplicației Orange Pay, dedicată plăților mobile NFC.

Utilizator autorizat – Persoana fizică care are acces, prin intermediul unui Card Suplimentar emis pe numele său, la disponibilul din Contul Clientului deschis la Orange Money, în baza acordului expres al Clientului, exprimat în cadrul Cererii.

3D Secure – tehnologie/protocol de securitate suplimentară pentru tranzacțiile efectuate pe Internet cu cardul pe site-urile comercianților care au implementat sistemul 3D Secure (care afișează sigla “Verified by Visa”), unde se va solicita introducerea unei parole generate de Orange Money pentru validarea fiecărei tranzacții online, pe care Clientul o primește prin SMS, la numărul de telefon mobil înregistrat în Sistemul Orange Money. Parola 3D Secure este temporară și este valabilă exclusiv pentru tranzacția pentru care se generează. Toate cardurile emise de Orange Money sunt înrolate în serviciul 3D Secure.

VISA International – Organizație internațională de carduri, proprietara mărcii care reglementează termenii și condițiile de utilizare a cardurilor emise sub marca sa.

3.3. Intrarea în vigoare a Contractului. Durata de valabilitate a Cardului.

3.3.1. Contractul se consideră încheiat la data înregistrării cererii Clientului privind emiterea Cardului și a acceptului expres al Clientului cu privire la condițiile contractuale (inclusiv Condițiile Generale privind

conturile de plăți, serviciile de emisie monedă electronică, serviciile de plată și produsele accesorii conturilor de plăți). În cazul în care Contractul se încheie la distanță, prin mijloace electronice (spre exemplu în cadrul aplicațiilor de tip mobile/internet banking puse la dispoziție de Orange Money), acesta va fi transmis prin e-mail Clientului, pe suport durabil, la adresa de contact comunicată de către Client prin Cerere.

3.3.2. Fără a prejudicia prevederile prezentului Contract referitoare la durata Contractului, astfel cum acestea sunt cuprinse în Secțiunea “Prevederi Generale” a prezentului Contract, durata de valabilitate a Cardului de Debit este de 5 ani, începând cu data emiterii. La expirarea duratei de 5 ani menționate anterior, Cardul de debit va fi reînnoit în mod automat dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții: (i) nu s-a înregistrat nicio solicitare scrisă de a nu se reînnoi cardul/de denunțare a Contractului din partea Clientului, cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data de expirare a Cardului și (ii) în ultimele 6 (șase) luni calendaristice anterioare expirării cardului, s-au înregistrat tranzacții cu acesta. Reemiterea cardului pe suport fizic (plastic) presupune înlocuirea suportului de plastic al cardului cu unul nou, condițiile contractuale rămânând neschimbate. Cardul de debit poate fi folosit până în ultima zi a lunii înscrise pe fața acestuia (VALID THRU).

3.4. Predarea și activarea Cardurilor. Transmiterea codurilor PIN.

3.4.1. Predarea Cardurilor emise pe suport fizic (plastic)

3.4.1.1. Cardurile vor fi predate Clientului/Utilizatorului autorizat conform opțiunii Clientului exprimată în Cerere, respectiv în una din următoarele modalități (i) prin curier, la o adresă din România; (ii) în rețeaua magazinelor Distribuitorilor.

3.4.1.2. Predarea Cardurilor prin curier sau punerea acestora la dispoziția Clientului/Deținătorului Autorizat la sediul magazinelor Distribuitorilor, în vederea predării, va avea loc în termen de maximum 10 (zece) zile lucrătoare de la încheierea Contractului.

3.4.1.3. Clientul poate ridica atât Cardurile principale, emise pe numele său, cât și Cardurile suplimentare emise pe numele Utilizatorilor autorizați. Utilizatorul autorizat poate ridica doar Cardul suplimentar

emis pe numele său, cu excepția cazului în care Clientul îl mandatează în mod expres în scris în vederea ridicării și a cardului emis pe numele Clientului.

3.4.1.4. În cazul neridicării Cardului într-un termen de maximum 90 zile calendaristice de la data emiterii, Orange Money va putea proceda la anularea și distrugerea Cardului. În acest caz, comisioanele datorate nu vor fi returnate, fiind acoperite din Cont.

3.4.1.5. Clientul/Utilizatorul autorizat va semna Cardul pe verso în momentul primirii. Din motive de securitate, Cardul este inactiv în momentul predării, acesta urmând a fi activat la prima utilizare pentru care se va solicita introducerea codului PIN.

3.4.1.6. Codul PIN va fi furnizat Deținătorului prin SMS la momentul procesării cererii în sistemul Orange Money. În cazul în care Deținătorul nu a primit SMS-ul conținând Codul PIN sau a șters acest SMS, precum și în cazul în care Deținătorul dorește înlocuirea Codului PIN, acesta va putea fi înlocuit și retransmis, la solicitarea Deținătorului, formulată prin apel telefonic la Serviciul Relații Clienti, prin intermediul aplicației Orange Money și/sau în magazinele Distribuitorilor.

3.4.2. Predarea Cardurilor virtuale

Predarea Cardurilor virtuale se face prin afișare în Aplicația Orange Money, în aceeași zi în care s-a încheiat Contractul.

3.4.3. Activarea cardurilor

Activarea cardurilor se face după cum urmează: (i) în cazul cardului pe suport fizic, la prima tranzacție de retragere numerar la orice ATM autorizată prin introducerea codului PIN; (ii) în cazul cardului virtual, în cadrul aplicației Orange Money, prin activarea opțiunii utilizării cardului pentru plăți pe Internet; (iii) în cazul utilizării tehnologiei mobile NFC, în cadrul aplicației Orange Pay, conform opțiunii Deținătorului.

3.5. Carduri suplimentare

3.5.1. La solicitarea expresă a Clientului, Orange Money poate emite maximum 5 Carduri suplimentare, cu acces la fondurile existente în Cont, pentru Utilizatorii autorizați identificați în Cerere, în măsura în care la data formulării Cererii de către Client această opțiune este disponibilă.

3.5.2. În prezentul Contract, orice referire la Client se aplică întocmai și Utilizatorului autorizat, cu excepția cazului când se prevede în mod expres altfel.

3.5.3. Clientul va fi răspunzător față de Orange Money pentru modul în care Utilizatorul autorizat folosește Cardul suplimentar, precum și pentru orice sume datorate ca urmare a utilizării Cardului suplimentar.

3.5.4. La solicitarea Clientului, Orange Money poate anula/bloca orice Card suplimentar, fără a fi necesară notificarea prealabilă sau acordul Utilizatorului autorizat.

3.5.5. Utilizatori autorizați minori.

Cardurile suplimentare pot fi emise și pe numele unor Utilizatori autorizați minori cu capacitate de exercițiu restrânsă (având vârsta cuprinsă între 14 și 18 ani), cu încuviințarea Reprezentanților legali ai acestora. În sensul prezentului articol, Reprezentant(ți) legal(i) înseamnă persoana/persoanele care are/au dreptul legal de a încuviința în prealabil actele juridice ale minorului cu capacitate de exercițiu restrânsă (cu vârsta cuprinsă între 14 și 18 ani), în calitatea sa/lor de părinte/tutor/curător. În această situație, prin semnarea Cererii de emitere card suplimentar:

- (i) Reprezentanții legali ai minorului își exprimă încuviințarea prealabilă pentru emiterea cardului pe numele minorului, precum și pentru orice operațiuni cu cardul ce vor fi efectuate de minor, cu respectarea limitelor de tranzacționare menționate în Cererea de emitere card de debit suplimentar;
- (ii) Clientul, Utilizatorul autorizat minor și Reprezentanții Legali ai acestuia declară că: (i) limitele de tranzacționare stabilite pentru minor prin Cererea de emitere card suplimentar au în vedere posibilitatea efectuării de către acesta a unor tranzacții de mică valoare, necesare acoperirii unor nevoi curente, pentru care nu este necesară vreo încuviințare din partea instanței de tutelă și/sau a vreunui alt organism (consiliu de familie etc.); (ii) în situația în care, pentru vreuna din operațiunile ce urmează a fi efectuate cu cardul de către minor, este necesară vreo încuviințare/autorizare suplimentară potrivit legii, se obligă să aducă această situație la

cunoștința Orange Money și să prezinte acesteia încuviințarea/ autorizarea respectivă anterior efectuării tranzacției cu cardul de către minor;

- (iii) În situația în care Reprezentanții legali sunt părinții, iar Cererea de emiterie card suplimentar este semnată de un singur părinte, în conformitate cu prevederile art. 503(2) Cod civil, Orange Money este îndreptățită să considere că acesta are consimțământul celui alt părinte, cu excepția cazului în care i se comunică în mod expres contrariul;
- (iv) Clientul, Utilizatorul autorizat minor, precum și Reprezentanții Legali ai acestuia, se obligă: (i) să respecte întocmai prevederile legale referitoare la ocrotirea minorului la încheierea de acte juridice; (ii) să exoneraze și să despăgubească Orange Money pentru orice pierderi suferite de aceasta ca urmare a efectuării de către Utilizatorul autorizat minor a unor tranzacții cu încălcarea prezentului Contract și/sau a prevederilor legale aplicabile încheierii actelor juridice de către minor;
- (v) După dobândirea de către Utilizatorul autorizat a capacității depline de exercițiu, Clientul și Utilizatorul autorizat se obligă să solicite Orange Money/reprezentanții actualizarea documentației contractuale aferente emiterii cardului pe numele Utilizatorului autorizat.

3.6. Utilizarea cardurilor

3.6.1. Cardul poate fi utilizat în modalitățile de mai jos, în funcție și de opțiunile exprimate de Client prin Cerere.

3.6.2. Cardul emis pe suport fizic (plastic), care conține bandă magnetică și cip, cu tehnologia contactless încorporată, poate fi utilizat pentru:

- (a) plata de bunuri și servicii la comercianți, prin intermediul POS/ Imprinter, prin utilizarea Codului PIN și semnarea chitanței de către Deținător;
- (b) plata de bunuri și servicii de mică valoare la comercianții ce afișează sigla Visa PayWave, prin apropierea cardului de un

POS/alt terminal cu funcționalitate contactless, fără a fi necesară utilizarea Codului PIN și/sau semnarea chitanței aferente tranzacției;

- (c) retragerea de numerar de la ATM-uri/ghișeele instituțiilor care afișează sigla Visa, utilizând codul PIN;
- (d) efectuarea de tranzacții de tip CNP (tranzacții realizate fără prezența fizică a cardului), care pot fi efectuate: (i) pe Internet, furnizând: numărul de card, numele indicat pe card, data expirării, CVV, precum și, în cazul site-urilor securizate parola aferentă 3D Secure, urmând instrucțiunile comerciantului pentru procesarea plății sau (ii) prin mail/telefon (tranzacții MOTO), în cazul în care există un acord cu Clientul în acest sens, prin furnizarea datelor cardului și detaliilor solicitate de comerciant, inclusiv tranzacții recurente. În sensul prezentului articol, prin tranzacție recurentă se înțelege o tranzacție efectuată ca urmare a autorizării acordate de Client direct comerciantului acceptant, prin completarea formularului aferent pe pagina de internet a acestuia sau prin alte mijloace, în vederea debitării contului atașat cardului la anumite intervale de timp, pentru plata anumitor bunuri sau servicii conform mandatului acordat comerciantului;
- (e) efectuarea de tranzacții prin intermediul unui dispozitiv de tip CAT (care oferă numerar, bunuri sau servicii și permite efectuarea de tranzacții fără a fi necesară prezența fizică a unui reprezentant al comerciantului), prin introducerea cardului în dispozitiv în vederea citirii și transmiterii informațiilor legate de acesta;
- (f) obținerea de informații privind soldul Contului de la ATM-urile care permit acest lucru, prin folosirea codului PIN;
- (g) efectuarea de tranzacții de tip Quasi-Cash/Unique (tranzacții efectuate cu cardul la un comerciant cu scopul de a obține bunuri convertibile în numerar, cum ar fi, dar fără a se limita la, jetoane de casino, bilete de loterie), semnând chitanța și/sau utilizând Codul PIN.

3.6.3. Cardul virtual (non-fizic) poate fi utilizat numai pentru efectuarea de plăți prin Internet, furnizând: numărul cardului, numele indicat pe card, data expirării, CVV, precum și, în cazul site-urilor securizate, parola 3D Secure, urmând instrucțiunile comerciantului pentru procesarea plății.

3.6.4. Prin tehnologia de plată mobilă NFC (Near Field Communication) se pot efectua plăți contactless prin intermediul telefonului mobil cu cardurile înrolate în Aplicația Orange Pay, în urma deblocării telefonului prin metoda de securizare aleasă de utilizator (cod PIN telefon, Amprentă digitală/Face ID sau o altă metodă de securizare oferită de telefon) și apropierea telefonului de POS. Pentru înrolarea fiecărui card în Aplicația Orange Pay, Deținătorului i se pot solicita date de identificare a cardului, precum, dar fără a se limita la codul CVV al cardului, nume și prenume deținător, data expirării cardului. În scopul finalizării înrolării cardului, utilizatorul va primi un cod prin SMS pe numărul de telefon declarat în relația de afaceri cu Orange Money. Odată înrolat, cardul va putea fi utilizat pentru plăți mobile NFC.

3.6.5. Utilizarea Cardului pentru efectuarea de plăți pe Internet se face pe riscul deplin al Clientului, Orange Money nefiind răspunzătoare de eventualele fraude ce pot apărea în acest caz.

3.6.6. Consimțământul Clientului/Utilizatorului autorizat pentru autorizarea operațiunilor de plată cu Cardul se consideră exprimat, după caz, prin (i) furnizarea informațiilor/elementelor de securitate menționate la Articolele 3.6.2. literele (a), (c), (d), (e), (f), (g) sau 3.6.3, după caz; (ii) simpla apropiere a cardului/telefonului mobil de un POS/terminal cu funcționalitate contactless, pentru operațiunile de plată menționate la articolul 3.6.2. litera (b) și/sau 3.6.4. Orice tranzacție efectuată prin Card va fi considerată irevocabilă de către Deținător în urma exprimării consimțământului conform prevederilor anterioare ale prezentului paragraf.

3.6.7. Clientul răspunde de modul în care utilizează Cardul, atât el, cât și Utilizatorul autorizat și are obligația de a aduce la cunoștința Utilizatorului autorizat conținutul prezentelor Condiții Generale.

3.6.8. Cardul nu este transferabil, utilizarea acestuia fiind permisă numai persoanei pe numele căreia a fost emis Cardul.

3.6.9. Cardul poate fi utilizat atât pe teritoriul României, cât și în străinătate.

3.6.10. În cazul tranzacțiilor efectuate cu Cardul pentru care instituția acceptantă (spre exemplu prestatorul de servicii de plată al comerciantului către care s-a efectuat o plată cu cardul) solicită către Orange Money autorizarea tranzacției, Orange Money va bloca, din disponibilul existent în Contul Clientului, suma tranzacției, în vederea decontării acesteia, pentru a evita folosirea aceleiași sume pentru efectuarea altor tranzacții. Clientul poate vizualiza sumele blocate având statusul „Tranzacții în curs de decontare“ /Tranzacții în așteptare în Aplicația Orange Money. În urma decontării unei tranzacții de către instituția acceptantă prin Organizația internațională de Carduri Visa, Orange Money va debloca suma tranzacției și va debita Contul Clientului cu contravaloarea acesteia și a tarifelor/comisioanelor aferente datorate Orange Money conform prezentului Contract.

3.6.11. Debitarea Contului Clientului cu contravaloarea tranzacțiilor efectuate cu cardul se face în termen de maximum 30 de zile de la data tranzacției.

Limite de tranzacționare. Cardul va putea fi utilizat cu respectarea limitelor de tranzacționare stabilite de Orange Money pentru tranzacții de plată la POS/Internet sau pentru retrageri de numerar la ATM și afișate în Aplicația Orange Money. Clientul poate solicita modificarea acestor limite de tranzacționare apelând Serviciul Relații Clienți, prin intermediul Aplicației Orange Money, sau în scris, în magazinele Distribuitorilor. Limitele de tranzacționare pot fi modificate numai cu aprobarea prealabilă expresă a Orange Money, cu respectarea (în mod cumulativ) a următoarelor limite maxime privind valoarea/ numărul tranzacțiilor:

- (a) tranzacții de plată la POS: 100.000 Lei/zi și 50 tranzacții/zi; 100.000 Lei/lună și 200 tranzacții/lună;

- (b) tranzacții de plată pe internet:
pentru Visa Classic: 45.000 Lei/zi și 20 tranzacții/zi;
60.000 Lei/lună și 50 tranzacții/lună;
pentru Visa Platinum: 100.000 Lei/zi și 20 tranzacții/zi;
100.000 Lei/lună și 50 tranzacții/lună.
- (c) retrageri de numerar la ATM: 20.000 Lei/zi și 20 tranzacții/zi;
60.000 Lei/lună și 50 tranzacții/lună. Din motive de securitate și în scopul evitării fraudelor, Orange Money poate limita numărul, valoarea tranzacțiilor și numărul încercărilor nereușite de tranzacții care pot fi făcute cu cardul într-o perioadă calendaristică (zi, lună), cu înștiințarea Clientului. Orange Money nu este responsabilă pentru limitările de orice fel aplicate de un terț acceptant.

3.6.12. Tranzacțiile cu Cardul se vor putea efectua în limita disponibilului din Cont. Prin excepție, depășirea soldului disponibil din Cont este posibilă în cazul în care: (i) se efectuează tranzacții offline (respectiv tranzacții permise de către Visa la anumite tipuri de comercianți și în anumite limite, realizate fără verificarea prealabilă a situației cardului și a disponibilităților existente în cont); (ii) se transmit cu întârziere tranzacții în decontare de către instituțiile acceptante sau (iii) se percep taxele și comisioanele aferente utilizării cardurilor. Sumele ce depășesc soldul creditor al Contului constituie obligații directe de plată ale Clientului și vor fi achitate de îndată de acesta la prima și simpla cerere a Orange Money.

3.5.13. Orange Money nu este răspunzătoare pentru:

- (a) prejudiciile rezultând din depășirea soldului disponibil al Contului dacă tranzacțiile sunt efectuate în mod necorespunzător de către o instituție acceptantă;
- (b) modul de acceptare a Cardului de către comercianții acceptanți (prin instituțiile lor acceptante) sau pentru refuzul parțial sau total de acceptare a unui Card. Eventualele dispute/litigii apărute între Client și orice terță parte cu privire la tranzacțiile pe bază de card nu pot afecta obligația de plată a Clientului cu privire la tranzacția respectivă și orice plângere sau reclamație a Clientului față de un terț nu va fi folosită împotriva Orange Money;

- (c) debitarea cu întârziere sau eronată a tranzacțiilor din Cont, dacă această întârziere/eroare se datorează unor terți (de exemplu, întârzierea comercianților acceptanți sau a instituțiilor acceptante în transmiterea tranzacțiilor în decontare).

3.6.14. Introducerea eronată în mod repetat a codului PIN de către Deținător determină blocarea cardului, acesta putând fi reținut de ATM-urile care au această capacitate. Solicitarea deblocării cardului se face apelând Serviciul Relații Clienti.

3.6.15. Valuta de decontare a tranzacțiilor efectuate cu Cardul este Lei.

3.6.16. În cazul tranzacțiilor efectuate de Client cu Cardul în altă valută decât valuta de decontare, conversia sumei tranzacționate se face de către Visa în valuta de decontare (Lei), la cursul de schimb al Visa, la care se va aplica comisionul de conversie valutară perceput de Orange Money, menționat în Anexa 1 la prezentul Contract.

3.6.17. Clientul și Utilizatorul autorizat sunt deplin responsabili pentru operațiunile efectuate cu Cardul.

3.6.18. Orange Money va pune la dispoziția Clientului, pe suport durabil, extrase de cont lunare, în care vor fi reflectate toate operațiunile efectuate cu Cardul (informațiile aferente fiecărei încasări/plăți efectuate în/din Contul Clientului (referința, valoarea operațiunii, moneda, comisioane/taxe, cursul de schimb, data valutei creditării/debitării Contului), în conformitate cu prevederile Contractului privind furnizarea serviciilor de emisie de monedă electronică și a serviciilor de plată.

3.6.19. Imediat după primirea extrasului de cont, Clientul se obligă să verifice acuratețea informațiilor prevăzute în acesta. Orice reclamație referitoare la debitarea Contului/tranzacțiile efectuate cu Cardul trebuie înaintată Serviciul Relații Clienti în termen de maximum 13 luni de la emiterea extrasului de cont care conține informația contestată.

3.6.20. Clientul autorizează prin prezentul Contract Orange Money să debiteze Contul cu tarifele și comisioanele aferente emiterii și utilizării Cardului, conform Listei de comisioane aferente produselor și serviciilor Orange Money, atașată ca Anexa 1 la prezentul Contract, precum și cu orice sumă obiect al unei plăți cu Cardul utilizată de către Client/Utilizator autorizat prin folosirea Cardului.

3.7. Drepturi și obligații privind Cardurile de debit

3.7.1. În plus față de orice alte drepturi rezultând din prezentul Contract și/sau din lege, **Clientul/Utilizatorul Autorizat are următoarele drepturi:**

- a) Dreptul de acces la fondurile existente în Cont și de a efectua tranzacții prin intermediul aplicației Orange Money, aplicației Orange Pay, Cardului de debit sau prin intermediul altor dispozitive compatibile cu tehnologia NFC, în condițiile prezentului Contract;
- b) Clientul are dreptul de a solicita Orange Money, de îndată, fără întârzieri nejustificate, inițierea procedurii de refuz la plată a unei operațiuni, în cazul în care constată înregistrarea în contul său a unor tranzacții cu cardul pe care nu le-a ordonat/efectuat, total sau parțial, precum și orice erori de altă natură. Refuzul la plată se face prin completarea și depunerea în orice magazin al Distribuitorilor, a formularului dedicat refuzului de plată, însoțit de documente justificative, după caz, sau prin completarea unui formular electronic prin intermediul Aplicației Orange Money. Orange Money poate solicita informații suplimentare pentru a investiga și soluționa cererea de refuz de plată a tranzacțiilor nerecunoscute de Client. Refuzurile la plată vor fi soluționate în conformitate cu regulile Visa International și cu uzanțele generale de folosire a cardului. Durata maximă estimativă a procesului de soluționare a unui refuz la plată este de 180 zile calendaristice.
- c) Dreptul să fie informat în mod corect și complet, încă din faza precontractuală, asupra tuturor condițiilor contractuale.

3.7.2. În plus față de orice alte obligații rezultând din prezentul Contract și/sau din reglementările în vigoare, **Clientul/Utilizatorul autorizat are următoarele obligații:**

- a) Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru modalitatea de utilizare a Cardului/Serviciilor;
- b) Anterior emiterii Cardului, Clientul este obligat să își deschidă un Cont, în valuta cardului, în evidențele Orange Money, și să îl mențină activ pe toată durata de existență a prezentului Contract. Ori de câte ori Clientul/Utilizatorul Autorizat efectuează operațiuni pe Cont, Clientul are obligația să plătească Orange Money comisioanele specifice acestui cont, prevăzute în Lista de comisioane aferente produselor și serviciilor Orange Money.
- c) Obligații privind utilizarea Cardului și securitatea acestuia și a Codului PIN: (i) să mențină și să utilizeze Cardul și elementele de securitate ale acestuia în condiții de siguranță, prin luarea tuturor măsurilor pentru a păstra în siguranță Cardul, în sensul protejării acestuia împotriva furtului, pierderii, copierii, deteriorării sau utilizării de către o altă persoană; (ii) să asigure siguranța telefonului mobil, în cazul în care utilizează Aplicația Orange Money și/sau Orange Pay în conformitate cu prevederile prezentului Contract, în sensul protejării acestuia împotriva furtului, pierderii sau utilizării telefonului și/sau aplicațiilor respective de către o altă persoană; (iii) să înștiințeze Orange Money în vederea blocării Cardului imediat ce constată că se află în una din situațiile prevăzute în paragraful următor; (iv) să nu noteze pe card codul PIN al acestuia și să nu îl dezvăluie altor persoane; (v) să memoreze codul PIN al Cardului și să șteargă mesajul SMS primit de la Orange Money conținând codul PIN după ce l-a memorat; (vi) în momentul introducerii codului PIN sau a parolei 3D Secure în vederea efectuării tranzacțiilor, să se asigure că acest cod nu va fi dezvăluit astfel altor persoane; (vii) să verifice periodic situația Contului și a tranzacțiilor efectuate cu Cardul; (viii) să păstreze chitanțele tranzacțiilor și alte documente aferente operațiunilor efectuate cu Cardul, în vederea verificării extrasului de cont. Orice pierdere financiară suferită de către Client sau de Orange Money, decurgând din nerespectarea de către Client/Utilizatorul autorizat a condițiilor de securitate descrise în prezentul Contract, este în deplină responsabilitate a Clientului, considerându-se neglijența acestuia.

- d) În cazul pierderii, furtului, deteriorării, blocării Cardului, ori în cazul suspiciunii cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cunoașterea codului PIN de către persoane neautorizate, precum și în caz de folosire neautorizată sau constatarea unor disfuncționalități ale Cardului/Aplicației Orange Pay, Clientul/Utilizatorul autorizat este obligat să anunțe Orange Money în acest sens și să solicite blocarea Cardului, prin următoarele metode: prin apel telefonic la Serviciul Relații Clienți, prin intermediul Aplicației Orange Money sau în orice magazin al Distribuitorilor. În același moment cu blocarea Cardului, Clientul își va exprima opțiunea de a primi sau nu un card și cod PIN nou. Dacă Clientul/Utilizatorul autorizat recuperează cardul pierdut sau furat după informarea Orange Money, este obligat să îl returneze imediat la orice Orange Money, în orice magazin al Distribuitorilor. Orange Money oferă Clientului servicii de înlocuire a cardului și în alte situații (ex: deteriorarea cardului, schimbarea numelui etc.), la solicitarea Clientului, în magazinele al Distribuitorilor, prin apel la Serviciul Relații Clienți sau prin intermediul Aplicației Orange Money.
- e) Până la momentul declarării pierderii/furtului cardului, Clientul este răspunzător pentru toate operațiunile realizate prin intermediul cardului principal sau suplimentar, urmând să suporte toate pierderile aferente până la limita echivalentului în lei a sumei de 150 Euro, la cursul BNR pentru ziua efectuării operațiunilor considerate neautorizate/frauduloase. Ulterior declarării pierderii/furtului cardului, Clientul nu mai este răspunzător pentru pierderile cauzate în urma producerii evenimentelor mai sus menționate. Prin excepție de la prevederile anterioare ale prezentului articol, Clientul suportă integral pierderile legate de orice operațiuni neautorizate dacă aceste pierderi rezultă în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, a uneia sau a mai multor obligații care îi revin Clientului/Utilizatorului autorizat în temeiul paragrafului precedent. Clientul suportă pierderi în valoare de cel mult 50 euro sau echivalentul în lei al sumei menționate (la cursul BNR valabil la data efectuării tranzacției neautorizate), în cazul în care Clientul/Utilizatorul autorizat nu a acționat în

mod fraudulos și nici nu și-a încălcat, cu intenție, obligațiile ce îi revin în temeiul paragrafului precedent. Evaluarea răspunderii Clientului se face ținând cont, în special, de natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată/telefonului mobil pe care este instalată Aplicația Orange Pay și de situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau folosit fără drept.

- f) Debitel rezultate în urma tranzacțiilor cu carduri (incluzând, dar fără a se limita la cele rezultând din diferențe de curs valutar, tranzacții offline, tarife/comisioane) devin automat obligații de plată ale Clientului față de Orange Money și trebuie rambursate conform prevederilor prezentelor Condiții Generale.
- g) Clientul/Utilizatorul autorizat este obligat să restituie Cardurile Orange Money, în vederea distrugerii acestora, în momentul în care dreptul lor de a folosi Cardurile încetează conform prezentului Contract și/sau la expirarea duratei de valabilitate a Cardurilor.
- h) Clientul/Utilizatorul autorizat se obligă să se asigure că nu utilizează Serviciile și să nu efectueze plăți cu cardul pentru scopuri ilegale, inclusiv (dar fără a se limita la) achiziționarea de bunuri/servicii interzise de lege, și să utilizeze Cardul cu respectarea strictă a prevederilor legale și a prezentului Contract.
- i) 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.

3.7.3. În plus față de orice alte drepturi prevăzute în prezentul Contract și/sau reglementările în vigoare, Orange Money are următoarele drepturi:

- a) Să blocheze Cardul în cazul furnizării de către Client/Utilizatorul autorizat de informații false în Cerere sau oricând ulterior, în cazul nerespectării obligațiilor asumate de Client, al suspiciunii privind comiterea de fraude/utilizarea neautorizată a Cardului, al situațiilor ce pot afecta securitatea Cardului și/sau în orice alte situații

considerate justificate în mod obiectiv de către Orange Money. Într-o asemenea situație, Orange Money va informa Clientul în legătură cu blocarea Cardului și cu motivele blocării, dacă este posibil, înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocarea acestuia, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziții legislative relevante. Orange Money va debloca Cardul sau îl va înlocui cu unul nou odată ce motivele de blocare încetează să mai existe;

- b) Să refuze cererea de autorizare pentru orice tranzacție cu cardul în cazuri justificate (lipsă disponibil, card pierdut/furat sau altele asemenea);
- c) Să solicite oricărui comerciant acceptant sau instituții acceptante reținerea Cardurilor blocate;
- d) Să debiteze automat orice alte conturi ale Clientului deschise la Orange Money, în cazul în care acesta nu-și respectă obligațiile de plată provenind din tranzacțiile efectuate cu carduri și/sau prezentul Contract;
- e) Să blocheze accesul Clientului la Aplicația Orange Pay atunci când aceasta are suspiciuni întemeiate că elementele de identificare/acces în aplicație ale Clientului sunt utilizate de persoane neautorizate și/sau într-un mod fraudulos (inclusiv în situația în care există suspiciuni de fraudă prin intermediul atacurilor de tip “phishing”);
- f) Să perceapă tarifele și comisioanele menționate în Anexa 1 la prezentul Contract.

3.7.4. În plus față de orice alte obligații prevăzute în prezentul Contract și/sau reglementările în vigoare, **Orange Money are următoarele obligații:**

- a) Să respecte întocmai reglementările Băncii Naționale a României privind instrumentele de plată electronică, în relația cu Clientul, comercianții acceptanți, instituțiile acceptante, terții procesatori și organizația internațională sub a cărei siglă se emite Cardul;

- b) Să predea Clientului/Utilizatorului autorizat cardul emis pe numele acestuia. Din momentul predării de către Orange Money a Cardului, responsabilitatea revine în întregime Clientului;
- c) Să crediteze Contul cu valoarea despăgubirilor datorate Clientului în termen de o zi bancară de la momentul recunoașterii dreptului Clientului la acestea sau stabilirii acestui drept de către o instanță de judecată ori de arbitraj;
- d) Să se asigure că elementele de securitate personalizate ale Cardului nu sunt accesibile altor părți în afară de Client și Utilizatorii Autorizați.
- e) Să păstreze evidențele tranzacțiilor pentru o perioadă de timp, în conformitate cu prevederile legale în materie, astfel încât tranzacțiile să poată fi urmărite, iar erorile să poată fi rectificate;
- f) Să asigure mijloacele adecvate și suficiente pentru ca Clientul să poată efectua comunicările menționate în Contract;
- g) Să investigheze și să soluționeze orice cerere în cazul în care Clientul contestă o tranzacție inițiată prin intermediul Cardului;
- h) Să execute întocmai operațiunile ordonate de Client/Utilizator autorizat în limitele contractului și disponibilului din Cont;
- i) Să ia măsuri de identificare și de înscriere corectă pe Card a numelui și prenumelui Clientului/Utilizatorului Autorizat, în conformitate cu actul de identitate al acestuia;
- j) Să pună la dispoziția Clientului, la cererea expresă a acestuia, evidențele aferente tranzacțiilor efectuate prin intermediul Cardului acestuia, inclusiv extrasele de cont.

3.8. Cazuri speciale de încetare a Contractului

3.8.1. Închiderea Contului de plăți căruia îi este atașat Cardul, la inițiativa oricăreia dintre părți, indiferent de cauză, va antrena în toate cazurile, fără nicio altă formalitate sau termen de preaviz, încetarea prezentului Contract și a utilizării Cardului.

3.8.2. În plus față de cazurile de încetare a Contractului prevăzute la articolul 2.19.1, prezentul Contract poate înceta:

- a) prin reziliere de către Orange Money, în caz de fraudă din partea Clientului sau a Utilizatorului Autorizat, și/sau în cazul în care Orange Money constată neîndeplinirea de către aceștia a obligațiilor prevăzute la articolul 3.7.2, prin simpla notificare a Clientului, fără nicio altă formalitate prealabilă și fără intervenția instanței judecătorești, caz în care Clientul va fi obligat să își achite toate datoriile față de Orange Money născute din tranzacțiile cu Carduri;
- b) Prin reziliere de către Client, în situațiile în care Orange Money nu își execută obligațiile contractuale prevăzute la Articolul 3.7.4. 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.
- c) În cazul în care Contractul se încheie la distanță, 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 Clienti, conform articolului 1.6.4. În acest caz, Clientului îi poate fi solicitată achitarea, fără întârzieri nejustificate, a cheltuielilor aferente serviciului deja furnizat, fără alte costuri suplimentare.

3.8.3. Orange Money este îndreptățită să blocheze soldul Contului cu 30 de zile înainte de împlinirea termenului de încetare a Contractului, în scopul decontării tuturor tranzacțiilor efectuate anterior blocării și care sunt transmise în acest interval de către Instituțiile Acceptante. Prezentul Contract rămâne în vigoare și vor produce efecte până la decontarea tuturor tranzacțiilor efectuate cu ajutorul Cardului și la rambursarea tuturor obligațiilor de plată ale Clientului față de Orange Money.

3.8.4. La încetarea prezentului Contract (i) toate cardurile își încetează valabilitatea, indiferent de data expirării acestora, Clientul având obligația restituirii acestora în vederea distrugerii, urmând a fi răspunzător pentru orice prejudicii decurgând din neîndeplinirea acestei condiții; (ii) Clientul este obligat să stingă orice datorii față de Orange Money legate de card.

3.8.5. În cazul în care Clientul deține mai multe Carduri emise în baza prezentului Contract, renunțarea de către Client la unul din aceste Carduri sau încetarea valabilității din orice motiv a respectivului Card implică încetarea Contractului numai în privința respectivului Card, contractul urmând a produce efecte în privința celorlalte Carduri emise în baza acestuia. Renunțarea la/încetarea valabilității unui Card principal atrage în mod automat încetarea valabilității tuturor Cardurilor suplimentare aferente acestuia. Renunțarea la/încetarea valabilității unui Card suplimentar nu afectează continuarea relațiilor contractuale în privința Cardului principal aferent acestuia sau a celorlalte Carduri suplimentare aferente aceluiași Card principal.

3.8.6. În cazul încetării prezentului Contract, este responsabilitatea Clientului să informeze Utilizatorii Autorizați în legătură cu încetarea serviciilor și anularea cardurilor suplimentare (dacă este cazul).

3.8.7. Este interzisă utilizarea Cardului după încetarea relației cu Orange Money referitoare la Card. Clientul este pe deplin răspunzător pentru toate tranzacțiile efectuate după încetarea relației cu Orange Money referitoare la Card.

IV. Anexe

Următoarele anexe fac parte integrantă din prezentul Contract:

Anexa 1 - Lista de comisioane aferente produselor și serviciilor Orange Money

Anexa 2 - Politica de confidențialitate

Anexa 1 - Lista de comisioane aferente produselor și serviciilor Orange Money

Comisioane aplicabile Conturilor de Monedă Electronică

Activare cont	0 Lei
Administrare cont	0 Lei
Transferuri către alte conturi Orange Money	0 Lei
Transferuri interbancare în Lei (plăți și încasări, valoare maximă 49999,99 lei)	0 Lei
Plată facturi în aplicația Orange Money	0 Lei
Alimentare cont cu card bancar	0 Lei
Informații balanță cont	0 Lei
Răscumpărare de monedă electronică în magazinele Distribuitorilor Orange Money	
Valoare tranzacție între 1 - 500 Lei	5 Lei
Valoare tranzacție între 501 - 1.000 Lei	15 Lei
Valoare tranzacție > 1.000 Lei	25 Lei
Notificări prin SMS	0 Lei

Comisioane aplicabile Cardurilor de Debit	Visa Classic	Visa Platinum
Emitere card principal/suplimentar	0 Lei	0 Lei
Livrare card prin curier (în România)	10 Lei	0 Lei
Administrare lunară card principal/suplimentar*	0*/10* lei	40 lei
Utilizare ATM/POS/quasi cash pentru numerar (în România și străinătate)	0 Lei	0 Lei
Interogare sold la ATM (România/străinătate)	0 Lei	0 Lei
Conversie valutară	1%	1%
Înlocuire card (pierdut, furat, deteriorat, schimbare nume)/ Reînnoire plastic (la expirare)	20 Lei	0 Lei
Serviciul Alerte prin SMS/Push/E-mail	0 Lei	0 Lei
Refuz de plată nejustificat	30 Lei	0 Lei
Servicii în regim de urgență în străinătate (înlocuire card, eliberare numerar)	-	125 Euro

* Pentru cardul de debit Visa Classic, comisionul lunar de administrare va fi 0 dacă, în cursul lunii calendaristice anterioare, sunt întrunite în mod cumulativ următoarele condiții: (i) contul Orange Money a fost alimentat cu cel puțin 500 lei și (ii) au fost efectuate cel puțin 2 tranzacții de plată cu cardul de debit la comercianți (POS/Internet), prin cardul principal și/sau cardurile suplimentare. În cazul în care oricare dintre cele 2 condiții menționate nu este îndeplinită, comisionul lunar de administrare aferent lunii calendaristice următoare va fi de 10 Lei (atât pentru cardul principal, cât și pentru cardurile suplimentare, dacă este cazul). Îndeplinirea celor două condiții cumulative se reverifică lunar. Astfel, în cazul în care clientul îndeplinește din nou cele 2 condiții cumulative pe parcursul unei luni calendaristice în viitor, comisionul

lunar de administrare aferent lunii calendaristice următoare celei în care au fost îndeplinite cumulativ cele 2 condiții va fi 0. Comisionul lunar de administrare aferent lunii calendaristice imediat următoare semnării contractului pentru emiterea cardului de debit va fi 0, indiferent dacă sunt întrunite sau nu cele două condiții în perioada dintre data semnării contractului și ultima zi a lunii în care a fost semnat acesta.

Anexa 2 - Politica de confidențialitate

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 semnatară a Contractului privind produsele și serviciile actuale sau viitoare ale Orange Money ("Contractul"). Atunci când este cazul, în această categorie vor fi incluși și codebitorii; sau (b) Neînregistrați: persoană care fără a semna Contractul, transferă fonduri în contul de plăți în monedă scripturală sau în contul Orange Money al unui Client Înregistrat; persoană care fără a semna Contractul, este utilizatorul cardului suplimentar atașat contului unui Client Înregistrat; persoană care fără a semna Contractul este reprezentantul legal al minorului, utilizator de card suplimentar (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 obținerea unui produs sau serviciu 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 de monedă scripturală sau un cont Orange Money, respectiv care nu au încheiat un Contract și către care un Client Înregistrat transferă fonduri prin Aplicația Orange Money e) membrii familiei (soț, soție, copii aflați în întreținere cu vârsta de până la 25 de ani) ai Clientului Înregistrat sau Neînregistrat, deținătorul cardului principal sau utilizatorul cardului suplimentar, pentru contractarea de servicii de asigurare în numele acestora de la Asigurator.

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, pseudonim, 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 adresa de domiciliu, 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 de stare civilă, date privind membrii familiei;
- Detaliile produselor și serviciilor Orange Money, precum codurile IBAN atașate conturilor de monedă scripturală și contului Orange Money, specificațiile embosate pe cardul de debit/credit, după caz;
- Semnătura;
- Date financiare, precum veniturile, cheltuielile, sursa fondurilor;
- Date privind operațiunile efectuate prin utilizarea cardurilor, respectiv Date cu caracter personal ale Clienților aferente tranzacțiilor de tip e-commerce efectuate Internet sau efectuate pentru plata bunurilor și serviciilor la Comercianți acceptanți prin intermediul POS/Imprinter, inclusiv 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), precum și Date cu caracter personal aferente transferurilor efectuate prin intermediul codurilor IBAN, atât în rețeaua Orange Money, cât și în afara sa;
- Date privind locația Clienților, atunci când utilizează Aplicația Orange Money sau când efectuează operațiuni la ATM-uri sau POS-uri;
- 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.

- Date obținute din sistemul Biroului de Credit și al Ministerului Finanțelor Publice, precum date referitoare la evenimente care pot apărea în perioada de derulare a produsului tip credit (restructurarea / refinanțarea, darea în plată, cesiunea contractului), date referitoare la relațiile cu alte conturi (informații referitoare la produse de tip credit la care Clienții au calitatea de codebitori / sau garant), date referitoare la produsele de tip credit solicitate / acordate Clienților (spre exemplu tipul de produs, frecvența plăților, data scadenței etc.) sau date referitoare la veniturile Clienților.
- 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 sa, 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 sau colectate din sistemul Biroului de Credite, respectiv sistemul Ministerului Finanțelor Publice 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 Date 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 este 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 on-line;

- Sunt verificați din punct de vedere al eligibilității pentru achiziționarea produselor și serviciilor Orange Money;
- Sunt verificați din punct de vedere al solvabilității, profilului de risc și capacității de rambursare în scopul derulării unei relații de creditare responsabile;
- Încheie un contract cu Orange Money, achiziționează, răscumpără și/sau transferă monedă electronică, plătesc facturile către Furnizori¹ sau fac plăți către Comercianți Acceptanți², 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.

¹ Furnizorii de utilități / servicii cu care Orange Money a încheiat convenții în vederea oferirii către Clienți înregistrați a posibilității de plată a facturilor / documentelor de plată emise de acești furnizori cu monedă electronică emisă de Orange Money.

² Comercianții acceptanți sunt persoanele fizice sau juridice care comercializează bunuri și / sau servicii și care acceptă ca modalitate de plată moneda electronică emisă de Orange Money.

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;
- Pentru a consulta baze de date uzuale pentru oferirea de produse de creditare Orange Money respectiv baza de date a Ministerului Finanțelor Publice ca parte din analiza de solvabilitate, pentru a evalua nivelul veniturilor Clienților;
- 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 informații personalizate Clienților / Altor Persoane cu privire la produse și servicii comune, dezvoltate împreună cu afiliați (cum ar fi Orange România) sau alte terțe părți;
- 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 evalua solvabilitatea Clientului, necesar în vederea încheierii Contractului, Orange Money va prelucra Datele cu caracter personal ale Clientului, precum și nivelul veniturilor existent la momentul formulării solicitării produsului sau serviciului actual sau viitor, istoricul acestora și evoluția lor în timp, în scopul de a determina capacitatea de rambursare a Clientului și pentru a stabili profilul de risc;
- 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 evalua solvabilitatea, profilul de risc și capacitatea de rambursare în scopul derulării unei relații de creditare responsabile;
- 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 nebancale 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 oricărui program 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 Clienți / 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;
- Pentru a consulta baza de date a Biroului de Credit, în vederea evaluării capacității de rambursare a Clienților.

Orange Money va prelucra anumite informații ale Clienților, respectiv (date de identificare, date referitoare la angajator, date referitoare la produsele de tip credit solicitate de Clienți, date referitoare la evenimente care apar în perioada de derulare a produsului de tip credit,

date referitoare la relațiile cu alte conturi, date referitoare la insolvență, precum și numărul de interogări) atât în sistemul și evidențele proprii, cât și prin transmiterea acestor date către sistemul Biroului de Credit. În acest mod, datele furnizate de către Orange Money în legătură cu Clienții vor fi consultate și de către alte entități care au calitatea de Participant la Biroul de Credit (instituții de credit, instituții financiare nebankare, asigurători, societăți de recuperare creanțe). Vă încurajăm să parcurgeți politica de confidențialitate a Biroului de credite.

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.

În cazul în care prelucrarea efectuată de Orange Money nu are la bază consimțământul Clienților / Altor Persoane, ci un alt temei legal, refuzul Clienților de a le fi prelucrate Datele cu caracter personal va putea avea ca efect imposibilitatea Orange Money de a furniza bunurile și serviciile solicitate.

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 c) prin completarea formularului de actualizare date client, disponibil în magazinele Orange România, ale distribuitorilor Orange România sau ale oricărui altor distribuitori ai Orange Money. 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 și solvabilitatea anterior încheierii Contractului. În respectarea acestor obligații, Orange Money utilizează mijloace de prelucrare automate, inclusiv crearea de profiluri pentru a determina eligibilitatea și solvabilitatea Clientului/ Altor Persoane.

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, inclusiv din perspectiva respectării legislației privind spălarea banilor și finanțării terorismului. 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. Atunci când Clienții / Alte Persoane vor fi considerați eligibili pe baza algoritmilor utilizați, Orange Money transmite o comunicare comercială personalizată.

Pentru solvabilitate, Orange Money efectuează activități de prelucrare a Datelor cu caracter personal colectate în mod direct de la Client sau indirect, din surse terțe precum Distribuitorii, Biroul de Credite sau Ministerul Finanțelor Publice/ANAF pentru a efectua analiza solvabilității Potențialului Client și a profilului de risc. Înainte de a încheia Contractul, Orange Money va evalua capacitatea de rambursare a Clientului, în temeiul obligațiilor legale aplicabile Orange Money și luând în considerare politicile interne de risc Orange Money. Această activitate de prelucrare va ajuta Orange Money să efectueze o decizie responsabilă cu privire la produsul sau serviciul oferit și la caracteristicile acestuia.

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 și /sau solvabilității va putea fi efectuată cu implicarea unui factor uman.

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

În general produsele și serviciile Orange Money nu se adresează persoanelor sub 16 ani cu excepția cardurilor suplimentare, atașate unui card principal, care pot fi emise pentru și de care pot beneficia și persoanele sub 18 ani. Prin urmare, Orange Money colectează și prelucrează Date cu caracter personal ale persoanelor sub 16 ani numai în situații excepționale. În cazul în care vor fi prelucrate Date cu caracter personal ale persoanelor sub 16, activitățile de prelucrare vor fi efectuate numai cu consimțământul tutorelui / părintelui (titularul răspunderii părintești asupra minorului).

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 antreprenorii 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 nebankare și/sau instituțiilor emidente de monedă electronică, prestatori de servicii către care Orange Money a externalizat furnizarea de servicii de emiterie și procesare tranzacții efectuate cu carduri de debit/credit, asigurători pentru prestarea serviciilor de asigurare pentru călătorii în străinătate pentru Clienți/Alte Persoane, deținători sau utilizatori de carduri;

- 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 și Orange România fac parte din același grup de societăți. În activitatea desfășurată de Orange Money, Orange România furnizează servicii de distribuție/intermediere a produselor oferite de Orange Money urmând a presta în numele și pe seama Orange Money, servicii suport aferente deschiderii și administrării Conturilor și derulării operațiunilor de plată prin acestea, servicii de intermediere credite de consum precum și servicii de asistență și suport externalizate de către Orange Money pentru care este necesar transferul Datelor cu caracter personal al Clienților / Altor persoane.

Prin urmare, Orange Money va transfera Datele cu caracter personal ale Clienților / Altor persoane atunci când, spre exemplu, Orange România oferă servicii de asistență și suport clienți. În aceste situații, informații precum detaliile de tranzacționare, limitele de credit aprobate, sumele datorate, datele scadente sau balanțele de cont vor fi transferate în sistemele Orange România pentru a putea fi furnizată asistența necesară Clienților / Altor persoane.

Datele cu caracter personal ale Clienților vor fi transferate către sistemul de facturare al Orange România sau sistemele de facturare utilizate de parteneri Orange România atunci când se achiziționează bunuri și servicii de către Clienți de la Orange România sau parteneri prin utilizarea unui produs de creditare Orange Money.

De asemenea, datele cu caracter personal ale Clienților vor fi transferate către Orange România în scopul recompensării acestora cu beneficii suplimentare în cadrul programelor de loialitate Orange Thank You și Orange Phone Credit derulate de Orange România S.A și de care aceștia pot beneficia în situația în care efectuează tranzacții eligibile pentru recompensare prin intermediul Orange Money, conform condițiilor descrise pe website-ul Orange în pagina dedicată acestor programe, precum și în cadrul unor programe/campanii viitoare ce vor fi desfășurate de Orange România în parteneriat cu Orange Money sau proprii Orange România.

Există cazuri în care, la achiziționarea unui bun sau serviciu Orange Money, Clienții nu au și calitatea de titulari de abonament Orange România. În astfel de situații, Orange Money va transmite, în scopul executării contractului, comunicări legate de produsele și serviciile Clienților (precum detaliile creditului, solduri, scadențe la plată) și titularului de abonament Orange România, respectiv persoanei identificate ca număr principal pentru facturare și contact în sistemele Orange România.

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 nebancară 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 acordat 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 oricare dintre următoarele modalități:

- Poștă la adresa sediului Orange Money: Blvd. 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.

Orange Money IFN S.A.
Europe House,
Bd. Lascăr Catargiu nr. 47-53,
E3.27 și E3.01, Etaj 3,
Sector 1, București, România
orange.ro/money