



### **PARTEA III**

## **TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE PENTRU CLIENȚII PERSOANE JURIDICE**

### **ORANGE ROMÂNIA**



PARTEA III .....	1
SECȚIUNEA 1 .....	4
1. DEFINIȚII ȘI INTERPRETARE.....	4
1.1. Definiții .....	4
1.2. Interpretare.....	18
2. INTRAREA ÎN VIGOARE ȘI DURATA CONTRACTULUI .....	18
3. MODIFICĂRI .....	19
3.1. MODIFICAREA DATELOR MENȚIONATE ÎN PARTEA I A CONTRACTULUI SAU A CELOR INCLUSE ÎN DOCUMENTELE SOLICITATE DE ORANGE ROMÂNIA.....	19
3.2. MODIFICAREA CONTRACTULUI. NOTIFICĂRI.....	19
4. FONDUL DE GARANȚIE ȘI AVANSUL PENTRU RISC FINANCIAR .....	20
5. LIMITA DE CREDIT .....	21
6. FURNIZAREA SERVICIILOR ȘI/SAU A ECHIPAMENTELOR.....	21
7. CALITATEA SERVICIILOR DE DATE MOBILE.....	22
8. CALITATEA SERVICIULUI DE INTERNET FIX .....	24
9. CONDIȚII DE LIVRARE ȘI UTILIZARE A SERVICIILOR DE DATE FIXE ȘI VOCE FIXĂ.....	26
10. ASISTENȚA TEHNICĂ PENTRU SERVICIILE DE DATE FIXE ȘI VOCE FIXĂ .....	29
11. LUCRĂRI DE MENTENANȚĂ PENTRU SERVICIILE DE DATE FIXE ȘI VOCE FIXĂ.....	30
12. ACTIVAREA SERVICIILOR.....	30
13. OBLIGAȚIILE ORANGE ROMÂNIA. LIMITELE RĂSPUNDERII ORANGE ROMÂNIA.....	31
14. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI .....	34
15. FURNIZAREA DE SERVICII ÎN AFARA ABONAMENTULUI ȘI TARIFELE APLICABILE ACESTORA .....	37
16. TARIFELE APLICABILE SERVICIILOR SUPLIMENTARE ȘI SERVICIILOR TERȚILOR.....	38
17. FACTURAREA ȘI TERMENELE DE PLATĂ.....	38
18. CONTESTAREA FACTURII .....	40
19. SUSPENDAREA ȘI/SAU RESTRIȚIONAREA FURNIZĂRII SERVICIILOR .....	40
20. ÎNCETAREA CONTRACTULUI .....	41
21. CONSECINȚELE ÎNCETĂRII CONTRACTULUI.....	43



22.	ECHIPAMENTELE ORANGE ROMÂNIA.....	43
23.	PROPRIETATE INTELECTUALĂ.....	44
24.	LICENȚE SOFTWARE ȘI LICENȚELE SOFTWARE PENTRU UTILIZATORI.....	45
25.	UTILIZATORII.....	45
26.	CESIUNE.....	46
27.	LEGEA APLICABILĂ. LITIGII.....	46
28.	FORȚĂ MAJORĂ.....	47
29.	CONFIDENȚIALITATE.....	47
30.	INAPLICABILITATEA UNOR CLAUZE CONTRACTUALE.....	48
31.	INTEGRALITATEA CONTRACTULUI.....	48
32.	RELAȚIA DINTRE PĂRȚI.....	48
33.	ORDINEA DE PRECEDENȚĂ.....	48
34.	CLAUZE FINALE.....	49
	SECȚIUNEA 2.....	51
35.	POLITICA ORANGE ROMÂNIA S.A. PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL (POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE).....	52
36.	OBȚINEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL.....	52
37.	PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE DE CĂTRE TERȚI ÎN SCOPUL EXECUTĂRII CONTRACTULUI SAU ÎN ALTE SCOPURI.....	55
38.	INTERESUL LEGITIM AL ORANGE ROMANIA.....	57
39.	DREPTURILE CLIENTULUI IN CEEA CE PRIVEȘTE PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE.....	58
40.	REGISTRUL ABONATIILOR.....	59
41.	MĂSURI DE SIGURANȚĂ ADECVATE.....	60



## SECȚIUNEA 1

### 1. DEFINIȚII ȘI INTERPRETARE

#### 1.1. Definiții

În prezentul Contract, termenii și expresiile următoare vor avea semnificațiile de mai jos, dacă din context sau din celelalte părți ale Contractului nu rezultă sau nu se prevede altfel:

**Abonament** înseamnă Serviciile sau pachetul de Servicii de comunicații electronice și IT oferite Clientului de către Orange România inclusiv prin intermediul Rețelei Orange România, care poate cuprinde un anumit volum de Servicii și, după caz, Sub-categoriile ale unor Servicii și Servicii Suplimentare conform celor menționate în Partea I a Contractului și în cadrul Anexei(lor) Comerciale relevante, precum și Servicii Incluse, în schimbul tuturor cărora Clientul datorează către Orange România plata Valorii Abonamentului.

**Activare** înseamnă începerea furnizării de către Orange România către Client a Serviciilor contractate, inclusiv prin intermediul unei Cartele SIM sau prin orice alt mijloc tehnic de conectare ce permite Clientului să aibă acces la Rețeaua Orange/resursele IT și să utilizeze oricare dintre Serviciile incluse în Pachetele de Servicii contractate în baza Abonamentului. Dacă este cazul, Orange România va emite factura/facturile aferentă/e Serviciilor activate înainte de data Activării ultimului Serviciu din Pachet, conținând contravaloarea Serviciilor utilizate de Client în perioada cuprinsă între data Activării Serviciilor și data primei facturi emise după Activarea tuturor Serviciilor.

**Amplasament** înseamnă (unde este cazul) adresa sau locul fizic (incluzând mijloace de transport) în care vor fi amplasate orice Echipamente în scopul furnizării către Client a unui/unor Serviciu/Servicii.

**Anexa Comercială** înseamnă documentul care include, după caz: (i) Serviciile și/sau Pachetul(ele) de Servicii contractat(e) de către Client și Tarifele aferente acestora (e.g. planul tarifar aplicabil, numărul de minute și/sau traficul de date inclus, extraopțiuni (dacă este cazul) și contravaloarea lor, Tarifele aplicabile pentru minute ori trafic de date suplimentar, Tariful lunar de utilizare a serviciilor de servere virtuale), (ii) durata specifică a Serviciilor și/sau a Sub-categoriilor unui Serviciu respectiv Termenul Minim al Serviciilor, (iii) Taxa/e de Încetare și, după caz, Taxa/e de Încetare Specifice (astfel cum sunt definite mai jos), (iv) alte aspecte relevante în legătură cu furnizarea Serviciilor menționate. Cu excepția situațiilor în care se menționează expres altfel, orice sub-anexă sau sub-anexe la o Anexă Comercială este/sunt considerată(e) ca făcând parte integrantă din aceasta din urmă.

**AP (Access Point)** reprezintă un echipament radio care permite conectarea fără fir la rețeaua locală a dispozitivelor compatibile din zona acoperită.

**Aplicația "contul meu"** înseamnă un serviciu online pus de către Orange România la dispoziția clienților săi prin care aceștia își pot administra contul de client.



**Aplicații Virtuale** reprezintă una sau mai multe mașini virtuale care comunica peste o rețea și care folosesc servicii și resurse comune.

**APN** (Access Point Name) reprezintă punctul de acces în rețeaua GPRS/3G/4G Orange România prin care Clientul are acces la serviciile de date.

**APN Privat** reprezintă punctul de acces în rețeaua privată a Clientului identificat printr-un „nume” unic.

**APN LANT** reprezintă un APN Public în care fiecărui utilizator (SIM) îi este alocată o adresă IP publică statică.

**APN LAND** reprezintă un APN Public în care fiecărui utilizator (SIM) îi este alocată o adresă IP publică dinamică.

**Business Internet Security (BIS)** reprezintă un serviciu IT care, în funcție de funcționalitățile selectate, permite Clientului să controleze traficul conform cu propria politică de securitate.

**Business Internet Security Light** reprezintă un serviciu IT oferit de Orange România la solicitarea Clientului, care cuprinde funcționalități de blocare a amenințărilor informatice.

**Business One Voice** este o soluție scalabilă de PABX virtual disponibilă pentru flotă de telefonie (fixă & mobilă). Business One Voice permite Clientului să își administreze și să își controleze flota de telefonie mobilă & fixă (SIP Analog, SIP Extensie, TDM) prin intermediul unei interfețe web.

**Business Wi-Fi** reprezintă un serviciu prin care într-un amplasament al Clientului este pusă la dispoziție o rețea fără fir compatibilă cu standarde IEEE 802.11 și administrată de Orange România.

**Cartela SIM** înseamnă cartela proprietatea Orange România, oferită de către Orange România Clientului la data sau după semnarea Contractului și care, prin cuplarea la un Echipament (e.g. echipament GSM/UMTS, terminal de comunicații electronice - telefon mobil, tabletă etc.) permite accesul și utilizarea de către Client a Serviciilor contractate precum și identificarea Clientului în Rețeaua Orange.

**Categorii de Servicii** înseamnă clasificarea Serviciilor în una dintre următoarele grupe principale: (i) Voce Mobila, (ii) Date Mobile, (iii) Voce Fixă, (iv) Date Fixe, (v) IT&C;

**Cerere de servicii suplimentare** înseamnă documentul care poate fi înaintat în format și pe suport electronic sau pe suport material de către Client către Orange România ulterior semnării Contractului și care conține informații detaliate pentru satisfacerea unei comenzi explicite de contractare de Servicii suplimentare/adiționale și/sau de Sub-categorii suplimentare/adiționale ale unui Serviciu precum și pentru procurarea de Echipamente. Cererile de servicii suplimentare sunt puse la dispoziția Clientului de către Orange România și fiecare Cerere de servicii suplimentare semnată de ambele părți va face parte integrantă din Contract.

**Client** înseamnă persoana juridică semnatară a Contractului, ale cărei date de identificare sunt menționate în Partea I a Contractului și care utilizează Serviciile furnizate de Orange România pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți;



**Contract** înseamnă contractul încheiat între Client și Orange România, incluzând toate părțile și având structura descrisă în Partea I a Contractului;

**Cost Control** reprezintă o opțiune de date care permite ca după consumarea traficului de date inclus în abonament, viteza de transfer va fi de până la 128 Kbps pentru download și 64 Kbps pentru upload, dar nu vei fi tarifat suplimentar pentru traficul efectuat. Limitarea vitezei la 128 Kbps va îngreuna utilizarea anumitor servicii, cum ar fi video-streamingul sau web browsingul;

**Credențiale de acces** înseamnă user name și parola de acces pe platforma de administrare. Credențialele de acces inițiale vor fi furnizate de Orange România, Clientul având obligația desemnării unui administrator pentru serviciu care să le modifice după prima utilizare în vederea păstrării confidențialității.

**Data Activării** înseamnă data de la care unul sau mai multe Servicii și/sau una sau mai multe Sub-categorii ale unor Servicii sunt furnizate Clientului.

**Data de Facturare** înseamnă data alocată automat Clientului în momentul Activării Serviciilor, în funcție de care Orange România stabilește Perioada de Facturare, precum și suma facturată, și care este comunicată în scris Clientului la Activarea Serviciilor.

**Deranjament** înseamnă orice întrerupere a unui Serviciu neimputabilă Clientului și sesizată în conformitate cu procedurile comunicate Clientului de către Orange România.

**DIA (Dedicated Internet Access)** reprezintă un serviciu de acces dedicat la Internet (nivel 3 OSI), instalat și administrat de Orange România, cu trafic nelimitat și o lărgime de bandă garantată și, opțional, o lărgime de bandă best effort.

**DIA Lite și DIA Lite+** reprezintă două servicii de acces dedicat la Internet (nivel 3 OSI) cu trafic nelimitat și o lărgime de o bandă best effort.

**Disponibilitatea Serviciului** reprezintă procentul de timp în care un serviciu este disponibil conform celor stabilite în domeniul de responsabilități al Orange România.

**Durata Contractului** înseamnă perioada cuprinsă între data semnării Contractului și cea mai lungă durată de furnizare a unui Serviciu ce face obiectul Contractului, astfel cum această durată de valabilitate a Serviciului este reglementată de către Părți prin Anexa/e Comercială/e cu sub-anexele specifice la aceasta/acestea.

**Echipeamente** înseamnă dispozitivele (ce pot include și Software) care permit accesarea efectivă și utilizarea propriu-zisă a Serviciilor, inclusiv, dar fără a se limita, la telefoane mobile, modem-uri, centrale telefonice, sisteme de telefonie fixă și alte sisteme tehnice precum antene, routere, servere, unități de monitorizare și, în general, orice altă aparatură pe care Orange România o poate recomanda, instala ori pune la dispoziție Clientului. În înțelesul prezentei definiții, termenul Echipamente include atât Echipamentele obținute și utilizate de către Client în mod independent de relația comercială cu Orange România cât și Echipamentele dobândite de către Client de la Orange România în virtutea prezentului Contract: (i) ca parte a unui Pachet de Servicii sau (ii) separat, în baza unui Contract de vânzare-cumpărare de Echipamente.



**Extensie Business One Voice** reprezintă un număr scurt asociat unui număr de telefon declarat în Business One Voice. Acest număr de telefon declarat în MVPN poate fi alocat unui abonat mobil sau fix.

**Fax2mail** reprezintă un serviciu care oferă Clientului posibilitatea de a transmite faxuri către orice destinație națională și internațională și de a primi faxuri din orice destinație, folosind adresa de e-mail.

**Flexible computing** reprezintă serviciul ce permite Clienților să-si construiască un centru de date virtual, utilizând un set flexibil de resurse: CPU, RAM, HDD, printr-o platformă de administrare unde își pot configura serverele virtuale și conexiunile dintre ele. Serviciul oferă accesul la o infrastructură de servere virtuale printr-un abonament lunar bazat pe consumul de resurse.

**Fond de garanție și Avans pentru risc financiar** înseamnă suma de bani, nepurtătoare de dobândă, pusă la dispoziția Orange România de către Client, în urma solicitării formulate de Orange România în acest sens, în condițiile prevăzute în prezentul Contract și în scopul garantării executării obligațiilor de plată ale Clientului sau al garantării bonității Clientului.

**Frauda sau Frauda Clientului** înseamnă orice acțiune sau inacțiune a Clientului care: (i) constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie companiei Orange România, fie unui terț, un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul (inclusiv, dar fără a se limita la, utilizarea frauduloasă a licențelor relevante) sau (ii) are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

**Indicatorii Obiectivi** – parametri utilizați de Orange România în vederea constatării unei utilizări abuzive sau anormale a Serviciului de Roaming la nivel de cartelă SIM. Pot consta în:

- volumul traficului de voce sau al traficului de date efectuat în SEE mai mare decât volumul traficului de voce sau al traficului de date efectuat pe Teritoriul României sau în alte state în afara celor membre SEE și
- perioada de prezență a Clientului în SEE mai mare decât perioada de prezență pe Teritoriul României sau al altor state în afara celor membre SEE; (în scopul determinării acestui Indicator Obiectiv, ziua în care Clientul se înregistrează în Rețeaua Orange România este considerată zi de prezență pe Teritoriul României), sau
- perioada de lungă inactivitate a unei cartele SIM asociată cu utilizarea preponderentă în statele membre ale SEE, sau
- achiziționarea și utilizarea subsecventă a mai multor cartele SIM de către același Client pentru Serviciile de Roaming în statele membre ale SEE.

**Informații Confidențiale** înseamnă orice informație obținută în legătură cu prezentul Contract (inclusiv pentru evitarea oricărui dubiu, detalii privind Utilizatorii și datele transferate prin intermediul Rețelei Orange România), care sunt: (i) rezonabil identificate de oricare Parte ca fiind informații sensibile din punct de vedere comercial sau confidențiale; (ii) în mod evident confidențiale; sau (iii) furnizate în circumstanțe care dau naștere unei obligații de confidențialitate.

**Internet** înseamnă rețeaua globală a sistemelor tehnice de prelucrare date/informații și comunicare precum și a altor dispozitive cu adrese computerizate ce sunt interconectate în baza protocoalelor de comunicare “Transmission Control Protocol” (TCP) / “Internet Protocol” (IP).

**LTE TDD (Long-Term Evolution Time-Division Duplex)** este tehnologia de acces radio la punct fix bazată pe standardul TDD LTE. Pentru recepția semnalului se instalează în Locația Clientului un echipament CPE. Unitatea externă a CPE-ului



are rolul de a recepta semnalul de la stația de bază Orange. Distribuția semnalului către echipamentele din Locația Clientului se realizează prin cablu sau prin WiFi prin intermediul unității interioare a CPE-ului.

**MW (Microwave):** tehnologie de acces radio la punct fix bazată pe standardul MV. Pentru recepția semnalului se instalează în Locația Clientului un echipament CPE. Unitatea externă a CPE-ului are rolul de a recepta semnalul de la stația de bază Orange. Distribuția semnalului către echipamentele din Locația Clientului se realizează prin cablu sau prin WiFi prin intermediul unității interioare a CPE-ului.

**IPVPN** reprezintă un serviciu de interconectare IP (nivel 3 OSI) a amplasamentelor Clientului, cu trafic nelimitat și o lărgime de bandă garantată, realizat prin definirea unei rețele virtuale private în cadrul infrastructurii Orange România, instalat și administrat de Orange România.

**IPVPN Lite** reprezintă un serviciu de interconectare IP (nivel 3 OSI) a amplasamentelor Clientului, cu trafic nelimitat și o lărgime de bandă best-effort, realizat prin definirea unei rețele virtuale private în cadrul infrastructurii Orange România.

**IPVPN Lite+** reprezintă un serviciu de interconectare IP (nivel 3 OSI) a amplasamentelor Clientului, cu trafic nelimitat și o lărgime de bandă simetrică, realizat prin definirea unei rețele virtuale private în cadrul infrastructurii Orange România, instalat de Orange România.

**Lărgime de bandă best effort** reprezintă capacitatea maximă teoretică de transfer, posibilă în anumite condiții în interiorul rețelei Orange România, mai mare decât lărgimea de bandă garantată, pe care Orange România o pune la dispoziția Clientului.

**Licența Software pentru Utilizatori Finali** înseamnă dreptul de a utiliza un Software acordat Clientului în baza unui contract.

**Limita de credit** înseamnă suma maximă stabilită de Orange România pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de Orange România sau de Serviciile terților prin intermediul Orange România, și care poate fi modificată în funcție de istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale.

**M2M (Machine-to-Machine)** reprezintă o clasă de servicii de comunicații folosită pentru transferul automat de date între diverse tipuri de echipamente.

**M2M Control** reprezintă serviciul Orange de management al SIM-urilor de tip M2M prin intermediul unei platforme web-based.

**M2M API (Application Programming Interface)** reprezintă o interfață software și un set de reguli prin intermediul cărora aplicațiile Clientului au acces la funcțiile platformei M2M Control.

**Mașina Virtuală** reprezintă implementarea software a unei mașini fizice ce poate rula un sistem de operare și executa un program software ca o mașină fizică (server fizic).

**Mesajul de notificare al lucrărilor programate** reprezintă procedura prin care Orange România identifică un Deranjament apărut la soluția Clientului, pe baza apelului realizat de către Client la numărul \*380, circuitele și numerele afectate,





manifestarea Deranjamentului, precum și procedura prin care Orange România anunță Clientul asupra lucrărilor planificate.

**Minut internațional** înseamnă orice minut originat în Rețeaua Orange care se poate utiliza pentru a efectua apeluri către destinații fixe sau mobile aparținând altor țări (cu excepția României).

**Minut în afara Rețelei Orange România** înseamnă orice minut care se poate utiliza în cadrul apelurilor inițiate din Rețeaua Orange România și terminate în rețelele altor operatori naționali de comunicații electronice fixe sau mobile.

**Minut în Rețea** înseamnă minut inițiat în interiorul Rețelei Orange și care se poate utiliza în cadrul apelurilor către alte destinații fixe sau mobile din interiorul Rețelei Orange România.

**Minut național** înseamnă minut care se poate utiliza către orice destinație fixă sau mobilă de pe Teritoriul României; include atât minute în Rețea cât și minute în afara Rețelei. Minutele naționale se pot utiliza și în Roaming pentru destinații din Spațiul Economic European (SEE), dacă Pachetul de Servicii achiziționat este un pachet cu Acces Roaming SEE inclus în condițiile ofertei comerciale.

**Mobile Device Management** este o soluție de administrare a dispozitivelor mobile bazată pe tehnologia cloud, oferind managerilor IT posibilitatea să gestioneze de la distanță, dintr-o locație centrală, flote de dispozitive mobile, cu următoarele funcționalități: informații privind echipamentul mobil (IMEI, marca, model, limba, sistem de operare, stare baterie, stare memorie etc. pe baza sistemului de operare și a Echipamentului mobil utilizat); controlul anumitor funcții (Wifi, Bluetooth etc. pe baza sistemului de operare și a Echipamentului mobil utilizat); informații despre rețea (tipul rețelei mobile, tipul semnalului, starea accesibilității etc. pe baza sistemului de operare și a echipamentului mobil utilizat); aplicații (instalate, în curs de instalare etc. pe baza sistemului de operare și a Echipamentului mobil utilizat); ștergere de la distanță; informații Flash; administrarea aplicațiilor (furnizarea aplicațiilor pe baza sistemului de operare și a Echipamentului mobil utilizat).

**MSC** reprezintă Mobile Switch Center – Centrala Telefonică pentru rețele mobile Orange.

**Net Speed** reprezintă o opțiune de date care permite „contra-cost” creșterea vitezei de download la 150 Mbps sau 300 Mbps.

**Număr de telefon (MSISDN în cazul serviciilor mobile)** înseamnă numărul a cărui folosință este oferită Clientului fie de către Orange România, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice (în cazul portării în Rețeaua Orange), cu scopul utilizării de către Client a Serviciilor furnizate de Orange România. Clientul nu dobândește și nu poate dobândi proprietatea asupra Numărului de telefon. Orange România își rezervă dreptul de a schimba numărul de telefon (MSISDN în cazul serviciilor mobile) în baza unei notificări prealabile cu 30 de zile a Clientului, în cazuri excepționale, respectiv din rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea serviciului Orange România. În aceste condiții, Clientul nu va putea solicita încetarea Contractului sau pretinde niciun fel de despăgubire din partea Orange România pentru această modificare.



**Număr scurt** reprezintă un serviciu suplimentar de direcționare a apelurilor la un punct fix, utilizând un număr scurt geografic de 6 (șase) cifre (conținând și prefixul județului din care face parte).

**Număr verde** reprezintă un serviciu suplimentar disponibil la nivel național care permite Clientului recepționarea apelurilor prin intermediul unui număr unic de acces, de forma 0800xxxxxx. Serviciul permite numai primirea de apeluri pe Numărul verde.

**On-Net** reprezintă o categorie de trafic marcată și facturată distinct, rezultată din apelarea între două numere de telefon aparținând aceluiași Client declarate în Business One Voice.

**Opțiune** înseamnă un serviciu suplimentar abonamentului, oferit Clientului contra cost, care se activează la cererea acestuia. Condițiile de activare și utilizare ale opțiunilor sunt disponibile în Anexele comerciale.

**Orange România** înseamnă societatea Orange România S.A., cu sediul social situat în Bd. Lascăr Catargiu nr. 47-53, sector 1, București, România, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/10178/1996, având cod unic de înregistrare 9010105, codul de înregistrare în scopuri de TVA RO9010105, capital social subscris și vărsat de 93.596.732,50 RON, cont bancar RO52INGB0001000115118912 deschis la banca ING Bank.

**Orange Thank You (OTY)** înseamnă programul de loialitate de care poate beneficia Clientul care a ales un Pachet de Servicii (Servicii de Voce Mobilă sau Servicii de Date Mobile) și care oferă Clientului o serie de beneficii prezentate în materialul Orange Thank You, beneficii care nu pot fi acordate sub formă bănească. Acest material poate fi pus la dispoziția Clientului la cerere sau poate fi accesat pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro), secțiunea Orange Thank You. Programul Orange Thank You nu are un caracter obligatoriu, iar condițiile sale pot fi modificate oricând de către Orange România pe durata derulării Contractului, fără ca aceasta să reprezinte un motiv de denunțare unilaterală și fără a da dreptul la despăgubiri Clientului.

**Organizația Clientului** reprezintă o unitate administrativă de utilizatori cu drepturi de administrare grupuri și resurse virtuale.

**PABX** reprezintă Private Automatic Branch Exchange (centrală automată de instituție). Centrala este proprietatea Clientului și permite direcționarea apelurilor după reguli anterior declarate. Printre altele, PABX-ul permite asocierea dintre numere de telefon alocate de Orange România pentru telefoanele fixe și extensiile definite de Client sau de Orange România.

**Pachetul Orange** reprezintă pachetul oferit de Orange România care cuprinde de regulă un Abonament specific și, în cazul Serviciului de voce și Serviciului de transmisiuni de date mobile, numărul de telefon, cartela SIM aferentă și, în funcție de opțiunea Clientului, un terminal, precum și asistența oferită Clientului cu privire la utilizarea Serviciilor, posibilitatea Clientului de a participa la programele organizate de Orange România.

**Pachetul de Servicii** înseamnă ansamblul Serviciilor (inclusiv Sub-categoriile unui/unor Serviciu/Servicii) contractate de către Client, cu înglobarea, după caz, a accesoriilor/Echipamentelor necesare furnizării Serviciilor în cauză (de exemplu: Numărul de telefon, Cartelă SIM, terminalul, modemul, receiverul, antena sau alte echipamente tehnice). Cu titlu



informativ, detalii despre ofertele comerciale / tarifele standard ale Orange România se pot solicita Serviciului Clienți (la numărul de telefon 300) sau pot fi găsite pe pagina de internet [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

**Pachet de Servicii cu Acces Roaming SEE** înseamnă oferta comercială a Orange România ce oferă Clientului posibilitatea de a utiliza resursele incluse (minute, SMS, MB) pentru comunicații în Roaming originare și terminate în rețelele operatorilor din SEE. Aceste pachete sunt supuse Regulamentului UE nr.531/2012 și Regulamentului de aplicare nr.2016/2286, iar Orange România este îndreptățită să cunoască locul de reședință sau legăturile stabile ale Clientului cu Teritoriul, putând în acest sens să solicite Clientului informațiile și/sau documentele necesare prin orice mijloace de comunicare accesibile acestuia. Clientul va fi obligat să transmită către Orange România informațiile și/sau documentele solicitate în termen de cel mult 3 zile. După consumarea resurselor incluse în Pachet, tarifele standard de roaming pentru Serviciul de Roaming SEE sunt egale cu tarifele naționale standard aferente Pachetului deținut.

**Parolă** înseamnă șirul de caractere alocat fiecărui Client în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și al folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciilor furnizate de Orange România. Clientul își asumă întreagă răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul în măsură să o cunoască.

**Parte** înseamnă oricare dintre părțile semnatare ale prezentului Contract.

**Perioada de Facturare** înseamnă perioada cuprinsă între două Date de Facturare consecutive.

**Persoană de contact** înseamnă oricare și toate persoanele fizice împuternicite sau desemnate de către Client și acceptate de Orange România pentru a reprezenta Clientul în relația contractuală cu Orange România, indiferent de sarcinile alocate acestora.

**Platforma de Administrare** reprezintă interfață web prin care utilizatorii (administratorii desemnați de Client) pot administra resursele virtuale și pot opera asupra mașinilor virtuale din cadrul organizației lor.

**Platforma Orange Cloud** reprezintă infrastructura hardware și software prin care Orange România furnizează serviciul Flexible Computing.

**Portal de Administrare MDM** reprezintă interfața web prin care utilizatorii (administratorii desemnați de Client) pot administra dispozitivele mobile din cadrul organizației lor.

**PPN** (Plan Personal de Numerotație) reprezintă totalitatea extensiilor asociate numerelor de telefon alocate de Orange România telefoanelor fixe și mobile aparținând Clientului.

**Prețuri** înseamnă oricare și toate sumele plătibile de Client către Orange România conform prevederilor prezentului Contract și care includ, fără a se limita însă la Valoarea Abonamentului, Tarife, Tarife preferențiale agreeate prin oferte comerciale și Tarifele Administrative, astfel cum sunt prevăzute în Anexele Comerciale relevante.

**Reprezentant Orange România** înseamnă un reprezentant autorizat conform legii și procedurilor interne să reprezinte interesele Orange România în raporturile cu Clientul.



**Resurse Virtuale** reprezintă o sumă de resurse de calcul (putere de procesare, memorie RAM, memorie de stocare a informațiilor) puse la dispoziția Clientului în vederea construirii de mașini virtuale pe care să ruleze aplicațiile proprii.

**Retail Analytics** reprezintă un serviciu IT care permite Clientului accesul la o interfață web prin care poate vizualiza statistici legate de prezența vizitatorilor în zonele acoperite prin servicii Wi-Fi și pentru care serviciul de Retail Analytics a fost activat.

**Rețea Extinsă (WAN)** înseamnă întreaga rețea ce aparține sau este utilizată de către Client în cursul activității sale în scopul accesării și utilizării Serviciilor de Voce Fixă furnizate de către Orange România.

**Rețea Locală (LAN)** înseamnă rețeaua ce aparține și/sau este utilizată de către Client la un anumit Amplasament inclusiv în scopul accesării Serviciilor de Voce Fixă furnizate de către Orange România.

**Rețeaua Orange România** înseamnă Rețeaua de comunicații electronice prin intermediul căreia se furnizează Serviciile oferite de Orange România în baza prezentului Contract;

**Roaming** înseamnă o Sub-categorie a Serviciului Voce Mobilă și a Serviciului de Date Mobile prin contractarea căreia Clientul și/sau Utilizatorii Clientului pot folosi Cartelele SIM în scopul accesării și utilizării de rețele de comunicații electronice, atunci când se află în afara teritoriului României, în baza unui acord comercial încheiat între Orange România și operatorii acelor rețele. Condițiile de utilizare ale Serviciului Roaming sunt descrise în cadrul sub-clauzelor 34.2 - 34.6 din TCG.

**SEE** reprezintă Spațiul Economic European compus în acest moment din statele membre ale Uniunii Europene, Islanda, Lichtenstein și Norvegia.

**Servicii** înseamnă oricare și toate serviciile de comunicații electronice și IT oferite de Orange România Clientului prin intermediul Rețelei Orange România sau prin intermediul rețelelor operatorilor parteneri, indiferent dacă sunt prestate în cadrul sau în afara Abonamentului (incluzând Serviciile incluse și/sau Serviciile Suplimentare și Sub-categoriile unui/unor Serviciu/i). Tarifele acestor servicii se vor plăti în RON, în baza ratei de schimb valutar a BNR valabile în ziua emiterii facturii.

**Serviciul de acces la Numere verzi** reprezintă un serviciu suplimentar disponibil la nivel național, care permite Clientului recepționarea apelurilor prin intermediul unui număr unic de acces, de forma 0800xxxxxx. Serviciul permite numai primirea de apeluri pe Numărul verde.

**Serviciul Business Pack** oferă Clientului, într-o locație fixă desemnată pe Teritoriul României, prin intermediul cartelei SIM căreia îi este asociat un număr de telefon fix independent de locație de forma 0374 xx xx xx, un pachet de servicii de date și voce fixa. Prin intermediul cartelei SIM și al echipamentului se oferă serviciul de comunicație date pe suport 4G/3G+/EDGE/GPRS, ce permite accesul la internet printr-un calculator conectat la echipament în locația aleasă de utilizator, în aria de acoperire a rețelei Orange România. Serviciul de date pe suport 4G/3G+/EDGE/GPRS este oferit cu bună credință, în sistemul serviciilor unde operatorul depune toate diligențele în îndeplinirea obiectului contractului ("best efforts"). Funcționarea la parametri optimi și calitatea serviciului pot fi diminuate/limitate de: condițiile de propagare a semnalului radio, erori de transmisie, densitate de trafic, conectivitate externă la internet etc., factori care nu sunt sub



controlul Orange România și pe care acesta nu și-i poate asuma. Pentru a putea folosi serviciul de voce este necesar un telefon fix compatibil, conectat la echipament. În cazul numărului fix geografic, conform normelor legale în vigoare, prefixul de județ aferent numărului fix geografic trebuie să corespundă cu prefixul aferent județului în care se utilizează serviciul de voce Business Pack. În caz contrar, Serviciul de voce nu va putea fi folosit, iar portarea nu va fi posibilă. Pentru a putea folosi serviciul de voce trebuie înregistrată zona geografică de utilizare a acestuia printr-un apel gratuit la numărul 7999. Zona de utilizare desemnează o rază de 100 de metri. Schimbarea zonei este tarifată. În cazul în care serviciul Business Pack este folosit cu un număr fix geografic, schimbarea zonei se va face doar dacă noua zona de utilizare este localizată în județul corespunzător prefixului numărului fix geografic. Altfel, serviciul nu va fi disponibil. Pentru a putea folosi serviciul de internet trebuie înregistrată zona geografică de utilizare a acestuia. Zona de utilizare se înregistrează automat la prima sesiune de date din locația respectivă. Aceasta desemnează o rază de 100 de metri. Serviciul de date va putea fi utilizat doar în zona de utilizare astfel definită și doar prin utilizarea cartelei SIM în echipamentul oferit de Orange România. Încercarea de a utiliza serviciul în mai multe locații sau cu echipamente diferite de cel oferit de Orange atrage după sine blocarea serviciului.

**Serviciul de informații abonați și Registrul Abonaților** înseamnă serviciul de informații abonați și/sau de agendă telefonică pus la dispoziția abonaților de către furnizorii autorizați în acest scop, de către autoritatea competentă.

**Servicii incluse** înseamnă serviciile de care Clientul beneficiază automat, împreună cu un anumit Serviciu, furnizate de Orange România în scopul sporirii confortului și satisfacției Clientului în ceea ce privește Serviciile și, în general, derularea Contractului.

**Serviciul de numere scurte geografice de interes general** este un serviciu suplimentar de direcționare a apelurilor la un punct fix, utilizând un număr scurt geografic de 6 (șase) cifre (conținând și prefixul județului din care face parte). Serviciul va permite primirea de apeluri pe numărul scurt geografic.

**Serviciul Roaming** este un serviciu suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de Serviciul de Voce sau/și Date, prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Orange România și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Orange România. Serviciul se poate activa/ dezactiva la solicitarea Clientului, cu excepția Pachetelor de Servicii care nu permit activarea acestui Serviciu.

**Serviciul Roaming Extins** înseamnă Serviciul de Roaming disponibil în orice stat în afara celor membre SEE.

**Serviciul Roaming SEE** înseamnă Serviciul de Roaming oferit în statele membre SEE, în conformitate cu dispozițiile Regulamentelor UE nr.531/2012 și Regulamentului de aplicare nr.2016/2286.

**Servicii Suplimentare** înseamnă serviciile oferite de Orange România, activate automat sau la solicitarea Clientului, astfel cum aceste Servicii Suplimentare sunt descrise/prezentate pe site-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro) și/sau în Anexa Comercială, după caz, a căror utilizare poate presupune Prețuri suplimentare, conform ofertei comerciale a Orange România de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării activării acestora printr-o Cerere de servicii suplimentare. Serviciile Suplimentare pot consta, după caz, în Sub-categorii ale unui Serviciu și/sau alte Servicii.

**Serviciile Terților** înseamnă servicii oferite de terți în raport cu prezentul Contract, de care Clientul poate beneficia la alegerea sa prin intermediul Orange România, dar asupra cărora Orange România nu deține controlul și nici nu este răspunzător față de Client.



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

**Serviciul de voce** reprezintă serviciul prin care Orange România asigură Clientului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale, precum și de mesaje text (SMS) și transportul direct și în timp real al vocii/mesajelor text (SMS) prin intermediul Rețelei Orange România până la un alt utilizator conectat la Rețeaua Orange România sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

**Serviciul de Internet fix** reprezintă Serviciul de bază prin care Orange România asigură Clientului accesul la Internet utilizând anumite protocoale și tehnologii de acces fixe prin radio sau fibră optică FTTH/FTTB/TDD LTE.

**Sistemul de comunicații de voce** reprezintă ansamblul echipamentelor și infrastructura de comunicație puse la dispoziția Clientului de către Orange România în vederea conectării directe a unei linii telefonice la Rețeaua Orange România prin switch-uri/routere în cazul telefoanelor IP sau indirect prin gateway-uri de voce pentru terminalele analogice, telefoane sau fax-uri sau alte echipamente analogice (modem, POS, etc.).

**Software** înseamnă sistemele de programe software precum și procedurile de aplicare a acestora, care sunt proprietatea Orange România sau care sunt licențiate Clientului de către Orange România, în numele și pe seama unei terțe părți, conform prevederilor prezentului Contract și care pot fi actualizate în condiții specifice. Software-ul care face obiectul unei Licențe de Software pentru Utilizatori Finali nu se subsumează sferei de aplicare a acestei definiții.

**Soluția de comunicații de voce fixă** înseamnă soluția hardware și software furnizată de Orange România sau subcontractorii săi în vederea oferirii serviciilor de comunicații de voce fixă Clientului în Amplasamentele menționate de acesta. Acest serviciu se oferă conectând direct (sau prin echipamentele specifice de voce) liniile telefonice fixe ale Clientului la Rețeaua Orange România.

**Soluția de acces (Bucla locală)** înseamnă conectarea fizică între Amplasamentul Clientului și cele mai apropiate puncte de acces în Rețeaua Orange România.

**Soluția de Voce Fixă Business Connect TDM** asigură conectivitatea la rețeaua Orange a centralelor telefonice TDM aflate în proprietatea Clientului, prin intermediul unei interfețe de tip PRI, printr-un flux E1. Un flux E1 reprezintă echivalentul a 30 de comunicații simultane și se poate conecta numai într-o centrală telefonică, proprietatea Clientului, dotată cu interfață de tip PRI (Primary Rate Interface). Fiecărui utilizator care se conectează în interiorul centralei telefonice i se poate alocă propriul număr de telefon, denumit MSISDN. Orange România va comunica planul de numerotație alocat utilizatorilor și protocolul de comunicație folosit, însă este responsabilitatea Clientului să configureze fiecare utilizator în propria centrală PABX (Private Branch Exchange) și compatibilitatea cu standardul de comunicație comunicat de Orange România. Limita de responsabilitate a Orange România este delimitată de: la interfață PRI din centrala Clientului în care este livrat fluxul E1; rutarea apelurilor inițiate de Client către destinațiile deschise comercial; rutarea apelurilor către MSISDN aparținând Clientului, dacă acestea intră în rețeaua de voce a Orange România.

**Soluția de Voce Fixă GSM/ Serviciul Business Fix** oferă Clientului, într-o locație fixă, prin intermediul cartelei SIM și al telefonului fix GSM, servicii de comunicație voce și mesaje scrise pe suport GSM. Cartela SIM are asociat un număr de





telefon independent de locație, de forma 0374 xx xx xx. Pentru a putea folosi serviciul de voce trebuie înregistrată zona geografică de utilizare a serviciului automat, în cadrul unui apel gratuit la numărul 7999. Zona de utilizare desemnează o rază de 100 de metri. Serviciul de voce nu va fi disponibil înainte de a se apela numărul 7999 și nici în afara zonei de utilizare astfel definită. Zona de utilizare poate fi schimbată la solicitarea Clientului. În cazul în care serviciul de voce fixă pe soluție GSM este folosit cu un număr fix geografic, schimbarea de zonă se va face doar dacă noua zona de utilizare este localizată în județul corespunzător prefixului numărului fix geografic.

**Soluția de Voce Fixă VoIP**, bazată pe protocolul SIP (Session Initiation Protocol). Există trei posibilități de a furniza acest serviciu:

- **Soluția SIP analog** furnizează un număr de canale de comunicație prin intermediul unui echipament care face conversia din SIP în analog FXS (Foreign eXchange Subscriber). Astfel, fiecare linie analogică poate fi conectată la un terminal analogic sau utilizată ca trunchi de intrare într-o centrală telefonică dotată cu interfață FXO (Foreign eXchange Office), proprietatea Clientului;
- **Soluția SIP extensie** furnizează un număr de canale de comunicație prin intermediul unui echipament care se conectează la Rețeaua Locală de date a Clientului. În acest caz, Clientul nu are nevoie de o centrală, deoarece fiecare utilizator va beneficia de propriul canal de voce prin intermediul Rețelei Locale de date;
- **Soluția Business Connect SIP** integrează echipamentul de tip IP-PBX al Clientului în rețeaua Orange printr-o conexiune Ethernet dedicată. Este suportat protocolul SIP. În cadrul soluției vor fi livrate un număr de circuite de voce (canale) de tip IP către locațiile clientului. Fiecărui utilizator care se conectează în interiorul centralei telefonice i se poate aloca propriul număr de telefon. Orange va aloca și comunica planul de numerotație alocat utilizatorilor, însă intră în responsabilitatea Clientului de a configura fiecare utilizator în propria centrală IP PBX (Private Branch Exchange). Limita de responsabilitate Orange România se întinde până la echipamentul deținut de Client – CPE, care poate fi: router, switch, IP PBX și cele de rutare specificate în secțiunea TDM.

**Sub-categorie a unui Serviciu** înseamnă acele servicii de comunicații electronice și IT care, din punct de vedere tehnic, constituie sub-diviziuni ale unui Serviciu cu funcționalitate specifică și care sunt destinate a servi în parametrii, condițiile și caracteristicile proprii de activare-operare subordonate Serviciului respectiv la realizarea unor funcții-suport în beneficiul Clientului. Orice Sub-categorie a unui Serviciu nu va putea fi contractată pentru o perioadă mai mare decât Termenul Minim al Serviciului la care se referă, iar utilizarea sa, în urma activării automate sau la cererea Clientului, poate presupune Prețuri suplimentare conform ofertei comerciale a Orange România de care Clientul ia cunoștință la momentul solicitării Activării.

**SSID (Service Set ID)** reprezintă identificatorul unei rețele virtuale fără fir, conform standardelor IEEE 802.11.

**Tarif** înseamnă suma percepută de către Orange România Clientului în condiții standard sau preferențiale pentru sau în legătură cu furnizarea unui anumit tip de Serviciu / Pachet de Servicii astfel cum este stipulat în Anexa Comercială și/sau alte oferte ale Orange România înmânate Clientului la data solicitării Serviciilor, solicitării activării Serviciilor ori, după caz, la momentul semnării Contractului și de care Clientul ia cunoștință la oricare dintre aceste momente, de regulă, în consecință transmiterii unei Cereri de servicii suplimentare. Tarifele utilizate de Orange România se percep de regulă: (i) prin tarifare la secundă pentru Serviciile de voce, cu excepția primului minut care este indivizibil, (ii) prin raportare la



traficul de date efectuat pentru Serviciile de date, (iii) prin tarificare periodică (e.g. orar, lunar) în cazul anumitor Sub-categorii ale unui Serviciu și/sau Servicii Suplimentare (e.g. serviciul Flexible Computing, serviciul Hosting, serviciul de comunicații de date fixe, serviciul BlackBerry Enterprise, serviciul „TelVerde”), (iv) prin tarificare unică (e.g. tarife de instalare, tarif instalare-conectare, contravaloare Software sau Licențe Software pentru Utilizatori Finali, tarife de modificare, tarif de mutare a unui Amplasament, tarif servicii de mentenanță, tarif de configurare asistată a mașinilor virtuale).

**Tarife administrative** înseamnă tarifele percepute de către Orange România pentru prestarea unor servicii conexe, altele decât Serviciile (de exemplu: tariful de reconectare, tariful pentru schimbarea Numărului de telefon etc.) și care pot fi consultate pe pagina de internet [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau prin solicitare de informații la Serviciul Clienți.

**Taxa de Încetare sau Taxa de Încetare a Contractului** înseamnă prestația convenită de Părți în schimbul denunțării unilaterale de către Client a Contractului, oricare și toate despăgubirile datorate în cazul rezilierii Contractului din cauze imputabile Clientului așa cum au fost acestea determinate prin prevederile TCG și Anexelor Comerciale și/ sau Anexelor Tehnice relevante, orice alte Prețuri agreeate în mod specific de către Părți a fi datorate de către una celeilalte în cazul încetării din orice motive a efectelor Contractului.

**Taxa de Încetare Specifică** înseamnă orice sumă stabilită de Părți prin raportare la: (i) elemente asociate logic și/sau fizic furnizării efective a unui Serviciu ori care fac obiectul unui Serviciu contractat de către Client și/sau (ii) o unitate de timp determinată (e.g. săptămână, lună, trimestru) și/sau (iii) alte elemente de referință și care trebuie plătită cu titlu de prestație sau despăgubire în cazuri specific determinate, indicate în Contract sau Anexele Comerciale, precum (fără ca enumerarea să fie limitativă): încetarea deplină a efectelor Contractului, renunțarea de către Client la furnizarea unui sau unor Servicii ori Categoriilor de Servicii, Sub-categoriilor ale unor Servicii, Servicii Suplimentare sau alte Servicii, Fraudă;

**TCG** înseamnă Termenii și Condițiile Generale pentru Clienți Persoane Juridice - Partea III-a a Contractului.

**Anexa Tehnică** înseamnă documentul care constituie parte integrantă din Contract și conține specificațiile tehnice asociate fiecărui Serviciu sau fiecărei Sub-categorii a unui/unor Serviciu(ii) și/sau, după caz, cerințele tehnice necesare a fi îndeplinite de Client, referitoare la un anumit Serviciu.

**Teritoriu** înseamnă teritoriul României.

**Termenul de Activare** înseamnă termenul maxim dintre data semnării Contractului/ Cerere de servicii suplimentare și Data Activării, astfel cum este precizat în Contract și/sau în Anexele Comerciale relevante pentru fiecare tip de Servicii.

**Termen Minim al Serviciului(iilor)** reprezintă durata minimă a unui Serviciu contractat, așa cum este menționată în Anexă(ele) Comercială(e) sau în Cerere de servicii suplimentare și acceptată de Client în momentul semnării ei(lor). Termenul Minim al Serviciului(iilor) se calculează începând cu prima dată de facturare a clientului de după Data Activării Serviciului contractat. Pe durata Termenului Minim al Serviciului(iilor), Clientul are obligația de a menține Serviciul respectiv în conformitate cu angajamentele asumate contractual de ambele Părți.





**Termen de Remediere** înseamnă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Orange România a unei reclamații privind Deranjamentul unuia dintre Servicii, validate de Orange România și momentul în care Serviciul respectiv a fost repus în funcțiune;

**TSM** (Technical Service Manager) reprezintă un serviciu prin care Clientul are acces la o persoană dedicată, calificată, la expertiză și consultanță tehnică, cu privire la soluțiile de date fixe sau care au legătură cu serviciile de date fixe contractate de client de la Orange România. Prin acest serviciu, Clientul va beneficia lunar de prezentarea și analiza evoluției parametrilor garanțai ai soluțiilor de date fixe contractate, precum și a acțiunilor și rezultatelor din perioada de timp analizată.

**Trunchi** reprezintă canal(e) de voce ce leagă PABX-ul Clientului la centrala telefonică Orange România.

**Utilizator** înseamnă angajații, subcontractorii, agenții Clientului sau alte persoane autorizate de Client pentru a utiliza și beneficia, în tot sau în parte, de Serviciile oferite de Orange România conform Contractului;

**Valoarea Abonamentului** reprezintă suma fixă în moneda de referință cuprinsă în oferta comercială a Orange România, parte integrantă a Contractului, fără eventuale discounturi, comunicată Clientului în momentul semnării Clauzelor Contractuale de Baza sau a actului adițional prin care este modificată oferta comercială și datorată lunar de Client către Orange România, reprezentând contravaloarea Serviciilor contractate în baza Abonamentului, plătită în RON în baza ratei de schimb valutar a BNR valabile în ziua emiterii facturii.

**Valoarea Opțiunii** înseamnă suma fixă în moneda de referință cuprinsă în oferta comercială a Orange România, negociată și agreată cu Clientul fie în momentul semnării Contractului, Anexei Comerciale relevante și/sau Cererii de servicii suplimentare aferente, fie ulterior, la solicitarea Clientului și datorată lunar de Client către Orange România. Valoarea Opțiunii reprezentând contravaloarea Serviciilor contractate este plătită în RON în baza ratei de schimb valutar a BNR valabile în ziua emiterii facturii.

**Valoarea Sub-categoriei unui Serviciu** înseamnă suma agreată între Orange România și Client inclusiv în baza unui/unor plan(uri) ori dispoziții particularizat(e) cuprins(e) într-o ofertă comercială a Orange România comunicată și acceptată de către Client, reprezentând contravaloarea Sub-categoriilor unui/unor Serviciu(i) furnizat(e) care este datorată lunar de Client către Orange România. Valoarea Abonamentului poate include și Valoarea Sub-categoriei unui Serviciu.

**Vehicul** reprezintă un mijloc de transport public sau privat (autoturism, autobuz, troleibuz, tramvai, autocar, tren, vas fluvial, etc.) în care este instalat un serviciu Orange (în particular Business Wi-Fi mobile). Instalarea, testarea, acceptanța și mentenanța serviciilor instalate într-un Vehicul sunt condiționate de imobilizarea acestuia într-un punct fix, conform adresei specificate pentru fiecare Vehicul în Anexa Comercială.

**Viteza maximă teoretică** reprezintă rata de transmitere a datelor care poate fi realizată în condiții de laborator, prin utilizarea unor echipamente terminale (firewall, computer, sistem de operare, RadioLAN, modem etc.) și linii de acces de ultimă generație.



**Viteza maximă estimată de transfer a datelor** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client al Serviciului de Date (mobile) o poate experimenta în condiții reale. Viteza maximă estimată de transfer a datelor este viteza calculată la nivel IP, în conformitate cu prevederile Regulamentului UE 2015/2120 și ale Ghidului Organismului Autorităților Europene de Reglementare în Domeniul Comunicațiilor BOR(16) 127/2016.

**Viteza promovată de transfer a datelor** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care Orange România o utilizează în informările cu scop comercial referitoare la Serviciile de Date mobile și Internet fix. Viteza promovată de transfer este egală cu Viteza maximă estimată de transfer a datelor.

**Viteza minimă de transfer a datelor** reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta în accesarea Serviciului de Internet fix.

**Viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a Serviciului de Internet fix, pe o perioadă definită.

**Viteza maximă de transfer a datelor** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client al Serviciului de Internet fix o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit.

## 1.2. Interpretare

1.2.1 Titlurile din prezentul Contract sunt utilizate exclusiv pentru sistematizarea formală a textului și nu vor afecta interpretarea acestuia.

1.2.2 Referințele din prezentul Contract la orice statut sau instrument statutar vor include orice re-instituire sau readoptare, modificări sau amendamente la acesta, în vigoare la momentul respectiv.

1.2.3 Referirile generale la clauze, sub-clauze, paragrafe, privesc, dacă nu se prevede ori nu rezultă altfel din context, la clauzele, sub-clauzele, paragrafele și punctele din oricare parte componentă a prezentului Contract inclusiv, dar fără a se limita la, TCG, Anexele Comerciale și Tehnice.

1.2.4 Dacă contextul nu prevede altfel, singularul va include pluralul și viceversa.

1.2.5 Referirile din prezentul Contract la un Serviciu vor include, după caz, oricare și toate elemente asociate logic și/sau fizic furnizării efective a Serviciului respectiv ori care fac obiectul Serviciului astfel contractat de către Client (spre exemplu, orice trimitere la una sau mai multe Categoriile de Servicii va include atât Serviciile subsumate respectivei Categoriile de Servicii cât și/sau, după caz, fiecare Serviciu în parte, privit individual și/sau, după caz, împreună cu Sub-categoriile Serviciului respectiv contractate, de asemenea, de către Client).

1.2.6 În cazul în care un anumit termen sau expresie apare cu majuscule și nu este definit(ă) în mod specific în prezentul Contract, acesta/aceasta va avea semnificația standard din domeniu, astfel cum aceasta ar fi înțeleasă în mod rezonabil de către un Client obișnuit sau de către un furnizor de servicii de comunicații electronice.

## 2. INTRAREA ÎN VIGOARE ȘI DURATA CONTRACTULUI

2.1. Prezentul Contract intră în vigoare și produce efecte juridice de la data semnării acestuia de către Orange România și Client. Cu respectarea dispozițiilor legislației relevante, Contractul rămâne în vigoare până la expirarea celei mai lungi



durate de furnizare a oricărui Serviciu ce face obiectul prezentului Contract, așa cum este reglementată de către Părți prin Anexa/e Comercială/e sau, după caz, prin Cerere de servicii suplimentare.

### **3. MODIFICĂRI**

#### **3.1. MODIFICAREA DATELOR MENȚIONATE ÎN PARTEA I A CONTRACTULUI SAU A CELOR INCLUSE ÎN DOCUMENTELE SOLICITATE DE ORANGE ROMÂNIA**

3.1.1 Clientul are obligația de a anunța imediat Orange România cu privire la orice modificare intervenită pe parcursul derulării Contractului în legătură cu documentele și/sau informațiile menționate în Partea I a Contractului sau prezentate în vederea Activării Serviciilor. Dacă va exista o neconcordanță în ceea ce privește numirea sau revocarea Persoanei/Persoanelor de contact din partea Clientului pentru gestionarea relației cu Orange România sau dacă există informații contradictorii, Orange România va avea dreptul să nu ia în considerare cererile venite din partea Clientului până nu va primi informațiile utile și necesare cu privire la rezolvarea acestei neconcordanțe. Orange România își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor până la soluționarea acestei situații, reconectarea putând fi făcută numai în baza unei dovezi concludente primite de către Orange România în acest sens. Clientul se va asigura că fiecare Persoană de contact va recunoaște și va accepta că Orange România nu este răspunzătoare pentru nicio consecință rezultată din exercitarea drepturilor Orange România menționate în acest paragraf. Clientul va fi responsabil pentru fapte sau prejudicii de orice natură, create în cazul nerespectării obligației menționate mai sus.

3.1.2 Clientul are obligația de a notifica în scris Orange România, la data încheierii Contractului, datele de identificare ale Persoanelor de contact (nume, prenume, adresa e-mail, număr de telefon) cu indicarea sarcinilor alocate acestora pentru gestionarea relației cu Orange România și derularea în bune condiții a prezentului Contract. Clientul are de asemenea obligația de a notifica în scris către Orange România orice modificare și/sau completare a informațiilor anterior menționate cu privire la Persoanele de contact (inclusiv orice înlocuire a oricăreia dintre Persoanele de contact), Orange România fiind îndreptățită să nu ia în considerare modificările, completările sau înlocuirile astfel intervenite până la data recepției de către Orange România a acestei notificări scrise a Clientului.

#### **3.2. MODIFICAREA CONTRACTULUI. NOTIFICĂRI.**

3.2.1. Orange România își rezervă dreptul de a modifica oricare dintre prevederile cuprinse în termenii și condițiile Contractului, notificând Clientul asupra modificărilor propuse. Clientul are dreptul de a denunța unilateral Contractul printr-o cerere scrisă trimisă la sediul Orange România în termen de 30 de zile de la primirea notificării anterior menționate, dacă nu acceptă modificările propuse, fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Orange România, în caz contrar considerându-se că a acceptat modificările propuse.

3.2.2. În măsura în care nu se precizează altfel în mod expres în prezentul Contract, orice notificare și/sau comunicare în legătură cu executarea sau încetarea sa va fi considerată că fiind trimisă și va produce efecte dacă este expediată de către o Parte celeilalte Părți, în formă scrisă, prin poștă, curierat rapid (inclusiv, dar fără a se limita la, scrisoare recomandată), e-mail sau fax cu confirmare de primire, la adresele menționate în Partea I a Contractului și, după caz, în Anexele Comerciale și/sau sub-anexele la acestea, iar respectiva expediere se va considera ca fiind efectuată la data primirii, respectiv recepționării.



#### **4. FONDUL DE GARANȚIE ȘI AVANSUL PENTRU RISC FINANCIAR**

**4.1.** Orange România poate solicita Clientului, prin orice mijloc de comunicare accesibil Orange România, constituirea, într-un termen stabilit de Orange România, a unui Fond de garanție sau a unui Avans pentru risc financiar, într-un quantum stabilit de Orange România ca urmare a unei analize a potențialului risc financiar al Clientului. În această analiză se ține cont de criteriile precum: situația financiară a Clientului, istoricul de plată, tipul și numărul Cartelelor SIM, al TV cardurilor și al Serviciilor solicitate, consumul facturat și nefacturat, înregistrările existente în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură.

**4.2.** Valoarea Fondului de garanție sau a Avansului pentru risc financiar solicitat înainte de activare nu poate depăși 500 de euro pe cartelă SIM sau card TV, iar valoarea solicitată pe parcursul derulării Contractului poate fi de maximum 4 ori mai mare decât valoarea consumului facturat și nefacturat sau de maxim 500 de euro pe cartelă SIM sau card TV. Fondul de garanție se solicită pentru o perioadă de 3 luni, după cum urmează:

a) înainte de Activare, în cazul în care Orange România constată, după analiza documentelor și informațiilor puse la dispoziție de către Client, că acesta (i) este identificat ca figurând în orice baze de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură; (ii) nu are o situație financiară considerată corespunzătoare de către Orange România, însă Orange România nu refuză activarea; (iii) Clientul solicită furnizarea anumitor Servicii Suplimentare; (iv) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă, așa cum e definită în Secțiunea I „Definiții”; (v) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange România.

b) pe parcursul derulării Contractului (i) în cazul în care Clientul întârzie efectuarea plății facturii pentru Servicii; (ii) Clientul solicită furnizarea anumitor Servicii; (iii) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă, așa cum e definită în Secțiunea I „Definiții”; (iv) în cazul depășirii Limitei de credit acordate de Orange România; (v) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange România.

Pe parcursul derulării Contractului, Orange România poate solicita constituirea succesivă sau concomitentă a mai multor Fonduri de garanție sau Avansuri pentru risc financiar, dacă Clientul se află în cel puțin două din cazurile pentru care se solicită constituirea acestora sau în situația apariției redundante a aceluiași caz.

**4.3.** În cazul în care Clientul nu constituie Fondul de garanție sau Avansul pentru risc financiar solicitat pe parcursul derulării Contractului, până la data stabilită și comunicată de Orange România Clientului odată cu solicitarea constituirii Fondului de garanție sau Avansului pentru risc financiar, precum și în cazul în care Orange România nu îi poate comunica Clientului într-un termen rezonabil solicitarea constituirii Fondului de garanție sau Avansului pentru risc financiar din motive în afara controlului Orange România: (i) accesul Clientului la Servicii va putea fi suspendat, Clientul nefiind îndreptățit la nicio despăgubire; sau, după caz, (ii) Orange România nu va furniza Serviciile solicitate de Client pentru care a cerut constituirea Fondului de garanție sau Avansului pentru risc financiar, Clientul nefiind nici în acest caz îndreptățit la despăgubiri.

**4.4.** Dacă accesul la Servicii rămâne suspendat conform sub-clauzei 4.2. punctul (i) pentru o perioadă ce depășește 2 (două) zile lucrătoare, Clientul va fi de drept în întârziere prin simplul fapt al neconstituirii Fondului de garanție la data stabilită și comunicată de Orange România, iar Orange România va fi îndreptățită să declare rezilierea Contractului, fără intervenția instanței judecătorești și fără nicio altă formalitate.

**4.5.** În cazul în care, după data constituirii Fondului de garanție și până la expirarea termenului de 3 luni, nu a apărut o situație care să ducă la executarea în totalitate a garanției constituite de Client, riscul care a determinat constituirea Fondului de garanție se consideră a fi diminuat și suma din Fondul de garanție se eliberează Clientului, Orange România având dreptul de a compensa la această dată suma eliberată cu orice datorie scadentă a Clientului față de Orange



România. Dacă suma din Fondul de garanție care se eliberează Clientului pentru compensare nu epuizează întregul Fond, suma rămasă în Fondul de garanție poate fi eliberată la cererea Clientului. Dacă suma eliberată din Fondul de garanție va fi mai mică decât suma înscrisă pe factură, compensarea va opera în limitele sumei celei mai mici și Clientul rămâne obligat la plata diferenței din suma facturată.

**4.6.** În cazul Avansului pentru risc financiar, acesta va fi evidențiat pe factura emisă Clientului, iar suma achitată drept Avans pentru risc financiar va fi dedusă din factura următoare de servicii.

## **5. LIMITA DE CREDIT**

**5.1.** Orange România poate stabili și solicita Clientului constituirea într-o perioadă determinată de timp a unei Limite de credit în funcție de situația sa financiară, istoricul de plată, de tipul și numărul Abonamentelor și serviciilor solicitate, de consumul facturat și nefacturat înregistrat și de înscrierile din bazele de date cu debitori care au înregistrat întâzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură.

**5.2.** Orange România are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derulării Contractului, valoarea Limitei de credit alocate Clientului.

**5.3.** În cazul depășirii Limitei de credit, Orange România își rezervă dreptul:

a) de a solicita Clientului constituirea unui Fond de garanție sau a unui Avans pentru risc financiar, în condițiile clauzei 4 de mai sus; în cazul neconstituirii Fondului de garanție sau a Avansului pentru risc financiar, accesul Clientului la Servicii poate fi suspendat, fără notificare prealabilă și fără nicio altă formalitate, până la data primirii plății primei facturi emise după data solicitării Orange România de constituire a Fondului de garanție sau a Avansului pentru risc financiar sau până la data primirii de către Orange România a dovezii efectuării plății Fondului de garanție sau a Avansului pentru risc financiar, în funcție de care dintre aceste date intervine prima, Clientul nefiind îndreptățit la nicio despăgubire, sau

b) de a suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nicio altă formalitate, și de a solicita Clientului constituirea unui Fond de garanție sau a Avansului pentru risc financiar, în condițiile clauzei 4 de mai sus. Serviciile rămân suspendate până la data primirii de către Orange România a dovezii efectuării plății primei facturi emise după data solicitării Orange România de constituire a Fondului de garanție sau a Avansului pentru risc financiar sau până la data primirii de către Orange România a dovezii efectuării plății Fondului de garanție, în funcție de care dintre aceste date intervine prima, Clientul nefiind îndreptățit la nicio despăgubire.

## **6. FURNIZAREA SERVICIILOR ȘI/SAU A ECHIPAMENTELOR**

**6.1.** În considerarea achitării de către Client a oricăror și tuturor Prețurilor și îndeplinirii de către Client a oricăror și tuturor obligațiilor și angajamentelor asumate prin prezentul Contract, Orange România va furniza Serviciile și/sau, după caz, Echipamentele relevante în conformitate cu termenii Contractului.

**6.2.** Orange România va începe furnizarea unui Serviciu la Data Activării Serviciului(lor) relevant(e) și va furniza Serviciul(le) respectiv(e) pe întreaga durată a Termenelor Minime ale Serviciilor contractate și/sau pe întreaga Durată a Contractului iar, ulterior, după caz, până la încetarea de către oricare Parte a Contractului conform prevederilor specifice ale acestuia.



## 7. CALITATEA SERVICIILOR DE DATE MOBILE

7.1. Viteza maximă teoretică pentru Rețeaua 3G este de 43,2 Mbps pentru download și 5,76 Mbps pentru upload, iar pentru Rețeaua 4G este de 500 Mbps pentru download și 150 Mbps pentru upload, cu excepția situației în care Contractul prevede o viteză diferită. În funcție de tehnologia radio utilizată, Viteza maximă de transfer a datelor poate fi următoarea:

Tehnologia radio utilizată	Transfer	Viteza maximă estimată de transfer a datelor (Mbps)
LTE	Download	142.2
	Upload	47.5
LTE CA	Download	284.4
	Upload	47.5
LTE 3CA	Download	450
	Upload	100
HSPA+	Download	19.2
	Upload	5.04
HSDPA+	Download	38.4
	Upload	5.04

7.2. Rețelele mobile asigură accesul utilizatorilor la Serviciile de Voce și Date mobile conform standardelor tehnice în vigoare, capacitățile acestora fiind împărțite într-un mod dinamic și imparțial de către toți utilizatorii conectați simultan la Rețea prin același nod radio de acces.

Performanțele Serviciilor de Voce și Date mobile depind în mod direct de specificațiile de performanță ale Serviciului de comunicații mobil achiziționat, performanța paginilor web și a serverelor accesate, de dimensiunea fișierului de test, de tehnologiile radio accesate, de condițiile semnalului radio din locația fiecărui utilizator, de numărul de utilizatori mobili simultan conectați la Rețea, de tipul echipamentului mobil utilizat, de numărul și tipul aplicațiilor procesate pe durata testului de către terminalul mobil.

7.3. Pentru obținerea Vitezelor maxime estimate de transfer a datelor este necesară respectarea cumulativă a următoarelor cerințe standard, indiferent de tehnologia utilizată:



- achiziționarea unui serviciu mobil care să permită accesul la Viteza maximă estimată de transfer a datelor;
- utilizarea serverului de test Netograf disponibil pe [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro);
- evitarea realizării măsurărilor în apropierea unor spații aglomerate cu mulți utilizatori simultani;
- oprirea tuturor aplicațiilor în terminalul mobil cu excepția celei cu care se realizează testul de viteză;
- terminalul mobil trebuie să fie poziționat astfel încât să aibă vizibilitate directă cu echipamentul radio/antena Orange România la o distanță maximă de 150-200m.

În cazul utilizării tehnologiei mobile 4G pentru efectuarea testelor, suplimentar cerințelor standard de mai sus, este necesară și îndeplinirea următoarelor cerințe:

- testele trebuie realizate atunci când resursele celulei sunt disponibile astfel încât terminalul mobil să dispună de numărul maxim de PRB (Physical Resource Block – numărul de subpurtătoare alocate de către Rețea unui utilizator într-un interval de timp) ce pot fi alocate sesiunii de test;
- un nivel de receptor al semnalului (RSRP- nivel de recepție al semnalului de referință)  $>-85\text{dBm}$  și un nivel de calitate (RSRQ - nivel de calitate al semnalului de referință) al semnalului  $> -13$ .

În cazul utilizării tehnologiei mobile 3G pentru efectuarea testelor, suplimentar cerințelor standard de mai sus, este necesară îndeplinirea și a următoarelor cerințe:

- testele trebuie realizate într-un moment de timp în care resursele celulei sunt disponibile astfel încât să se poată alocă echipamentului mobil un grup complet de coduri HSPA (15 coduri) și un TTI (transmission time interval) în mod continuu și constant;
- nivelul de receptor (RSCP – nivel de recepție al pilotului) și calitate (ECNO - energia de chip raportată la densitatea spectrală de zgomot) sunt simultan:  $RSCP > -85\text{dBm}$ ,  $ECNO > -3$ .

Toți indicatorii de calitate tehnici (vitezele) prezentați în acest Contract se exprimă în Mbps (Megabiți pe secundă).

**7.4.** Orange România va depune toate eforturile pentru a-i asigura Clientului său accesul la Serviciile de Date, neputând însă oferi garanția calității accesului și transmisiei. Orange România este exonerată de orice răspundere pentru calitatea transmisiei în cazul în care Clientul instalează echipamente suplimentare celor recomandate și/sau acreditate de Orange România în vederea recepționării/retransmiterii Serviciilor de Date. De asemenea, Orange România este exonerat de orice răspundere în caz de imposibilitate a Clientului de a accesa anumite Servicii oferite de Orange România cauzate de echipamentul utilizat de acesta. Ca urmare a necesităților legate de exploatarea sau de organizarea Serviciilor de Date, Orange România își rezervă dreptul de a modifica conținutul sau unele caracteristici ale Serviciilor de Date oferite, în așa fel încât drepturile Clientului să fie cât mai puțin afectate. Clientul poate avea acces la Serviciile contractate, în condițiile prevăzute în acest articol, 24 ore/zi, 7 zile/săptămână și cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de întreținere și/sau reparații. Accesul poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a Rețelei de transmisii de date. Clientul va folosi Serviciile Orange numai pentru uzul propriu și nu va folosi Serviciile Orange în scopul prestării, cu sau fără plată, de servicii către terți. Orange România are dreptul, în scopul asigurării funcționării Rețelei și desfășurării lucrărilor de întreținere, să folosească, să stocheze, să afișeze, să copieze, să transmită, să interpreteze, să editeze și să distribuie informațiile Clientului mai multor servere locale și/sau internaționale. Orange România nu va





interveni în niciun fel în informația transmisă de către Client. Orange România nu garantează că aceste proceduri vor asigura accesul normal la informația Clientului sau vor preveni pierderea sau alterarea acesteia.

**7.5.** În cazul unor diferențe permanente sau care se repetă cu regularitate între valorile rezultate în urma testelor de viteză realizate de Client prin intermediul serverului [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro), cu respectarea cerințelor de la art.7.3 de mai sus și Vitezele maxime estimate de transfer sau Vitezele promovate de transfer specificate la art.7.1 Clientii persoane juridice vor putea solicita Orange România despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea Serviciului de Date și durata pe care s-au manifestat aceste diferențe. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data efectuării testelor, Clientul având obligația de a proba îndeplinirea cerințelor de la art.7.3. Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă lunii următoare.

**7.6.** Valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate tehnici pentru furnizarea Serviciului de Date și procedura privind măsurarea indicatorilor de calitate tehnici prevăzuți în anexa Deciziei ANCOM nr.1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți sunt disponibile la adresa [www.orange.ro/ancom](http://www.orange.ro/ancom).

## 8. CALITATEA SERVICIULUI DE INTERNET FIX

**8.1.** Viteza maximă teoretică de transfer a datelor este:

- pentru tehnologia FTTB - 100 Mbps pentru download și 30 Mbps pentru upload;
- pentru tehnologia FTTH - 1000 Mbps pentru download și 500 Mbps pentru upload, cu excepția situației în care Contractul prevede o viteză diferită;
- pentru tehnologia LTE TDD - 100 Mbps pentru download și 20 Mbps pentru upload, cu excepția situației în care Contractul prevede o viteză diferită.

Viteza maximă estimată de transfer a datelor este:

- pentru tehnologia FTTB – 90 Mbps pentru download și 27 Mbps pentru upload;
- pentru tehnologia FTTH - 970 Mbps pentru download și 490 Mbps pentru upload, cu excepția situației în care Contractul prevede o viteză diferită;
- pentru tehnologia TDD LTE - 90 Mbps download și 15 Mbps upload, cu excepția situației în care Contractul prevede o viteză diferită.

Viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal este:

- pentru tehnologia FTTB – 56 Mbps pentru download și 19 Mbps pentru upload;
- pentru tehnologia FTTH – 571 Mbps pentru download și 407 Mbps pentru upload, cu excepția situației în care Contractul prevede o viteză diferită;
- pentru tehnologia TDD LTE - 71 Mbps download și 12 Mbps upload, cu excepția situației în care Contractul prevede o viteză diferită.

Viteza minimă de transfer a datelor este:





- pentru tehnologia FTTB – 10 Mbps pentru download și 3 Mbps pentru upload;
- pentru tehnologia FTTH - 15 Mbps pentru download și 10 Mbps pentru upload, cu excepția situației în care Contractul prevede o viteză diferită;
- pentru tehnologia TDD LTE - 15 Mbps download și 5 Mbps upload.

**8.2.** Condițiile minime care trebuie îndeplinite de către Client pentru a obține Viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer a datelor sunt următoarele:

- hardware: minim procesor Intel Core i5 sau similar, unitate stocare tip SSD; interfață de rețea 1Gbps, memorie RAM: minim 4 GB, sistem de operare: Win 7 (sau mai nou), Linux, MacOS;
- stația Clientului nu trebuie să prezinte probleme software (virusi, malware etc.) și trebuie să aibă toate driverele actualizate;
- browserele folosite pentru teste (Chrome, IE, Firefox, Safari) trebuie actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul testului;
- nivelul de utilizare al procesorului în timpul testelor trebuie să fie de maxim 40%;
- cablu Ethernet UTP Cat5;
- Wi-Fi oprit pe CPE Orange;
- un singur PC conectat prin LAN/cablu UTP la modemul/router-ul Orange;
- valoarea minimă a nivelului de semnal în CPE Orange trebuie să fie de - 25 dBm;
- niciun alt program consumator de bandă nu trebuie să funcționeze pe PC în momentul testelor (ex: clienti FTP, streaming video etc.);
- conectivitatea între placa de rețea PC client și CPE Orange trebuie să fie de 1000Mbps full-duplex, fără erori sau pierderi de pachete pe interfața LAN între PC și CPE.

Condițiile minime care trebuie îndeplinite de către Client pentru a obține Viteza minimă de transfer a datelor sunt următoarele:

- hardware: minim procesor dual core sau similar (ex.: Inter Core i3), unitate stocare tip HDD/SSD; interfață de rețea 100/1000Mbps, memorie RAM: minim 2 GB, sistem de operare: Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS;
- stația Clientului nu trebuie să prezinte probleme de software (virusi, malware, etc) și trebuie să aibă toate driverele actualizate;
- Cablu Ethernet UTP Cat5;
- browserele folosite pentru teste (Chrome, IE, Firefox, Safari) trebuie actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul testului;
- nivelul de utilizare al procesorului în timpul testelor: maxim 40%;
- Wi-Fi oprit pe CPE Orange;
- un singur PC conectat prin LAN/cablu UTP la modemul/router-ul Orange;
- valoarea minimă a nivelului de semnal în CPE Orange trebuie să fie de 25 dBm;
- niciun alt program nu trebuie să funcționeze pe PC în momentul testelor (ex.: clienti FTP, streaming video etc.);
- conectivitatea între placa de rețea PC Client și CPE Orange trebuie să fie de 100Mbps sau 1000Mbps full-duplex, fără erori sau pierderi de pachete pe interfața LAN între PC și CPE.



### **8.3. Clientii vor putea solicita Orange România despăgubiri în cazul în care:**

- Viteza minimă de transfer a datelor măsurată de către Client pe serverul www.netograf.ro, cu respectarea cerințelor de la art.8.2 este mai mică decât Viteza minimă menționată la art.8.1;
- Clientul a efectuat cel puțin 10 teste pe serverul www.netograf.ro cu respectarea cerințelor de art.8.2 și 51% din rezultatele acestora arată că Viteza disponibilă în mod normal măsurată este mai mică decât Viteza disponibilă în mod normal menționată la art.8.1;
- Clientul a efectuat pe serverul www.netograf.ro minim 10 teste pe zi timp de cel puțin 2 zile, dintre care una nelucrătoare, în fiecare dintre următoarele intervale orare: 07:00 – 12:00, 12:00 - 18:00 și 18:00 - 24:00 și niciunul dintre rezultate nu este egal cu Viteza maximă estimată menționată la art.8.1.

Despăgubirile se calculează proporțional cu valoarea Serviciului de Internet fix și durata pe care s-au manifestat aceste diferențe. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data efectuării testelor, Clientul având obligația de a proba îndeplinirea condițiilor de la art.8.2 și 8.3. Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă lunii următoare. Serviciile de Internet fix vor fi disponibile 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția eventualelor defecțiuni.

## **9. CONDIȚII DE LIVRARE ȘI UTILIZARE A SERVICIILOR DE DATE FIXE ȘI VOCE FIXĂ**

**9.1.** În vederea instalării Echipamentelor Orange România și/sau realizării oricăror lucrări necesare pentru furnizarea către Client a Serviciilor la unul sau mai multe Amplasamente, Orange România va putea realiza inspecții la oricare și toate Amplasamentele. După instalarea soluției de conectare fizică și a Echipamentelor Orange România și după efectuarea testelor de funcționalitate a serviciului se va transmite Fișa de Teste. Clientul este obligat să notifice Orange România imediat după transmiterea Fișei de Teste dacă serviciul este nefuncțional. În cazul în care, în termen de 1 (o) zi lucrătoare de la data transmiterii către Client a Fișei de Teste, Clientul nu anunță nefuncționalitatea Serviciului, atunci confirmarea funcționalității serviciului în condițiile contractuale se consideră efectuată, iar Orange România va factura atât instalarea Echipamentelor cât și serviciul din ziua următoare datei instalării, considerată a fi Data Activării. Comunicările/notificările verbale nu sunt luate în considerare de către niciuna dintre Părți.

**9.2.** Orange România va asigura instalarea Serviciului la Amplasamentele Clientului în termenul stabilit în Anexele Comerciale exclusiv în cazul în care Clientul utilizează Echipamentele Orange România. De asemenea, Orange România va asigura funcționarea Sistemului de comunicații de voce fixă exclusiv pentru soluția de comunicații de Date Fixe și Voce Fixă furnizată Clientului conform prevederilor Anexelor Comerciale relevante. Condițiile de utilizare a Echipamentelor sunt cele menționate în Anexele Tehnice.

**9.3.** Clientul declară, acceptă și recunoaște faptul că pot exista cazuri în care Orange România nu poate furniza Serviciile în orice Amplasamente inclusiv datorită impedimentelor de ordin tehnic sau juridic astfel că Orange România își rezervă dreptul de a nu furniza aceste Servicii atunci când, din cauza unor împrejurări precum cele menționate anterior, furnizarea Serviciilor la un anumit Amplasament sau la anumite Amplasamente nu este posibilă. În aceste condiții, Orange România își rezervă dreptul de a nu onora toate Serviciile comandate de către Client.

**9.4.** În vederea instalării Echipamentelor Orange România, Clientul va asigura disponibilitatea la Amplasamente în consonanță cu indicațiile Orange România, necesitățile instalării Echipamentelor Orange România, Echipamentelor

Clientului precum și disponibilitatea punctelor de conectare la utilități, asigurarea altor cerințe de natură tehnică sau operațională necesare în mod rezonabil.

**9.5.** În același timp, Clientul va obține oricare și toate aprobările sau autorizațiile care pot fi necesare Orange România pentru amplasarea Echipamentelor Orange România inclusiv, dar fără a se limita la, aprobarea necesară pentru orice modificări ale Amplasamentului(lor).

**9.6.** Clientul va informa cu promptitudine Orange România ori de câte ori există posibilitatea apariției vreunui caz care ar împiedica accesul la Echipamentele Orange România sau în Amplasament și va depune toate diligențele și va realiza oricare și toate formalitățile necesare pentru a elimina în timp util orice astfel de impedimente.

**9.7.** Orange România nu poate fi ținută răspunzătoare pentru nicio încălcare a Contractului ori de câte ori o astfel de încălcare se datorează imposibilității Orange România de a avea acces la Amplasament și/sau la Echipamentele Orange România ori în cazul neîndeplinirii de către Client a obligațiilor prevăzute în Contract prin efectul căreia Orange România este în imposibilitate de a-și îndeplini obligațiile sale.

**9.8.** Orange România nu va putea fi ținută responsabilă pentru deteriorarea sau defecțiunile Echipamentelor Clientului sau ale Echipamentelor Orange România ori pentru întreruperea furnizării Serviciilor cauzate de întreruperea utilităților (e.g. alimentarea cu energie electrică).

**9.9.** Clientul va semnala către Orange România în cel mai scurt timp posibil orice defecțiune apărută.

**9.10.** Clientul va semna și ștampila, după caz, Procesul Verbal de predare-primire a Echipamentelor furnizate Orange România conform celor indicate în prezenta secțiune. În același timp, Clientul va permite Orange România verificarea stării Echipamentelor și altor bunuri (după caz) predate Clientului, oricând acesta o va solicita și va confirma către Orange România că Echipamentele și alte bunuri (după caz) ce fac obiectul Anexelor Comerciale se află în posesia sa în momentul notificării efectuate de Orange România, cu ocazia inventarului sau de patrimoniu.

**9.11.** Clientul este obligat să permită accesul Orange România în vederea recuperării Echipamentelor, în termen de cel mult 30 zile lucrătoare de la încetarea Contractului / încetarea furnizării Serviciilor contractate, oricare survine prima, sau de la data solicitării acestora de către Orange România. În caz contrar, Clientul va fi obligat la plata de despăgubiri către Orange România în cuantum de 0,5% pe zi de întârziere calculate asupra valorii totale a Echipamentelor nereturnate. În fiecare caz în care se vor percepe penalități de întârziere la plată, cuantumul sumelor datorate de Client cu titlu de penalități de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Prezentul paragraf se va aplica în mod corespunzător și în cazul încetării efectelor Contractului din orice motiv în măsura necesară Orange România pentru deconectarea și preluarea oricăror Echipamente Orange România din Amplasament.

**9.12.** Orange România nu este răspunzătoare pentru alterarea informațiilor transportate în exteriorul sistemului propriu de comunicații.

**9.13.** În cazul Fraudei Clientului în legătură cu Serviciile, Orange România își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor, precum și dreptul de a rezilia Contractul fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități la data menționată în notificarea scrisă de reziliere trimisă de către Orange România Clientului (chiar dacă acesta nu ia cunoștință de ea din motive care nu îi sunt imputabile). În același timp, Orange România își rezervă dreptul de a recupera în instanță toate prejudiciile suferite, precum și de a notifica autoritățile competente cu privire la încălcarea legislației aplicabile de către Client și/sau Utilizator. Fără a aduce în vreun fel atingere dreptului Orange România de a notifica autoritățile competente, Orange România își rezervă dreptul de a tarifa Clientul pentru utilizarea frauduloasă a Serviciilor cu tarifele standard aplicabile.

**9.14.** Clientul este obligat să se asigure că orice echipament propriu (i.e. Echipamentul Clientului): (i) este compatibil din punct de vedere tehnic cu Echipamentele și Rețeaua Orange România și permite ca Serviciile de Date Fixe și Voce Fixă să fie furnizate și recepționate în mod corespunzător inclusiv, dar fără a se limita la, compatibilitatea privind protocoalele de rutare specificate de către Orange România; (ii) nu periclitează existența, integritatea și funcționarea corespunzătoare a Rețelei Orange România și Echipamentelor Orange România; (iii) va fi conectat la Rețeaua Orange România și va fi configurat, programat și operat în conformitate cu parametrii tehnici aferenți Serviciilor de Date Fixe și Voce Fixă și cu indicațiile Orange România; și (iv) este utilizat de către Client în conformitate cu prevederile legale aplicabile, prevederile licențelor relevante (inclusiv Licențele Software pentru Utilizatori Finali) și normelor de siguranță și securitate incidente.

**9.15.** În situația în care Clientul nu (mai) poate asigura respectarea obligațiilor din paragraful 9.1 de mai sus ori Echipamentele Clientului nu sunt compatibile ori nu întrunesc cerințele prevăzute în paragraful 9.1 de mai sus, Clientul este obligat să nu conecteze ori, după caz, să deconecteze imediat Echipamentele Clientului de la Echipamentele Orange România și/sau de la Rețeaua Orange România. În caz contrar, Orange România își rezervă dreptul ca, în situații de urgență sau atunci când deconectarea este obligatorie conform legii, să deconecteze Echipamentele Clientului pe cheltuiala acestuia din urmă, în baza unei notificări prealabile transmise în acest scop.

**9.16.** Clientul declară și recunoaște că furnizarea în condiții optime a Serviciilor de Date Fixe și Voce Fixă depinde de existența la dispoziția Clientului a Echipamentelor Clientului compatibile cu astfel de Servicii, în caz contrar existând riscul ca Serviciile de Date Fixe și Voce Fixă să nu funcționeze în mod corespunzător. Într-un astfel de caz, Orange România nu își asumă nicio răspundere pentru calitatea sau imposibilitatea recepționării de către Client a Serviciilor de Date Fixe și Voce Fixă.

**9.17.** Clientul este în întregime responsabil pentru păstrarea confidențialității conținutului, numelor de utilizator și parolelor sale (credențialele de acces) folosite pentru accesul în platformele puse la dispoziție de Orange. De asemenea, având în vedere că, prin intermediul anumitor platforme, Orange pune la dispoziția Clientului informații care pot conține date personale ale propriilor angajați sau vizitatori, Clientul este responsabil pentru informarea acestora cu privire la accesul la informații și utilizarea lor în condiții legale.

**9.18.** Clientul recunoaște și convine că Orange România poate utiliza serviciile unor parteneri comerciali pentru furnizarea Serviciilor de Date Fixe, Voce fixă și/sau Echipamentelor Orange România. Clientul se obligă să acorde asistența necesară precum și accesul la Amplasament, Echipamentele Orange România și/sau Echipamentele Clientului partenerilor comerciali ai Orange România.

**9.19.** Clientul va asigura funcționarea Rețelei Locale și/sau a Rețelei Extinse și se va asigura că protocoalele acestor rețele și aplicațiile utilizate vor funcționa în mod satisfăcător prin conexiunile existente. Totodată, Clientul se obligă să asigure întreținerea corespunzătoare a Rețelei Locale precum și a Rețelei Extinse, astfel încât acestea să poată fi utilizate în bune condiții pentru furnizarea Serviciilor de Date Fixe și Voce Fixă.

**9.20.** Clientul se obligă să adopte și să implementeze regulamente adecvate privind securitatea Rețelei Locale, Rețelei Extinse, a datelor transmise prin intermediul acestora, utilizând Serviciile de Date Fixe și Voce fixă, precum și reguli conforme de arhivare a datelor și informațiilor astfel comunicate.

**9.21.** Dacă nu se prevede în mod expres altfel, Orange România nu va avea obligația de a integra Serviciile de Date Fixe și Voce Fixă în oricare dintre serviciile, bunurile sau produsele pe care Clientul le oferă în cursul activității sale partenerilor săi comerciali.



## 10. ASISTENȚA TEHNICĂ PENTRU SERVICIILE DE DATE FIXE ȘI VOCE FIXĂ

**10.1.** Orange România va asigura Clientului asistență tehnică 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an și va remedia orice întrerupere sau degradare a Serviciilor care îi este imputabilă și care a fost notificată către Orange România, conform prevederilor punctului 3.2.

**10.2.** Orice deranjament constatat de Client va fi notificat către Orange România numai după diagnosticarea de către Client a Echipamentelor, la una din adresele de contact:

- i. Telefonic: \*380 gratuit apelând de la un număr mobil Orange sau 0374443326;
- ii. Prin e-mail: [supervizare@orange.ro](mailto:supervizare@orange.ro), precizând: simptomele (scurtă descriere a deranjamentului), referința Serviciului (SID, și/sau numele Clientului, Amplasamentul și Serviciul afectat), persoanele de contact din partea Clientului responsabile pentru furnizarea unor informații suplimentare, asigurarea accesului pe Amplasamentele Clientului, dacă va fi cazul, și infirmarea ridicării deranjamentului în maxim 12 ore de la primirea notificării din partea Orange România, dacă va fi cazul.

**10.3.** Serviciul de suport tehnic Orange va înregistra sesizarea într-un tichet și va comunica persoanei care a notificat deranjamentul prin e-mail și/sau SMS referința tichetului, împreună cu un sumar al datelor de intrare.

**10.4.** Pe durata deranjamentului, serviciul de suport tehnic va informa periodic Clientul asupra stadiului în care se află operațiunile de restabilire ale serviciului;

**10.5.** Dacă pe durata operațiunilor de remediere sunt necesare acțiuni care necesită suportul sau aprobarea Clientului sau a unui reprezentant al acestuia (e.g. acces pe Amplasamentul Clientului, măsurători care întrerup funcționarea circuitului), durata scursă de la solicitarea Orange până la obținerea suportului solicitat este scăzută din durata deranjamentului.

**10.6.** La soluționarea deranjamentului, Clientul va fi notificat și va primi un raport sumar al incidentului care conține: referința Serviciului (SID și/sau numele Clientului, Amplasamentul și Serviciul afectat), reperele temporale de început și de rezolvare, durata efectivă a incidentului, descrierea problemei, cauza incidentului, detalii tehnice și operaționale (dacă este cazul).

**10.7.** În funcție de durata incidentului și Timpul de restabilire garantat pentru Serviciul afectat (TTR), Clientul poate declanșa procedura de escaladă, astfel:

- 10.7.1.** Nivel 1: la scurgerea a 75% din timpul de restabilire asumat;
- 10.7.2.** Nivel 2: la scurgerea a 15 minute de la contactarea Nivelului 1 și în lipsa unui răspuns sau la scurgerea a 100% din timpul de restabilire asumat;
- 10.7.3.** Escalada către contact comercial: la depășirea cu 8 ore a timpului de restabilire asumat.

**10.8.** În situația în care în Anexele Comerciale este prevăzut expres dreptul Clientului de a solicita penalități pentru imposibilitatea Orange România de a furniza un anumit Serviciu conform indicatorilor de calitate specificați în Anexa Comercială, din motive imputabile acesteia din urmă, se vor aplica următoarele principii:

- i. penalitățile sunt calculate ca urmare a măsurătorilor efectuate de către Orange România;
- ii. penalitățile nu sunt cumulative; în cazul în care mai mulți parametri de calitate ai Serviciului nu sunt respectați, va fi aplicată penalitatea având cea mai mare valoare totală;
- iii. penalitatea este calculată lunar, ca procent din factura lunii precedente pentru Serviciul și Amplasamentul afectat.



## **11. LUCRĂRI DE MENTENANȚĂ PENTRU SERVICIILE DE DATE FIXE ȘI VOCE FIXĂ**

**11.1.** Pentru orice lucrare de mentenanță programată asupra Serviciului care va afecta disponibilitatea, Orange România va notifica Clientul cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de începerea lucrărilor. Notificarea va include următoarele informații: natura activității, identitatea conexiunilor afectate, tipul de efect (oprirea conexiunii, degradarea parametrilor de calitate ai Serviciului), momentul de început al acțiunii, momentul de sfârșit al acțiunii.

**11.2.** Clientul are obligația de a răspunde propunerilor de programare a lucrărilor de mentenanță venite din partea Orange România într-un interval de timp ce nu va depăși o zi lucrătoare.

**11.3.** După stabilirea de comun acord a perioadei de intervenție pentru lucrările de mentenanță, Orange România și subcontractorii săi desemnați au dreptul de a suspenda temporar serviciul dacă natura lucrărilor de mentenanță justifică acest lucru, cu mențiunea că aceste operațiuni nu se vor desfășura pe o durată mai mare de 8 ore și vor fi efectuate la ore de trafic minim, în limita posibilităților.

**11.4.** Clientul are obligația de a nu încerca blocarea intervenției respective prin neacordarea permisiunii de efectuare a lucrărilor de mentenanță pentru mai mult de 2 propuneri diferite (din punct de vedere calendaristic) din partea Orange România și care au în comun câmpurile din notificările trimise către Client ce descriu natura activității și identificatorii conexiunilor afectate.

**11.5.** În cazul nerespectării de către Client a obligațiilor stabilite în acest punct, Orange România își rezervă dreptul de a efectua lucrările respective chiar și fără acordul Clientului, dar cu respectarea propriilor responsabilități menționate mai sus.

## **12. ACTIVAREA SERVICIILOR**

**12.1.** În scopul furnizării Serviciilor la Data Activării, Orange România are dreptul de a solicita Clientului prezentarea documentelor originale care atestă, fără ca enumerarea să fie limitativă, următoarele aspecte: denumirea, forma juridică, sediul social/profesional, numărul de înregistrare în Registrul Comerțului ori în alt registru public, codul unic de înregistrare, codul de înregistrare fiscală, autorizații de funcționare, copii ale documentelor constitutive, date de identificare ale reprezentanților legali, situația sa financiară sau constituirea de către Client a unui Fond de garanție, în condițiile clauzei 4 de mai sus.

**12.2.** Activarea are loc la data la care Clientul are acces la Serviciile contractate (e.g. servicii de voce, servicii de date, servicii IT&C). Cu excepția cazurilor în care se agreează expres un alt termen și/sau alte condiții (inclusiv prin Anexele Comerciale și Anexele Tehnice) sau în ipoteza unor situații specifice (e.g. când furnizarea anumitor Servicii necesită o perioadă prealabilă pentru instalarea și testarea Echipamentelor relevante), Activarea are loc în maxim 4 (patru) zile lucrătoare: (i) de la data la care Părțile au semnat Contractul, dacă Orange România nu solicită documente sau (ii) de la data la care Clientul a pus la dispoziția Orange România documentele solicitate cuprinzând informații care să ateste denumirea, forma juridică, sediul social/profesional, numărul de înregistrare în Registrul Comerțului, codul unic de înregistrare, codul de înregistrare fiscală și o situație financiară corespunzătoare a Clientului, sau (iii) de la data finalizării instalării și/sau testării, după caz în fiecare Amplasament, a Echipamentelor ce permit accesarea și utilizarea Serviciilor.

**12.3.** În situația în care Activarea nu poate avea loc în termenul prevăzut la sub-clauză 9.2. de mai sus din cauza: (i) nefurnizării documentelor cuprinzând informații care să ateste denumirea, forma juridică, sediul social/profesional, numărul de înregistrare în Registrul Comerțului, codul unic de înregistrare, codul de înregistrare fiscală și o situație financiară corespunzătoare a Clientului, sau (ii) identificării unui caz de Fraudă, sau (iii) imposibilității de instalare și/sau livrare a Echipamentului/Serviciului din motive neimputabile Orange România, Clientul este de drept în întârziere prin





simplul fapt al neexecutării/Fraudei, iar Orange România este îndreptățită să considere Contractul încetat cu efecte imediate, fără intervenția instanței judecătorești și fără altă formalitate, Clientul neavând dreptul la daune.

### **13. OBLIGAȚIILE ORANGE ROMÂNIA. LIMITELE RĂSPUNDERII ORANGE ROMÂNIA**

**13.1.** Orange România depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor furnizate. Serviciile Orange România vor fi furnizate în Rețeaua Orange România 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, în limitele specificate și condițiile de calitate și securitate menționate în prezentul Contract.

**13.2.** Serviciile de comunicații electronice furnizate de Orange România folosind tehnologie radio funcționează prin transmiterea semnalelor radio electrice. Deoarece aceste semnale pot fi perturbate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (clădiri, tunele, denivelări accentuate ale solului etc.), de condițiile climatice și/sau atmosferice, deficiențe ale altor rețele de comunicații electronice cu care Rețeaua Orange România interacționează, interferează ori la care se conectează, de lucrări temporare de întreținere, consolidare, modificare sau extindere a Rețelei Orange România, nu poate exista nicio garanție a unei transmisii perfecte, oriunde și la orice oră. În plus, calitatea Serviciilor Orange România depinde de starea calitativă a Echipamentelor folosite de Client precum și de factorii menționați anterior, aflați în afara controlului Orange România, (fără ca enumerarea factorilor în cauză să fie limitativă, la aceștia putându-se, spre exemplu, adauga acțiunea unor terțe persoane pentru care Orange România nu poate fi ținută răspunzătoare). Din această perspectivă, Orange România nu garantează că Serviciile vor putea fi disponibile oriunde, în mod continuu și/sau fără intermitențe, iar Clientul înțelege și acceptă astfel de eventualități. Totodată, Clientul înțelege și acceptă faptul că Serviciile sunt furnizate în Teritoriu, în aria de acoperire a Rețelei Orange România a cărei rază integrală de operare reprezintă o estimare rezonabilă a Orange România, fără a putea fi garantat că Serviciile pot fi furnizate în condiții optime oriunde în interiorul acestei rețele cât timp gradul de acoperire poate varia de la o anumită zonă la alta. Prevederile anterioare se aplică în mod corespunzător și în măsura compatibilității acestora raportate la cazuri concrete și în situația serviciilor de comunicații electronice furnizate de Orange România prin alte modalități de transmitere a semnalelor (ex. rețele optice).

**13.3.** Orange România nu raspunde pentru pierderi, prejudicii sau distrugerii, de orice natură, cauzate Clientului prin lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare determinate, atrase ori ocazionate de factori în afara controlului Orange România. În mod specific, Clientul recunoaște și acceptă că Orange România nu poate fi ținută răspunzătoare pentru următoarele: (i) nefuncționarea Rețelei Orange România sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei Orange România din motive în afara controlului Orange România, (ii) funcționarea necorespunzătoare a Rețelei Orange România în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care Orange România face lucrări de îmbunătățire a Rețelei Orange România, (iii) prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a Echipamentelor, inclusiv a Echipamentelor proprietatea Orange România, (iv) prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea Echipamentelor care nu au fost comercializate de Orange România, (v) prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a Serviciilor și/sau Echipamentelor de către Client, inclusiv cele provocate de lipsuri în operarea sau deficiențe ale Software-ului (vi) prejudiciile indirecte sau viitoare cauzate Clientului, (vii) orice schimbare excepțională a împrejurărilor avute în vedere la semnarea Contractului care ar face nerezonabilă îndeplinirea de către Client a oricărei obligații asumate prin prezentul Contract, (viii) Serviciile Terților accesibile Clientului prin intermediul Serviciilor furnizate de Orange România, (ix) calitatea Serviciilor Terților, incluzând, dar fără a se limita la, partenerii de Roaming și orice alte terțe persoane implicate în prestarea serviciilor de Roaming, (x) nerespectarea de



către Client a Specificațiilor Tehnice și/sau a Cerințelor Tehnice, precum și a oricăror altor instrucțiuni ori recomandări transmise de Orange România Clientului, (xi) alte situații prevăzute de prezentul Contract sau legislația aplicabilă.

**13.4.** Orange România nu răspunde decât în limita relațiilor contractuale angajate față de Clienți, fără ca răspunderea sa să poată fi angajată în raport cu orice Utilizator(i) și/sau terțe părți, cu excepția cazurilor expres prevăzute de lege. În aceste condiții, Orange România nu poate fi ținută răspunzătoare pentru vreo pierdere directă sau indirectă a profitului, afacerii, veniturilor, fondului comercial, întreruperea activității și alte prejudicii similare înregistrate de către Client.

**13.5.** Orange România nu poate fi considerată răspunzătoare pentru încălcarea de către Client sau de orice altă persoană a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor. Orange România avertizează Clientul în legătură cu posibilitatea apariției interferențelor cu anumite echipamente (de exemplu, echipamente medicale). Orange România nu va răspunde pentru eventualele prejudicii suferite de Client în astfel de cazuri.

**13.6.** Orange România răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de aceste Servicii. Pentru evitarea oricărei neînțelegeri, Orange România nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu Serviciile Terților. Totodată, Orange România nu răspunde pentru terțe persoane care beneficiază de Servicii în absența unui contract încheiat între Orange România și o asemenea terță persoană. În toate cazurile, Părțile agreează în mod expres că răspunderea Orange România decurgând din validitatea, interpretarea, executarea sau încetarea prezentului Contract, inclusiv răspunderea ce poate fi angajată conform dispozițiilor clauzei (viii) menționată mai sus, în capitoliul 11.3, este limitată la Valoarea Abonamentului datorată pentru o luna contractuală de către Client.

**13.7.** Orange România pune la dispoziția Clienților informații utile referitoare la Servicii și la modul de utilizare a acestora prin intermediul broșurilor și al altor documente care pot fi solicitate Orange România și partenerilor săi prin site-ul Orange România și Serviciul Clienți. Informațiile la care se face referire în prezentul articol sunt valabile începând cu data aducerii lor la cunoștința publicului, cu excepția situației în care se menționează expres o altă dată.

**13.8.** În condițiile unui semnal neafectat de factori ce sunt în afara controlului său, Orange România garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale de voce:

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

În cazul nerespectării acestor parametri, Orange România oferă despăgubiri cu o valoare egală cu contravaloarea Serviciului neprestat sau prestat necorespunzător în unitatea de timp relevantă, reclamată de către Client și confirmată potrivit prevederilor descrise în continuare. Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă lunii următoare. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri. În cazul în care Clientul este nemulțumit de cuantumul despăgubirilor acordate de către Orange România, acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente, în vederea recuperării prejudiciului efectiv suferit.

**13.9.** Orange România nu răspunde pentru niciun prejudiciu, indirect sau viitor, suferit de Client, incluzând, dar fără a se limita la, prejudicii rezultate din folosirea necorespunzătoare a Serviciilor și/sau Echipamentelor, prejudicii rezultate din nefuncționarea Serviciilor sau pierderi de profit ori beneficii nerealizate etc.





**13.10.** Termenul de Remediere a Deranjamentelor Serviciului de voce este de 24 de ore, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange România - de exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange România etc. În cazul nerespectării de către Orange România a Termenului de Remediere a Deranjamentelor Serviciului de voce, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu Valoarea Abonamentului pentru Servicii de Voce și durata în care Serviciul de Voce nu a funcționat. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data apariției Deranjamentului Serviciului de Voce.

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

**13.12.** Orange România va putea schimba modalitatea în care furnizează un Serviciu, cu condiția ca orice schimbare a modului în care furnizează un asemenea Serviciu să nu aibă un efect negativ semnificativ asupra Clientului.

**13.13.** Orange România respectă prevederile Regulamentului 2120/2015 al Parlamentului European și al Consiliului European referitoare la internetul deschis și acordă clienților săi posibilitatea de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza și de a pune la dispoziție aplicații și servicii și de a utiliza echipamente terminale la alegere, indiferent de locația utilizatorului final sau a furnizorului, ori de locația, originea ori destinația informațiilor, conținutului sau aplicațiilor oferite prin intermediul Serviciilor de Date și/sau de Internet Fix. Orange România nu blochează, nu încetinește, nu modifică, nu restricționează, nu interferează cu, nu degradează sau nu discriminează conținut, aplicații sau servicii specifice ori categorii specifice ale acestora decât în situațiile excepționale prevăzute în Regulament și prezentate mai jos, iar în aceste situații excepționale numai dacă este necesar și numai pentru atâta timp cât este necesar:

- a) pentru a respecta dreptul Uniunii sau legislația națională conformă cu dreptul Uniunii, sub incidența căroră intră Orange România, sau măsurile conforme cu dreptul Uniunii, menite să pună în aplicare acte legislative ale Uniunii sau legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie;
- b) pentru a menține integritatea și securitatea Rețelei Orange România, ale serviciilor furnizate prin intermediul acestei Rețele și ale echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali. În cazul atacurilor sau amenințărilor, cum ar fi, dar fără a se limita la atacuri DoS/DDoS, falsificarea adreselor IP pentru a mima elemente de Rețea sau pentru a permite comunicarea neautorizată, accesul neautorizat la elementele de Rețea sau la echipamentele terminale conectate la Rețea, distribuirea de software malițios sau viruși, Orange România poate aplica măsuri temporare de protecție la nivel de rețea, constând în:
  - i. filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficului de la sau către adresele IP sau plajele de adrese IP care sunt sursele unui atac sau unei amenințări sau care sunt surse bine cunoscute ale unor astfel de atacuri sau amenințări;
  - ii. blocarea adreselor de IP sau a Serviciilor de Date și/sau de Internet fix în cazul unor comportamente suspecte (de ex.: comunicare neautorizată cu elementele Rețelei, falsificare de adrese etc.);
  - iii. blocarea anumitor porturi care constituie o amenințare la securitatea și integritatea Rețelei.

În situația prezentată la litera a) de mai sus, Clientul nu va avea acces la site-urile, aplicațiile, conținutul sau serviciile care fac obiectul actelor legislative menționate. Aplicarea măsurilor de la litera b) de mai sus va avea loc numai pe durata



atacului sau a amenințării. Accesul la conținutul, aplicațiile sau serviciile găzduite de adresele IP care fac obiectul acestor măsuri poate fi blocat. Conținutul, serviciile sau aplicațiile care utilizează porturile care prezintă o amenințare la securitatea sau integritatea Rețelei Orange România pot deveni indisponibile în aceasta perioadă.

**13.14.** În cazul ofertelor care includ un volum specificat de date, după consumarea volumului inclus, Clientul va putea utiliza în continuare Serviciilor de Date și/sau de Internet fix, pentru care va fi obligat la plata tarifului specificat în Contract. În situația în care Clientul se află într-o arie acoperită doar cu tehnologia 2G este posibil ca aplicații de tip video-streaming, interactive speech etc. să nu funcționeze.

## **14. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI**

**14.1.** Clientul se obligă să plătească în termenele agreeate conform prevederilor clauzei 17 din TCG și în mod integral (fără posibilitatea aplicării vreunei deduceri sau compensări) oricare și toate Prețurile aferente Serviciilor și/sau Echipamentelor astfel cum sunt acestea detaliate în Anexa(e) Comercială(e) precum și să respecte întocmai, integral și la timp oricare și toate angajamentele asumate prin prezentul Contract și/sau Anexa(e) Comercială(e) relevante.

**14.2.** Prețurile prevăzute de prezentul Contract sunt exprimate în Euro și nu includ taxa pe valoare adăugată (TVA), care va fi percepută la rata aplicabilă conform legislației în vigoare.

**14.3.** Clientul acceptă și consimte în mod expres că achiziționează Serviciile și, după caz, dobândește Echipamentele exclusiv pentru uzul propriu și acela al Utilizatorilor în conformitate cu prevederile Contractului, obligându-se în mod ferm și irevocabil să nu revândă, re-furnizeze, re-transmită și/sau re-distribuie Serviciile și/sau Echipamentele și nici să acționeze în orice alt mod prin care ar eluda aceste angajamente. Totodată, Clientul se obligă să asigure respectarea prevederilor acestei sub-clauze 14.3. și de către Utilizatori sau orice alte persoane care au acces efectiv la Servicii și/sau Echipamente conform prevederilor Contractului.

**14.4.** Clientul este exclusiv responsabil pentru notificarea Utilizatorilor în cazul în care nu dorește ca oricare dintre aceștia să utilizeze anumite Servicii și, implicit, să genereze anumite costuri.

**14.5.** Clientul va îndeplini și se va asigura că Utilizatorii (sau orice alte persoane care au acces efectiv la Servicii conform prezentului Contract) vor îndeplini în mod corespunzător următoarele obligații:

(i) de a utiliza Serviciile în conformitate cu prevederile legale aplicabile, cu prevederile acestui Contract și cu instrucțiunile de utilizare furnizate de Orange România, de a se conforma oricărei recomandări ori instrucțiuni rezonabile din partea Orange România cu privire la utilizarea Serviciilor și/sau Echipamentelor și de a respecta oricare și toate dispozițiile legale aplicabile;

(ii) de a nu utiliza Serviciile și/sau Echipamentele într-o manieră care poate aduce prejudicii imaginii, reputației, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange România ori care este incompatibilă cu utilizarea cu bună credință a Serviciilor și/sau a Echipamentelor ori care poate afecta în mod negativ furnizarea Serviciilor și/sau a Echipamentelor către alți clienți sau potențiali clienți;

(iii) de a nu utiliza Serviciile și/sau Echipamentele contrar prevederilor Contractului inclusiv în mod fraudulos sau în legătură cu o activitate infracțională ori care contravine prevederilor legale în vigoare;

(iv) de a nu utiliza Serviciile și/sau Echipamentele într-un mod care contravine drepturilor oricăror terțe persoane (inclusiv, dar fără a se limita la, drepturile decurgând din Licențele Software pentru Utilizatori Finali), instrucțiunilor sau recomandărilor emise de către autoritățile competente în domeniu;



(v) de a deține și menține orice avize, permise, licențe, aprobări și/sau notificări necesare în baza oricărei prevederi legale incidente sau a oricărui act administrativ cu caracter individual aplicabil (ex. ordin, decizie, hotărâre) pentru accesarea și utilizarea efectivă a Serviciilor și/sau Echipamentelor;

(vi) de a aduce la cunoștință Orange România orice eveniment care, prin împrejurările în care se produce și/sau dezvoltă ori prin natura sa intrinsecă, poate afecta utilizarea în mod corespunzător a Serviciilor și/sau Echipamentelor ori aptitudinea Clientului de a aduce la îndeplinire prevederile prezentului Contract.

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

**14.7.** Clientul se obligă să suporte exclusiv orice fel de consecințe ale acțiunilor și inacțiunilor sale care constau în nerespectarea oricăror reglementări referitoare la condițiile de accesare și/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv în ceea ce privește Serviciile a căror accesare nu este permisă tuturor categoriilor de clienți, conform reglementărilor în vigoare.

**14.8.** Clientul va notifica în scris Orange România imediat ce va lua la cunoștință de utilizarea neadecvată sau nelegală a Serviciilor de către orice persoană.

**14.9.** Clientul va pune la dispoziția Orange România oricare și toate datele tehnice, documentele, informațiile și/sau suportul factual pe care Orange România le poate solicita pentru furnizarea în condiții optime a Serviciilor, și/sau Echipamentelor. Clientul se va asigura că informațiile sunt complete și corecte, iar Orange România nu va putea fi răspunzătoare pentru nicio lipsă în furnizarea ori pentru furnizarea necorespunzătoare și/sau cu întârziere a Serviciilor în situația în care astfel de incidente sunt urmarea încălcării de către Client a obligației prevăzute de prezenta sub-clauză 12.9. Clientul se obligă în mod expres să suporte și să remită efectiv către Orange România orice costuri pe care Orange România le-ar putea înregistra ca efect al nerespectării prezentei sub-clauze 14.9.

**14.10.** Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu inițieze apeluri sau să utilizeze date mobile, cu ajutorul unor sisteme automate sau manual, în scop promoțional sau de prezentare a serviciilor/ produselor sale, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piață, sau în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a serviciilor furnizate de către Orange România. Orice utilizare a serviciilor Orange România în alte scopuri decât efectuarea și primirea de apeluri/SMS/MMS/apeluri video directe între utilizatorii finali este strict interzisă. De asemenea, utilizarea serviciilor Orange România cu echipamente care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video este strict interzisă. Pentru evitarea oricărui dubiu, reprezintă abuz sau folosire ilegală a Rețelei Orange România și următoarele:

- i. orice e-mail comercial ce este trimis către o adresă ce nu a cerut și confirmat intenția de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ fără a se limita la: reclame, sondaje de opinie, oferte promoționale. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast E-mail" / "Unsolicited Commercial E-mail" și vor fi denumite în continuare ca SPAM;
- ii. orice activitate ce are ca scop obținerea de informații / resurse ce nu au un caracter public. Aceste tipuri de activități includ, fără a se limita la acestea: exploatarea breșelor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, căutarea (scanarea) de breșe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii;
- iii. transmiterea, distribuirea și stocarea de materiale ce violează legile în vigoare și care sunt protejate prin copyright, marca de comerț, de fabrică sau de servicii sau orice alt drept de proprietate intelectuală fără autorizațiile necesare, fără a se limita doar la acestea;

- iv. transmiterea, distribuirea și stocarea de materiale obscene, discriminatorii, rasiste sau care violează legile în vigoare;
- v. expedierea de mesaje (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) care nu au fost solicitate sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale, anunțuri electorale sau anunțuri informative (denumite în continuare „Spam”), clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje;
- vi. utilizarea Rețelei Orange România și a Serviciilor într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange România sau ale unor terțe persoane, prin intermediul unor acțiuni precum: (i) expedierea de mesaje electronice sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți Utilizatori și terțe persoane, prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informații personale ale vreunui terț; (ii) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje; (iii) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP; (iv) expedierea de mesaje electronice răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”; (v) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii de internet; (vi) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor; (vii) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; (viii) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresă de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă; (ix) expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane; (x) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială Orange România, a unui terț, sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul sau Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi române sau străine aplicabile etc.

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

Orange România își rezervă dreptul să șteargă orice informație pe care Clientul a introdus-o în sistemul sau/și care poate cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei Orange România. Orange România va notifica, în cel mai scurt termen posibil Clientul și îi va oferi explicațiile necesare în legătură cu exercitarea acestui drept.

Clientul răspunde pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse în sistemul Orange România.

Orice încercare de violare a securității rețelei sau de abuz sunt interzise. Orange România va investiga plângerile legate de aceste incidente și va coopera cu instituțiile legale pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă Orange România primește o plângere, îndreptată către un Client al său, către un client al unui Client sau către un partener al unui Client, aceasta va fi trimisă către Client pentru a fi rezolvată. Dacă într-un interval de 24 (douăzeci și patru) de ore nu se primește niciun răspuns care să indice că problema a fost rezolvată, Orange România poate bloca traficul spre/de la adresa/adresele IP implicată(e) în plângere până când Orange România este convins că problema s-a rezolvat și că s-au luat măsuri de precauție pentru a preveni incidentele viitoare. Orange România poate bloca traficul către IP-urile implicate în plângere sau către toate IP-urile clientului, până este convins că s-au luat măsuri de siguranță de către Client pentru a nu se mai repeta incidentele.



Clienților care folosesc legătura la Rețeaua Orange România pentru activități ce încalcă prevederile acestei “Politici de utilizare a serviciilor Orange România” li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată cu o notificare de 1 (una) oră înainte sau imediat de la constatare, în funcție de gravitatea problemei. Dacă serviciul este oprit imediat, Orange România va încerca să contacteze Clientul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută.

În anumite cazuri, Orange România poate bloca traficul spre/dinspre anumite adrese IP ce nu fac parte din Rețeaua Orange România, dacă se consideră că acele adrese IP sunt folosite pentru a distribui SPAM sau sunt folosite pentru a obține acces la resurse ce nu au caracter public. În aceste cazuri, niciun Client nu va mai putea trimite/primi trafic de la acele adrese. Folosirea de “IP multicast” fără permisiunea Orange România este interzisă.

**14.11.** Clientul se obligă să răspundă exclusiv și integral pentru modul de utilizare a Cartelei SIM sau Echipamentelor, indiferent de Utilizatorul acestora și indiferent de tipul Echipamentului folosit împreună cu Cartela SIM.

**14.12.** Clientul înțelege și consimte în mod expres că, ținând cont de faptul că anumite Servicii implică accesul la Internet, utilizarea Internetului se face exclusiv pe riscul său, iar Orange România este exonerată de orice răspundere care ar putea fi angajată în legătură cu accesarea sau obținerea ori utilizarea de către Client în mediul de Internet a oricăror și tuturor serviciilor, datelor, rapoartelor, documentațiilor, aplicațiilor, programelor de divertisment și agrement, informațiilor, Software-ului și oricăror altor bunuri ori materiale de orice natură.

**14.13.** Clientul se obligă să adopte și implementeze toate măsurile necesare, să depună toate diligențele corelative și să realizeze demersurile corespunzătoare în scopul evitării folosirii unor programe de calculator și/sau a procedurilor de aplicare a acestora ce nu sunt furnizate de către Orange România în temeiul prezentului Contract, și care sunt afectate de programe de tip spion, programe computerizate care se pot auto-replica, viruși informatici și altele asemenea, având în acest mod aptitudinea de a aduce atingere Echipamentelor pentru care a fost asumată o obligație de garanție și/sau modului de furnizare a Serviciilor de către Orange România, inclusiv, dar fără a se limita la, perturbarea ori prejudicierea sistemelor de comunicații electronice utilizate de Orange România ori a Rețelei Orange România.

**14.14.** În cazul în care Clientul cauzează orice fel de prejudicii, daune, pierderi de orice natură ori aduce atingere imaginii, reputației, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange România prin acțiunile, inacțiunile sau omisiunile sale culpabile ori ca efect al acțiunilor, inacțiunilor ori omisiunilor culpabile ale Utilizatorilor ori ale altor persoane pentru care Clientul este ținut răspunzător, Clientul va datora Orange România despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului astfel cauzat.

**14.15.** Părțile declară și recunosc în mod expres faptul că obligațiile asumate de către Client prin prezenta clauză precum și prin clauzele 17, 19, 20, 21, 23, 24, 26 și 27 din prezentele TCG reprezintă condiții esențiale menite să asigure buna derulare a Contractului, iar nerespectarea oricăreia dintre acestea constituie o conduită culpabilă semnificativă din partea Clientului, ce activează dreptul Orange România de a rezilia Contractul conform sub-clauzei 20.2 din prezentul TCG.

## **15. FURNIZAREA DE SERVICII ÎN AFARA ABONAMENTULUI ȘI TARIFELE APLICABILE ACESTORA**

**15.1.** Orange România va furniza Clientului Servicii în afara Abonamentului, în cazul în care Clientul a beneficiat de întreg volumul de Servicii din cadrul Abonamentului.

**15.2.** Tarifele percepute de Orange România pentru furnizarea Serviciilor în afara Abonamentului și modul de calcul al acestora sunt prevăzute, de regulă, în Anexele Comerciale sau, în cazul în care acestea nu sunt menționate expres în Anexele Comerciale, se vor aplica Tarifele relevante notificate sau comunicate Clientului de către Orange România.

**15.3.** Modificarea Tarifelor se va efectua cu respectarea sub-clauzei 3.2, paragraful 3.2.1 din prezentul TCG. Clientul poate obține informații actualizate privind Tarifele de la Reprezentantul Orange România sau apelând Serviciul Clienți.



## 16. TARIFELE APLICABILE SERVICIILOR SUPLIMENTARE ȘI SERVICIILOR TERȚILOR

**16.1.** Tarifele percepute de Orange România pentru furnizarea Serviciilor Suplimentare solicitate de Client și modul de calcul al acestora sunt prevăzute în Anexele Comerciale care fac parte integrantă din Contract. Modificarea Tarifelor se va efectua cu respectarea sub-clauzei 3.2, paragraful 3.2.1 din TCG. În cazul în care Clientul nu acceptă modificările survenite în legătură cu Tarifele aplicabile Serviciilor Suplimentare, Clientul poate opta pentru neutilizarea Serviciului Suplimentar respectiv. Clientul poate obține informații actualizate privind Tarifele de la Reprezentantul Orange România sau prin apel la Serviciul Clienti.

**16.2.** Tarifele Serviciilor Terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți și puse la dispoziție la cererea Clientului sau care pot fi accesate în mod independent de acesta.

## 17. FACTURAREA ȘI TERMENELE DE PLATĂ

**17.1.** Orange România va emite lunar o factura în RON la cursul de schimb valutar Eur/Leu al BNR valabil în ziua emiterii facturii, conținând:

**17.2.** (i) contravaloarea Serviciilor furnizate Clientului așa cum este stabilită în Anexele comerciale și/sau Cerere de servicii suplimentare astfel: a) Valoarea Abonamentului pentru Perioada de Facturare ulterioară datei de emiterie a facturii respective și, când este cazul, Valoarea Abonamentului pentru perioada dintre Activare și prima Dată de facturare, și după caz, b) Valoarea Sub-categoriei unui Serviciu pentru Perioada de Facturare anterioară emiterii facturii în cauză și, când este cazul, pentru perioada dintre Activare și prima Dată de facturare, și, după caz, c) contravaloarea Serviciilor furnizate în afara Abonamentului de către Orange România în Perioada de Facturare anterioară datei emiterii facturii și, când este cazul, pentru perioada dintre Activare și prima Dată de facturare, și, după caz d) contravaloarea oricăror Servicii Suplimentare, și, după caz, e) orice alte Tarife relevante (e.g. tarife de instalare) și, după caz, f) contravaloarea sumelor care au făcut obiectul unor compensări între părți;

(ii) contravaloarea Echipamentelor cumpărate de către Client evidențiată conform modalității de achiziție agreeate, dacă este cazul;

(iii) contravaloarea Serviciilor Terților furnizate prin intermediul Orange România, dacă este cazul;

(iv) Tarife administrative, dacă este cazul;

(v) Taxa de Încetare a Contractului și/sau Taxe de Încetare Specifice, dacă este cazul. Orange România își rezervă dreptul de a nu accepta plăți în avans în urma unei solicitări a Clientului în acest sens.

**17.3.** Factura include TVA-ul valabil la data emiterii acesteia. Plata facturii trebuie efectuată de către Client integral în termenul prevăzut în Clauzele Contractuale de Bază ("CCB"), fără nicio deducere sau compensare de orice natură. În caz de neplată a facturii până la expirarea termenului stabilit pentru plata facturii conform acestei sub-clauze, Clientul este de drept în întârziere prin simplul fapt al neexecutării obligației de plată, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități, iar Orange România este îndreptățită la:

- (i) aplicarea de dobânzi penalizatoare Clientului în cuantumurile stabilite de către părți în CCB sau în cuantumurile menționate în mod specific în Anexele Comerciale relevante, calculate asupra valorii totale a facturii până la data achitării integrale a sumelor astfel datorate, și/sau
- (ii) aplicarea altor sancțiuni contractuale specifice conform prevederilor Anexelor Comerciale relevante;
- (iii) suspendarea și/sau restricționarea accesului Clientului la Servicii, până la plata integrală a sumei menționate în factura relevantă (pentru reconectare, Clientul fiind obligat să achite contravaloarea facturii și, ulterior reconectării, tariful de reconectare cuprins în factura următoare) și/sau





(iv) declararea rezilierii unilaterale a Contractului începând cu cea de-a 10-a zi calendaristică de la data scadenței facturii, în cazul în care Clientul nu a plătit integral sumele datorate, conform prevederilor sub-clauzei 17.2 din prezentul TCG.

**17.4.** Quantumul sumelor datorate de Client cu titlu de dobânzi penalizatoare poate depăși quantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Efectuarea de către Client a unor plăți parțiale în contul facturilor Orange România nu va fi interpretată în nicio circumstanță drept o renunțare din partea Orange România la obligația Clientului de a plăti integral și la termen sumele cuprinse în facturi. În acest sens, se consideră neplată a sumelor în conformitate cu termenii și condițiile prezentului Contract și achitarea unei sume cu acest titlu într-un quantum inferior celui stabilit, dobânzile penalizatoare stipulate anterior urmând a fi calculate la diferența neachitată până la plata efectivă de plată a acesteia.

**17.5.** Orange România poate solicita Clientului să constituie un Fond de garanție conform clauzei 4 din TCG și poate stabili o limită de credit conform clauzei 5 din acest TCG.

**17.6.** Fără a aduce în vreun fel atingere oricăror altor drepturi sau interese de care poate beneficia, Orange România este îndreptățită să compenseze orice obligație pecuniară a Clientului față de Orange România cu orice obligație pecuniară a Orange România față de Client.

**17.7.** Orange România poate să emită facturi intermediare de regularizare pentru corectarea unor eventuale erori apărute în facturile anterioare emise și transmise Clientului.

**17.8.** Clientul este de acord să activeze și să utilizeze Aplicația “contul meu” pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) pentru primirea facturii Orange România, pentru plata acesteia online precum și pentru alte acțiuni de administrare a contului de client permise de către Orange România. Accesul la acest serviciu este gratuit și se poate face printr-un nume de utilizator și o parolă, cunoscute numai de Clientul titular al contului. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a parolei și pentru utilizarea acesteia.

**17.9.** Orange România emite facturi în formă electronică în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Părțile convin că transmiterea facturii către Client se va face prin postarea acesteia în formă electronică în Aplicația “contul meu”, iar obligația de plată a Clientului este independentă de accesarea contului sau de disponibilitatea acestuia. Dacă factura este transmisă electronic, Clientul nu va primi factură pe suport de hârtie. Clientul poate solicita transmiterea facturii pe suport de hârtie la adresa indicată în Partea I a Contractului și, după caz, în Anexele Comerciale relevante și/sau sub-anexele la acestea, prin înaintarea unei cereri către Serviciul Clienți. Indiferent de modalitatea de transmitere a facturii pentru Servicii, neprimirea acesteia nu exonerează Clientul de la îndeplinirea oricăror și tuturor obligațiilor de plată, Clientul fiind obligat să se intereseze despre quantumul sumei facturate. La cerere, Clientul poate primi un duplicat al facturii tipărite, în condițiile plății Tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări. Clientul nu va fi obligat la plata Tarifului administrativ în situația în care va solicita un singur duplicat pe lună. Clientul este în întregime responsabil pentru crearea propriului cont pe Aplicația “contul meu” și pentru condițiile de accesare a Internetului. Informațiile necesare pentru crearea contului sunt afișate pe adresa [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau pot fi solicitate Serviciului Clienți. Factura electronică va fi disponibilă în Aplicația “contul meu” pentru o perioadă de 6 luni. Clientul poate renunța la factura electronică și poate solicita oricând revenirea la factura pe hârtie, Orange România având posibilitatea perceperii unui Tarif administrativ pentru oferirea acestui serviciu. Clientul poate obține detalii despre modalitatea de transmitere a facturii pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau la Serviciul Clienți. Clientul declară și recunoaște că oricare și toate sumele cuprinse în facturile Orange România reprezintă creanțe certe, lichide și exigibile în condițiile prevăzute la sub-clauza 17.3 de mai sus.



**17.10.** Orange România emite facturi nedetaliat, dar care conțin toate elementele obligatorii prevăzute de Codul Fiscal. Emiterea facturilor detaliate se efectuează numai în baza cererii exprese a Clientului, în condițiile plății Tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări.

**17.11.** Informații privind suma de plata, data emiterii facturii și informații actualizate privind planurile tarifare aplicabile pot fi obținute de Client de la Serviciul Clienti sau prin Aplicația “contul meu”, pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). Informațiile oferite de Serviciul Cronos, actualizat periodic, au un caracter strict orientativ și nu sunt opozabile Orange România.

**17.12.** Achitarea contravalorii facturii poate fi făcută în numerar sau prin virament bancar. Orange România nu percepe tarife diferite în funcție de modalitatea de plată. Efectuarea plății de către Client prin virament bancar ar putea implica plata de comisioane specifice care vor fi întotdeauna în sarcina Clientului.

**17.13.** În conformitate cu prevederile legale relevante, Părțile convin în mod ferm, necondiționat și irevocabil că termenul de prescripție pentru obligațiile de plată ale Clientului stabilite în baza prezentului Contract, inclusiv, dar fără a se limita la obligația de plată a contravalorii Serviciilor furnizate de Orange România și a oricăror altor Prețuri este de 5 ani.

## **18. CONTESTAREA FACTURII**

**18.1.** Clientul poate contesta valoarea facturii prin formularea unei reclamații scrise, în termen de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau Serviciile facturate astfel contestate. Orange România va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii reclamației.

**18.2.** Reclamația nu exonerează Clientul de la plata facturii contestate. Cu toate acestea, în cazul în care reclamația se dovedește întemeiată și în cazul în care Orange România trebuie să restituie Clientului anumite sume incluse într-o factură contestată, aceste sume în RON se vor compensa cu sume care ar trebui datorate conform facturilor ulterioare soluționării reclamației.

## **19. SUSPENDAREA ȘI/SAU RESTRICȚIONAREA FURNIZĂRII SERVICIILOR**

**19.1.** Orange România poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Servicii imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în oricare dintre următoarele situații: (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen, potrivit sub-clauzei 17.3 de mai sus; (ii) Clientul și-a încălcat oricare alte obligații contractuale și/sau condițiile de folosire a Serviciilor Orange România; (iii) în caz de Fraudă a Clientului; (iv) în caz de depășire a Limitei de credit; (v) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange România; (vi) în cazul în care Orange România suspendă accesul Clientului la Servicii în baza unui alt contract încheiat de Orange România cu Clientul; (vii) defecțiuni tehnice ale Rețelei Orange România cauzate de situații de urgență sau de instrucțiuni primite din partea serviciilor de urgență ori emise de oricare dintre autoritățile publice competente sau pentru asigurarea securității Clientului și/sau a Utilizatorilor; (viii) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentul Contract sau în lege.

**19.2.** Reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 24 de ore de la îndeplinirea următoarelor condiții cumulative: (i) primirea de către Orange România a dovezii efectuării plății de către Client a tuturor Prețurilor relevante inclusiv, dar fără a se limita la Valoarea Tarifului administrativ de reconectare, Valoarea Abonamentului pe perioada suspendării și a oricăror altor Tarife și/sau sume datorate pentru Serviciile furnizate, precum și (ii) remedierea/înlăturarea completă a oricăror altor cauze care au condus la suspendarea Serviciilor menționate în cadrul sub-clauzei 19.1 de mai sus; și (iii) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în momentul suspendării/restricționării sau de la





data primirii de către Orange România a dovezii efectuării plății unui Fond de garanție în situația sub-clauzei 4.2(b) punctele (iii), (iv) și (v).

**19.3.** Cu excepția cazurilor în care se prevede ori agreează în mod expres altfel, suspendarea parțială a furnizării unor Servicii incluse în Pachetul de Servicii la solicitarea Clientului nu este posibilă.

**19.4.** Fără a aduce atingere în vreun fel prevederilor sub-clauzelor 19.1 - 19.3 de mai sus, Orange România poate suspenda furnizarea unui Serviciu în ipoteza în care un furnizor propriu suspendă ori încetează prestarea serviciilor furnizate către Orange România, servicii care sunt necesare Orange România pentru furnizarea unui anume Serviciu al său. Suspendarea prevăzută de prezenta sub-clauză 19.4 va opera până la momentul în care Orange România va identifica și contracta un alt furnizor depunând toate diligențele rezonabile în acest sens.

**19.5.** Suspendarea furnizării Serviciilor, survenită ca efect al oricăreia dintre situațiile descrise în cadrul sub-clauzelor 19.1 și 19.4 de mai sus poate atrage suspendarea curgerii Duratei Contractului și/sau a Termenului Minim al Serviciului(iilor) asociate Serviciilor relevante, precum și prelungirea acesteia/acestora cu durata corespunzătoare în care furnizarea Serviciilor a fost suspendată.

## **20. ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

Contractul poate înceta, total sau parțial, fără intervenția instanței de judecată și fără alte formalități cu excepția celor prevăzute în continuare, după cum urmează:

**20.1.** La inițiativa Clientului:

a) Printr-o notificare scrisă trimisă către Orange România cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de data la care se dorește ca denunțarea să devină efectivă, sub rezerva prevederilor de la art.20.1.2. În această situație:

i. pentru toate Serviciile al căror Termen Minim al Serviciului(iilor) nu a expirat, Clientul va fi obligat la plata către Orange România a Taxelor de Încetare sau, după caz, a Taxelor de Încetare Specifice stabilite prin Anexele Comerciale;

ii. pentru toate Serviciile al căror Termen Minim al Serviciului(iilor) a expirat, Clientul nu va putea fi obligat la plata niciunei Taxe de Încetare sau, după caz, Taxe de Încetare Specifice.

iii. în cazul în care Orange România procedează la modificarea unilaterală a unor prevederi contractuale cu privire la care Clientul nu este de acord, prin transmiterea către Orange România a unei cereri scrise în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la primirea notificării privind modificarea Contractului, fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri, Taxe de Încetare sau, după caz, Taxe de Încetare Specifice către Orange România;

b) în cazul în care Orange România procedează la modificarea unilaterală a unor prevederi contractuale cu privire la care Clientul nu este de acord, prin transmiterea către Orange România a unei cereri scrise în termen de 30 (treizeci) zile calendaristice de la primirea notificării privind modificarea Contractului, fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri, Taxe de Încetare sau, după caz, Taxe de Încetare Specifice către Orange România;

c) în cazul în care Clientul probează în mod rezonabil că Serviciile Orange România nu au respectat parametrii de calitate menționați în cadrul sub-clauzei 13.8. din TCG. Rezilierea Contractului se va opera în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la recepționarea unei notificări scrise transmise de către Client, în situația în care Orange România: (i) nu poate dovedi în mod rezonabil că parametrii de calitate menționați au fost respectați sau (ii) nu poate dovedi că nerespectarea parametrilor de calitate amintiți se datorează unei cauze în afara controlului său, inclusiv prin raportare la eventuala incidență a unor lucrări de întreținere și/sau reparații, unor defecțiuni tehnice ale Rețelei Orange România cauzate de situații de urgență, unor instrucțiuni primite din partea serviciilor de urgență ori a oricărei autorități publice



competente ori se datorează acțiunilor sau inacțiunilor Clientului ori a(le) unei/unor terțe persoane. Prevederile prezentului paragraf se aplică sub rezerva clauzei stabilite la art. 20.1.2.

**20.1.1.** Nerespectarea termenului de preaviz prevăzut în paragraful) conduce la considerarea ca neconformă a solicitării de încetare unilaterale a Contractului.

**20.1.2.** Nerespectarea oricăreia dintre condițiile menționate anterior la paragraful 20.1.1 va atrage lipsa oricăror efecte a notificării de denunțare unilaterală transmise de către Client și continuarea aplicării între Părți a dispozițiilor Contractului.

**20.2.** La inițiativa Orange România

a) în situația în care Clientul nu își respectă obligațiile de plată a oricăror sume datorate, în condițiile sub-clauzei 15.3 punctul (iv) de mai sus;

b) în cazul oricărei situații de Fraudă a Clientului;

c) în cazul în care Clientul încalcă oricare dintre obligațiile de utilizare a Serviciilor așa cum sunt menționate în

**Anexa Tehnică** relevantă;

d) în cazul în care Clientul, prin acțiunile sau inacțiunile sale, aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange România.

e) în cazul în care furnizarea Serviciilor devine imposibilă din punct de vedere tehnic din cauza încetării furnizării unui Serviciu / Pachet de Servicii / oferte comerciale din cauza unor restricții sau modificări impuse de autoritățile competente, din cauza modificărilor intervenite asupra drepturilor Orange România stabilite prin certificatul-tip de furnizor de rețele și servicii de comunicații electronice sau în licența de utilizare a frecvențelor radio;

f) în cazul încălcării de către Client a obligațiilor prevăzute în sarcina sa la clauzele 9, 17, 18, 19, 21, 22 și 25 din prezențele TCG, cu mențiunea că Orange România are dreptul de a declara rezilierea Contractului și în situația încălcărilor care pot fi considerate de mică însemnătate, dar care au caracter repetitiv;

g) în orice alte cazuri prevăzute de prezentul Contract sau legislația aplicabilă.

**20.2.1.** În toate cazurile prevăzute la sub-clauză 20.2 (cu excepția cazului de la litera f), Contractul poate înceta la inițiativa Orange România prin reziliere, fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități, la data menționată în notificarea scrisă de reziliere trimisă de către Orange România Clientului.

**20.2.2.** În toate cazurile descrise la sub-clauza 20.2 (cu excepția cazului de la litera f), în situația în care rezilierea are loc înainte de expirarea Termenului Minim al Serviciilor relevant, Clientul va fi obligat la plata Taxei de Încetare sau a Taxei de Încetare Specifice, stabilite în Anexele Comerciale relevante și/sau sub-anexele la acestea (inclusiv eventualele **Cereri de servicii suplimentare**).

**20.2.3.** În situația prevăzută la sub-clauza 20.2 literele (b) și (c) de mai sus, Clientul datorează Orange România Taxa de Încetare Specifică în valoare de 2.500 Euro/luna/per SIM sau, după caz, per conexiune, pentru perioada cuprinsă între Activare și data încetării Contractului. În cazul în care încetarea Contractului este declarată de către Orange România înainte de expirarea Termenului Minim al Serviciilor relevant, Taxa de Încetare Specifică menționată anterior se cumulează cu Taxa de Încetare menționată la sub-clauza 20.2.2.

**20.2.4.** Orange România are dreptul de a reține oricare dintre despăgubirile și/sau Taxele de Încetare menționate la sub-clauzele 20.2.2 și 20.2.3 de mai sus din sumele plătite în avans de către Client. Părțile declară că oricare și toate despăgubirile și/sau Taxele de Încetare menționate la sub-clauzele 20.2.2 și 20.2.3 reprezintă cea mai bună estimare pe care au putut să o realizeze în privința prejudiciilor suportate de Orange România, astfel cum au putut fi acestea anticipate în mod rezonabil de către Părți în momentul încheierii Contractului.



**20.2.5.** În cazul prevăzut la sub-clauză 20.2 litera f), Contractul va înceta, total sau parțial, la inițiativa Orange România, începând de la Data de facturare menționată în notificarea scrisă trimisă Clientului și fără ca Orange România să poată fi obligată la plata vreunei penalități sau despăgubiri către Client.

**20.2.6** Prin acordul Părților, la împlinirea Termenului Minim al tuturor Serviciilor în cazul în care oricare Parte nu este de acord cu prelungirea automată conform CCB.

## **21. CONSECINȚELE ÎNCETĂRII CONTRACTULUI**

**21.1.** Încetarea efectelor prezentului Contract, indiferent de cauza care a condus la acest eveniment, nu va afecta:

(i) drepturile și obligațiile Părților care sunt dobândite, respectiv sunt scadente înainte de momentul încetării Contractului, și nici

(ii) orice dispoziții ale prezentului Contract a căror valabilitate, prin natura sau circumstanțele de fapt și de drept, subzistă ulterior datei încetării Contractului.

**21.2.** La încetarea efectelor prezentului Contract (sau a oricărei părți relevante a prezentului Contract):

(i) orice sume datorate de către o Parte celeilalte vor deveni imediat exigibile (inclusiv Prețurile aferente Serviciului(ilor) și, după caz, Echipamentelor calculate până la data încetării Contractului, Taxa de Încetare a Contractului) cu excepția cazului în care un termen specific pentru plata acestora este sau a fost stabilit în mod expres prin documente emise sau agreeate de către Părți (ex. facturi, notificări transmise potrivit prevederilor Contractului, acorduri);

(ii) oricare și toate licențele asupra oricărui Software (inclusiv Licențele Software pentru Utilizatori Finali) vor înceta cu efect imediat;

(iii) Clientul va înceta utilizarea prin orice mijloc și pe orice cale a oricăror și tuturor Serviciilor contractate și/sau a Echipamentelor proprietatea Orange România cu excepția oricărui Software instalat în Echipament și cu privire la care Clientul deține un titlu valabil astfel încât nu poate fi în mod rezonabil șters sau eliminat în orice alt mod din Echipament;

(iv) Clientul va restitui în stare bună de funcționare orice Echipamente asupra cărora nu a dobândit un titlu valabil, și

(v) la cerere, fiecare Parte va returna de îndată celeilalte Părți toate Informațiile Confidențiale care privesc Serviciile contractate, stocate pe orice tip de suport și care se află în posesia sau controlul Părții care are obligația de a le restitui celeilalte Părți sau va distruge astfel de Informații Confidențiale și va proba o asemenea distrugere celeilalte Părți.

## **22. ECHIPAMENTELE ORANGE ROMÂNIA**

**22.1.** Cu excepția cazurilor când Părțile au convenit altfel, dreptul de proprietate asupra Echipamentelor proprietatea Orange România și/sau accesoriilor acestora nu se transferă către Client.

**22.2.** Cu privire la Echipamentele proprietatea Orange România, Clientul își asumă în mod specific următoarele obligații:

(i) să folosească Echipamentele proprietatea Orange România exclusiv în scopul accesării și utilizării Serviciilor în conformitate cu prezentul Contract;

(ii) să asigure toate condițiile (prin obținerea acordurilor de la proprietarii clădirilor pentru instalarea de cabluri, trasee de cabluri, antene, furnizarea energiei necesare alimentării soluțiilor, Amplasamentele să corespundă normelor tehnice de instalare a Echipamentelor IT și transmisiuni minim 0, max. 27 grade Celsius, 40% < umiditate < 70%) pentru realizarea și funcționalitatea soluțiilor în termenele stabilite;



(iii) să respecte oricare și toate instrucțiunile furnizate de către Orange România prin reprezentanții săi cu privire la Echipamente și/sau Echipamentele care sunt proprietatea Orange România, inclusiv în legătură cu modul de utilizare și termenii și condițiile de restituire a acestora;

(iv) să răspundă integral pentru Echipamentele proprietatea Orange România aflate la Amplasament(e), să nu mute, adauge, modifice sau altereze în niciun fel Echipamentele proprietatea Orange România (inclusiv să nu îndepărteze, modifice și/sau șterge niciun cuvânt sau etichetă de pe acesta) și să nu permită niciunei terțe persoane să procedeze astfel;

(v) să nu se angajeze în realizarea de mutări fizice, reparații sau revizii tehnice ale Echipamentelor proprietatea Orange România în absența acordului expres în acest sens al Orange România;

(vi) să informeze imediat (dar nu mai târziu de 24 de ore de la data luării la cunoștință) Orange România cu privire la oricare și toate situațiile în care Echipamentele proprietatea Orange România au fost pierdute, furate sau deteriorate;

(vii) să nu înstrăineze sub nicio formă și cu niciun titlu Echipamentele proprietatea Orange România să nu constituie și să nu permită constituirea de sarcini (ex. ipotecă, drept de retenție) asupra Echipamentelor proprietatea Orange România;

(viii) să nu perceapă chirie pentru Echipamentele proprietatea Orange România și să nu permită proprietarului sediului / Amplasamentului(lor) în care Clientul își desfășoară activitatea să perceapă chirie pentru aceste Echipamente ori un alt drept echivalent. În situația în care proprietarului sediului / Amplasamentului(lor) în care Clientul își desfășoară activitatea percepe chirie pentru găzduirea Echipamentelor proprietatea Orange România, atunci plata acesteia cade în sarcina exclusivă a Clientului;

(ix) să permită oricând Orange România și/sau partenerilor Orange România accesul la Echipamentele proprietatea Orange România și/sau să verifice și/sau să testeze aceste Echipamente, cu condiția transmiterii de către Orange România și/sau de către partenerii Orange România a unei notificări scrise prealabile privind data și ora la care urmează a se realiza verificarea; și

(x) să returneze Echipamentele proprietatea Orange România în conformitate cu instrucțiunile specifice ale Orange România.

**22.3.** Clientul declară, recunoaște și acceptă că anumite Servicii depind de utilizarea unor Echipamente care sunt proprietatea Orange România astfel că, în absența utilizării acestor Echipamente proprietatea Orange România, Clientul înțelege pe deplin că există riscul ca: (i) Serviciile să nu funcționeze în mod corespunzător, iar (ii) Orange România poate alege să nu permită sau să suspende furnizarea Serviciilor respective către Client, fără a putea fi ținută în vreun fel răspunzătoare de consecințele cauzate de imposibilitatea utilizării Serviciilor. În toate cazurile, Clientul va fi ținut exclusiv și pe deplin răspunzător pentru oricare și toate Prețurile angajate în aceste circumstanțe.

**22.4.** Fără a aduce în vreun fel atingere dispozițiilor sub-clauzelor 22.1 - 22.3, Clientul se obligă să asigure funcționarea, paza, integritatea și siguranța Echipamentelor proprii, Orange România neavând niciun fel de responsabilitate în acest sens.

## **23. PROPRIETATE INTELECTUALĂ**

**23.1.** Dreptul de proprietate intelectuală asupra oricărei mărci de bunuri sau de servicii, asupra oricărui Software precum și asupra manualelor de operare, ghidurilor tehnice de utilizare și/sau altor documente menite să faciliteze folosirea în bune condiții a Software-ului și/sau a Echipamentelor proprietatea Orange România (inclusiv toate componentele acestora) sunt și rămân proprietatea deplină a deținătorului dreptului de autor asupra acestora.



**23.2.** Dacă nu se prevede altfel prin prezentul Contract, toate drepturile de proprietate intelectuală create, cristalizate sau dezvoltate în legătură cu furnizarea oricărui Serviciu aparțin Orange România sau licențiatorilor săi. Orange România poate utiliza know-how-ul dobândit, principii sau tehnici identificate ori dezvoltate precum și experiența acumulată pe parcursul furnizării oricărui Serviciu pentru a desfășura activități pentru alți clienți.

**23.3.** Părțile convin în mod expres ca oricare și toate informațiile sau materialele transmise între Orange România și Client în legătură cu furnizarea Serviciilor în temeiul Contractului, împreună cu dreptul de autor asupra acestora, indiferent de suportul pe care sunt transmise, vor rămâne proprietatea Orange România, a partenerilor Orange România sau, după caz, a Clientului și vor fi returnate în mod corespunzător la încetarea Contractului.

**23.4.** Orange România poate acorda Clientului licențe neexclusive și netransferabile pe durata prezentului Contract (integral sau în legătură cu un anumit Serviciu(ii)) și/sau poate facilita obținerea de către Client de Licențe Software pentru Utilizatori Finali în vederea utilizării Serviciului(ilor).

**23.5.** Clientul nu are dreptul și se obligă în mod expres:

- (i) să nu utilizeze în cursul activității sale ori în orice alt mod fără acordul expres al Orange România, în legătură cu orice bunuri sau servicii proprii ori ale unor parteneri comerciali sau terțe persoane, nicio marcă înregistrată, Licențe Software pentru Utilizatori Finali sau element de proprietate intelectuală necristalizat, logo sau abreviere a denumirii Orange România sau a oricăruia dintre partenerii Orange România astfel încât orice persoană să poată face în mod rezonabil o conexiune între bunurile sau serviciile respective și Orange România, sau oricare dintre partenerii Orange România;
- (ii) să nu înregistreze sau să încerce să înregistreze în mod direct sau indirect (inclusiv prin intermediul unei terțe persoane) orice drept sau element de proprietate intelectuală rezultat ori generat altfel în baza prezentului Contract.

## **24. LICENȚE SOFTWARE ȘI LICENȚELE SOFTWARE PENTRU UTILIZATORI FINALI**

**24.1.** Clientul declară, acceptă și recunoaște că furnizarea Serviciilor poate depinde de disponibilitatea licențelor Software și/sau a Licențelor Software pentru Utilizatori Finali iar, în cazul în care Clientul nu agreează și nu acceptă termenii și condițiile oricăror licențe Software / Licențe Software pentru Utilizatori Finali, Orange România nu va purta nicio răspundere pentru imposibilitatea furnizării, furnizarea în condiții improprii ori necorespunzătoare a Serviciilor către Client, atunci când o astfel de furnizare presupune utilizarea lor.

**24.2.** Clientul declară, acceptă și recunoaște că termenii și condițiile oricăror licențe, inclusiv ai Licențelor Software pentru Utilizatori Finali, vor avea prioritate și se vor aplica cu precădere față de termenii prezentului Contract relativi la acestea, drepturile, interesele precum și toate celelalte beneficii și obligații ale Clientului fiind stipulate exclusiv în cadrul unor astfel de licențe (inclusiv, dar fără a se limita, în cadrul Licențelor Software pentru Utilizatori Finali).

**24.3.** Clientul se obligă să respecte toți termenii și condițiile oricăror licențe (inclusiv Licențele Software pentru Utilizatori Finali) solicitate periodic de orice furnizor terț, astfel cum au fost acestea agreeate între terțul respectiv și Orange România.

## **25. UTILIZATORII**

Părțile declară, consimt și recunosc faptul că este obligația exclusivă a Clientului de a se asigura că Utilizatorii au luat cunoștință în mod corespunzător și respectă termenii prezentului Contract, Clientul fiind pe deplin răspunzător față de Orange România pentru oricare și toate:



- (i) reclamațiile, prejudiciile, pierderile și daunele cauzate sau înregistrate de către Orange România ca urmare a încălcării unor obligații sau dispoziții ale prezentului Contract de către un Utilizator al Serviciilor și/sau Echipamentelor Orange România, și
- (ii) (ii) prejudiciile, pierderile și daunele decurgând din orice reclamații formulate împotriva Orange România de oricare dintre Utilizatori.

## **26. CESIUNE**

**26.1.** Orange România are dreptul să transfere integral sau parțial drepturile și/sau obligațiile sale unei terțe părți, cu notificarea Clientului, Clientul consimțind prin semnarea prezentului Contract, în mod anticipat, la oricare și toate formele de transfer prevăzute de lege în privința drepturilor și obligațiilor Orange România decurgând din prezentul Contract, fără a avea dreptul la compensații de orice natură. Orange România se va asigura că astfel de transferuri/cesiuni nu vor afecta negativ drepturile și obligațiile Clientului prevăzute în prezentul Contract.

**26.2.** Clientul poate să transfere integral sau parțial drepturile și/sau obligațiile sale din prezentul Contract numai cu acordul scris al Orange România, acord ce poate fi exprimat ulterior notificării Orange România în acest sens în scris de către Client și numai prin semnarea convenției de cesiune pusă la dispoziția Clienților de Orange România. Cesiunea produce efecte atât între părți, cât și față de Orange România numai după exprimarea în scris de către Orange România a consimțământului asupra cesiunii/transferului.

**26.3.** Orange România își rezervă dreptul ca, prin acordul scris asupra cesiunii/transferului/preluării, să nu îl libereze pe Client, urmând a păstra prerogativa de a se îndrepta împotriva acestuia atunci când cesionarul/dobânditorul nu își execută, își execută în mod necorespunzător sau cu întârziere obligațiile specifice.

**26.4.** Acordul Orange România asupra transferului integral sau parțial de către Client a drepturilor și/sau obligațiilor sale decurgând din prezentul Contract, atunci când este emis fără rezervarea prerogativei Orange România de a se îndrepta împotriva Clientului cedent, atunci când cesionarul nu își execută, își execută în mod necorespunzător sau cu întârziere obligațiile specifice, este dat sub condiția rezolutorie constând în apariția unor date noi față de data acordului, referitoare la identitatea Părților sau a calității reprezentanților acestora. În cazul îndeplinirii condiției rezolutorii, atât acordul Orange România cu privire la cesiune, cât și contractul de cesiune vor fi lipsite de efecte. În consecință, Contractul cu Orange România va continua cu Clientul cedent.

**26.5.** Cesiunea cu titlu oneros a oricăroră dintre drepturile acordate prin Contract Clientului, sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosință a Abonamentului ori a altor drepturi rezultând din Contract se consideră Fraudă din partea Clientului.

## **27. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII**

**27.1.** Prezentul Contract și orice aspecte sau dispute de orice natură rezultând din sau care se referă în orice mod la Contract vor fi guvernate dar și interpretate în conformitate cu legile din România.

**27.2.** Litigiile decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract, inclusiv cele referitoare la validitatea, interpretarea, executarea sau încetarea acestuia vor fi soluționate pe cale amiabilă. În scopul facilitării soluționării pe cale amiabilă, Clientul va contacta Reprezentatul Orange România și, în același timp, acesta are la dispoziție Serviciul Clienți.

**27.3.** Orice dispută/reclamație decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract poate fi adresată de către Client Reprezentantului Orange România sau Serviciului Clienți, oricare dintre aceștia urmând a răspunde într-un termen de





maximum 30 (treizeci) de zile lucrătoare. În cazul în care Orange România nu răspunde în termenul menționat anterior, Clientul este îndreptățit la primirea de despăgubiri de 0,1 Euro/zi întârziere. Despăgubirile se vor acorda de către Orange România sub forma unei reduceri echivalente pe factură Clientului, în situația în care Clientul solicită astfel de despăgubiri în cel mult 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data expirării termenului de răspuns precizat anterior. Despăgubirile se vor acorda în mod similar și pentru nerespectarea termenului de răspuns menționat în sub-clauza 15.1. din prezențele TCG. De asemenea, Clientul se poate adresa autorităților competente sau instanțelor de judecată în condițiile descrise în sub-clauza 27.4 din prezentul TCG.

**27.4.** Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract și care nu a fost soluționat pe cale amiabilă, va fi înaintat spre soluționare instanțelor de judecată din București sau Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, în conformitate cu prevederile OUG nr. 111/2011 și ale Deciziei ANCOM nr. 480/2010.

**27.5.** Orange România își rezervă dreptul de a nu intra în relații contractuale sau de a denunța unilateral contractele deja existente cu Clienți cu care se află în conflict/litigiu.

## **28. FORȚĂ MAJORĂ**

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

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

## **29. CONFIDENȚIALITATE**

**29.1.** Niciuna dintre Părți nu va dezvălui Informații Confidențiale niciunei terțe persoane, cu excepția contractorilor și, după caz, partenerilor săi care trebuie să cunoască astfel de informații pentru bună implementare și/sau desfășurare a prezentului Contract. Orange România poate utiliza în scop promoțional informații generale privind tipurile de soluții oferite clienților precum și indicații generice despre industria în care aceștia activează.

Obligația de confidențialitate prevăzută mai sus nu se va aplica niciunui document, material sau informație care:

- (i) sunt disponibile public altfel decât ca urmare a unei încălcări a prezentului Contract;
- (ii) sunt deja cunoscute de către destinatar înainte de semnarea Contractului însă din surse legale și distincte de vreuna dintre Părți;
- (iii) sunt primite pe parcursul Contractului în mod legal din partea unei terțe persoane; sau
- (iv) trebuie dezvăluite în baza unei hotărâri a unei instanțe judecătorești sau arbitrale ori a unei autorități publice competente;
- (v) a fost aprobat/ă în scris de către o Parte a fi dezvăluite de către cealaltă Parte.

**29.2.** Obligația de confidențialitate prevăzută în prezenta clauză se va aplica începând de la data semnării Contractului și va înceta după 2 (doi) ani de la încetarea prezentului Contract. Orice divulgare externă de Informații Confidențiale se va efectua numai cu consimțământul scris acordat în prealabil de către Partea de la care provine Informația Confidențială.

**29.3.** Părțile se obligă să utilizeze Informațiile Confidențiale exclusiv în scopul îndeplinirii în cele mai bune condiții a tuturor drepturilor și obligațiilor ce le revin în temeiul prezentului Contract, iar Clientul se obligă să asigure respectarea





prevederilor acestei clauze și de către Utilizatori sau orice alte persoane care au acces efectiv la Servicii și/sau Echipamente, conform prevederilor Contractului.

**29.4.** Orange România nu va face publice numele, adresa, e-mail-ul și numărul de telefon ale Clientului și ale Utilizatorilor, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate de către Client, respectiv Utilizatori. Orange România asigură confidențialitatea datelor furnizate de Client, în condițiile legii și în condițiile prevăzute în Contract, acceptate de către Client.

**29.5.** Orange România nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații referitoare la conturi bancare, parole personale sau coduri de reîncărcare și nu solicită efectuarea de tranzacții de trimitere de bani. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate niciunui terț. Prin comunicarea lor unor terțe persoane de către Client, Utilizator sau Persoană de contact, Clientul își asumă întreaga responsabilitate.

### **30. INAPLICABILITATEA UNOR CLAUZE CONTRACTUALE**

**30.1.** În cazul în care orice prevedere a Contractului este sau devine nelegală, 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 nelegală, nulă sau inaplicabilă va fi înlocuită cu o prevedere valabilă, care va implementa scopul comercial și economic al prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.

### **31. INTEGRALITATEA CONTRACTULUI**

**31.1.** Prezentul Contract constituie întregul acord dintre Părți și înlocuiește toate negocierile, declarațiile, ofertele, acordurile și contractele anterioare, scrise sau orale, cu privire la obiectul prezentului Contract.

### **32. RELAȚIA DINTRE PĂRȚI**

**32.1.** Nicio prevedere a prezentului Contract nu va constitui și nu va fi considerată a constitui un parteneriat sau asociere în participațiune între Părți și nicio prevedere a prezentului Contract nu va fi interpretată ca instituind o relație între Părți de tip producător - distribuitor, dealer sau agent.

### **33. ORDINEA DE PRECEDENȚĂ**

**33.1.** În aplicarea, interpretarea și executarea prezentului Contract, ordinea de precedență este cea stabilită în art. 2 din CCB.

**33.2.** Dacă nu se prevede în mod expres altfel, în cazul oricărui conflict între prevederile părților integrante ale prezentului Contract, ordinea priorității va fi cea prevăzută în sub-clauza 29.1 de mai sus în sens descrescător din perspectiva prevalenței.

**33.3.** În situația survenirii oricăror inadvertențe, dificultăți de interpretare și/sau conflicte în aplicarea diverselor prevederi cuprinse în două sau mai multe Anexe Comerciale, vor prevala dispozițiile cuprinse în Anexa Comercială cu data cea mai recentă. Celelalte prevederi ale Anexelor Comerciale care nu sunt vizate de ipoteza descrisă anterior vor



continua să fie pe deplin aplicabile și să producă efecte în măsura compatibilității lor cu Anexa Comercială având data cea mai recentă.

**33.4.** Dacă există inadvertențe, dificultăți de interpretare și/sau conflicte în aplicarea diverselor prevederi cuprinse în TCG ori în cadrul aceleiași Anexe Comerciale, se vor aplica regulile de interpretare prevăzute de Codul Civil.

## **34. CLAUZE FINALE**

**34.1.** Contractarea mai multor Abonamente și/sau Servicii/Pachete de Servicii de către Client se poate face și în baza unor contracte distincte.

**34.2.** Serviciul Roaming va fi prestat în schimbul unui Tarif suplimentar față de Valoarea Abonamentului.

### **34.3. Politica de utilizare rezonabilă a Serviciilor Roaming SEE:**

a) Scopul Politicii de utilizare rezonabilă este acela de a detecta și de a preveni utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciilor Roaming de către Clienți, cum ar fi, de exemplu, utilizarea acestor Servicii de către Clienți într-un stat membru al SEE în alte scopuri decât pentru călătoriile periodice. Orange România este îndreptățită să cunoască locul de reședință sau legăturile stabile ale Clientului cu Teritoriul, putând în acest sens să solicite Clientului documentele necesare prin orice mijloace de comunicare accesibile acestuia. Lista documentelor este publicată pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). În cazul în care Clientul nu prezintă Orange România documentele care să dovedească legăturile stabile cu Teritoriul, Orange România va putea aplica o suprataxă Serviciului de Roaming SEE, conform art. lit. c de mai jos. În acest scop, Orange România va urmări, pe perioade de minim 4 luni pe fiecare SIM Indicatorii Obiectivi. În cazul în care Orange România constată îndeplinirea Indicatorilor Obiectivi, aceasta va fi îndreptățită să considere că se află în prezența unei utilizări abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming de către Client și va putea proceda la:

- avertizarea Clientului, prin orice mijloace de comunicare accesibile, cu privire la încălcarea condițiilor Politicii de utilizare rezonabilă astfel încât acesta să își modifice comportamentul de utilizare a Serviciilor de Roaming SEE în vederea evitării atingerii Indicatorilor Obiectivi;

- dacă în termen de maxim 2 săptămâni de la data avertizării Clientul nu își modifică comportamentul astfel încât Indicatorii Obiectivi să nu fie îndepliniți, Orange România este îndreptățită să aplice o suprataxă la valoarea Serviciilor de Roaming SEE pe toată durata utilizării abuzive sau anormale, în conformitate cu lit. c).

b) Orange România își rezervă dreptul de a limita consumul Serviciilor de Date în Roaming SEE în conformitate cu prevederile art. 4 din Regulamentul nr. 2016/2286. Limita se aplică pentru consumul resurselor de Date oferite de Pachetul de Servicii (inclusiv bonusurile din oferta comercială sau orice alte beneficii). După depășirea acestei limite, Orange România poate aplica o suprataxă în conformitate cu prevederile lit. c). Limita de consum se va modifica în funcție de tariful reglementat al serviciilor de date de gros.

c) Valoarea suprataxei specificate la lit. a) și b) nu va depăși tariful reglementat al serviciilor de gros respective, conform prevederilor Regulamentului 531/2012, cu modificările ulterioare. Valoarea suprataxei aplicabile poate suferi modificări în funcție de valoarea tarifului reglementat al serviciului de gros.

**34.4.** Reclamațiile Clienților în legătură cu Politica de utilizare rezonabilă a Serviciilor de Roaming SEE se vor soluționa în conformitate cu prevederile clauzei 18 sau 27 din TCG, după caz.

**34.5.** Politica de utilizare rezonabilă nu se aplică utilizării Serviciilor de Roaming Extins.

**34.6.** În cazul în care Clientul solicită activarea Serviciului Roaming, Orange România poate solicita constituirea unui Fond de garanție conform clauzei 4 din TCG.



**34.7.** Clientul are obligația și se va asigura că Utilizatorii săi vor îndeplini obligația de a configura și verifica Rețeaua de comunicații electronice la care Echipamentele Clientului sunt conectate de fiecare dată când Utilizatorii se află în zone în care aria de acoperire geografică a Orange România se poate suprapune cu aria de acoperire geografică a altor operatori din alte state precum și atunci când oricare dintre Utilizatorii săi se află în alte țări decât România. Clientul va suporta oricare și toate costurile ocazionate de utilizarea Serviciului Roaming inclusiv, dar fără a se limita la situația în care activarea și utilizarea acestui serviciu se produce ca efect al recepționării de către oricare Echipament al Clientului a semnalelor transmise prin/ conectării Echipamentului Clientului la rețelele altor operatori din proximitatea ariei de acoperire geografică a Rețelei Orange România, fără a putea pretinde despăgubiri de orice natură din partea Orange România.

**34.8.** Orange România își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor de Roaming și lista țărilor, fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări. Clientul va putea obține informații actualizate asupra operatorilor și țărilor, consultând oricând pagină web [www.orange.ro](http://www.orange.ro), Secțiunea Orange Travel. Clientului îi revine obligația de a se informa cu privire la aceste detalii înainte de folosirea acestui Serviciu.

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

**34.10.** Orange România identifică, clasifică, filtrează sau izolează incidentele de securitate și le notifică autorităților competente și clienților afectați, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. În cazul apariției unui incident ce afectează securitatea și integritatea rețelei proprii de telecomunicații sau a serviciilor oferite, Orange România va aplica un set de proceduri operaționale în vederea eliminării impactului acestor incidente în cel mai scurt timp posibil.

**34.11.** Lista de acțiuni și de proceduri ce pot fi întreprinse cuprinde (fără a se limita numai la acestea):

- (i) identificarea corectă a cauzei incidentului și a impactului acestuia la nivelul rețelelor de telecomunicații și a Serviciilor oferite;
- (ii) clasificarea incidentelor în funcție de gravitatea consecințelor generate asupra Serviciilor clienților;
- (iii) implementarea tuturor măsurilor necesare pentru tratarea vulnerabilităților de securitate ce pot genera incidente;
- (iv) reducerea impactului asupra clienților prin utilizarea tuturor mecanismelor de protecție și a rezervelor de capacitate tehnologică existente în Rețeaua Orange România;
- (v) rezolvarea incidentului prin aplicarea măsurilor corective- analiză de risc și continuitate și ajustarea procedurilor, a regulilor de proiectare și arhitectură de Rețea, în vederea minimizării apariției acestor situații.

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



**34.13.** Orange România asigură suplimentarea resurselor și redimensionarea de capacitate în caz de necesitate, astfel încât impactul la nivelul Serviciilor oferite clienților să nu fie sesizabil. Orange România monitorizează permanent gradul de încărcare a Rețelei Orange România, în scopul livrării unei experiențe optime de utilizare a serviciilor oferite către clienți. În cadrul procesului de dimensionare a capacității tehnice și a nivelului calitativ oferite de Rețeaua Orange România, Orange România respectă metodologia implementată privitoare la regulile de dimensionare specifice tehnologiilor impactate, standardele existente în industrie, precum și analiza rezultatelor obținute de către Clienți în planurile de îmbunătățire și de evoluție a arhitecturii Rețelei Orange România.

**34.14.** Echipamentele reprezentate de terminalele comercializate de către Orange România sunt blocate în Rețeaua Orange România și se pot debloca în condițiile comunicate de către Orange România Clientului și cu plata unor Tarife administrative.

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

**34.16.** Dacă un Serviciu este contractat de către Client ca Serviciu suplimentar, aceluși Serviciu Suplimentar i se vor aplica corespunzător prevederile din **Anexele Tehnice**.

**34.17.** Serviciul Clienți Orange România poate fi contactat la numărul 300 sau pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). prin, <http://www.orange.ro/contact>, sau din Aplicatia “contul meu”, secțiunea Contactează-ne de pe <https://www.orange.ro/contul-meu>.

**34.18.** Echipamentele furnizate Clienților includ echipamente electrice și electronice în sensul legislației privind deșeurile de echipamente electrice și electronice. Simbolul pubelei cu roți barate cu două linii în formă de X indică faptul că echipamentele electrice și electronice fac obiectul unei colectări separate. Numai prin cooperarea Clientului cu Orange România, respectiv prin predarea către Orange România a echipamentelor electrice și electronice primite de Client, se pot atinge obiectivele legale de reutilizare, reciclare și alte forme de valorificare a deșeurilor de echipamente electrice și electronice.

**34.19.** În Rețeaua 4G Orange România, conform standardelor ITU, Serviciul de Voce va fi prioritizat față de serviciul de acces la internet pentru a asigura parametrii de calitate necesari pentru funcționarea acestui Serviciu. Lărgimea de bandă necesară pentru traficul VoLTE și semnalizarea aferentă este mică (128 kbps) și nu va afecta Serviciile de Date și/sau de Internet fix.

**34.20.** Prevederile din prezențele TCG se completează cu prevederile specifice aplicabile fiecărui tip de Serviciu din **Anexa Tehnică**.

## SECȚIUNEA 2



## 35. POLITICA ORANGE ROMÂNIA PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL (POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE)

Orange România prelucrează datele cu caracter personal într-un mod confidențial, sigur și transparent.

În scopul executării Contractului încheiat cu Clientul, Orange România prelucrează date cu caracter personal aparținând mai multor categorii de persoane fizice (Utilizatori)

În scopul furnizării produselor și serviciilor oferite de Orange România conform Contractului încheiat cu Clientul, persoană juridică, Orange România prelucrează datele cu caracter personal ale următoarelor categorii de persoane fizice:

- Reprezentantul Clientului** persoana care semnează contractul comercial cu Orange România;
- Persoana de Contact** în măsura în care diferă de Reprezentantul Clientului, este persoana indicată de către Client și acceptată de Orange Romania pentru a reprezenta Clientul în relația contractuală cu Orange Romania, indiferent de sarcinile alocate acestora.
- Utilizatori** care beneficiază de produsele și serviciile Orange în temeiul Contractului încheiat de Client cu Orange România autorizate în acest sens de către Client (indiferent de natura relației acestora cu Clientul);
- Alte persoane** decât cele de mai sus, cum ar fi de exemplu membri ai structurii de guvernanță a Clientului, respectiv ai organelor de conducere, de administrare și / sau de supraveghere ai Clientului.

## 36. OBȚINEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Orange România colectează date cu caracter personal de la Client (date de contact, date cu privire la tranzacții, date de trafic sau utilizare a serviciilor etc.)

Datele cu caracter personal reprezintă informații care identifică o persoană fizică sau cu ajutorul căreia această persoană poate fi identificată.

Clientul furnizează în mod responsabil către Orange România datele de contact ale Reprezentantului Clientului și/sau ale Persoanei de contact în cadrul procedurii de ofertă și / sau negociere, inclusiv de întocmire, clarificare, depunere și gestionare a documentelor necesare încheierii Contractului.

În funcție de produsele și serviciile furnizate de Orange România pentru care Clientul optează prin semnarea Contractului sau pe parcursul executării acestuia, inclusiv în cazul în care vor fi contractate servicii suplimentare și / sau sub-categorii ale unui serviciu, Clientul furnizează în mod responsabil datele de contact ale Utilizatorilor, cum ar fi numele, prenumele, adresa poștală și de e-mail, numărul de telefon alocat, funcția ocupată și altele similare. Orange România va putea de asemenea să prelucreze următoarele categorii de date cu caracter personal în legătură cu Utilizatorii: detalii cu privire la tranzacții, cum ar fi informații despre produsele achiziționate, prețuri, moduri de plată; detalii legate de trafic și geo-localație, vocea atunci când apelează Serviciul Clienti sau imaginea sa atunci când intră în magazinele Orange, metadate



ale informațiilor comunicate electronic, date comerciale, date economice, financiare și de asigurare. Orange România prelucrează Codul numeric personal (CNP) și alte date cu caracter personal având o funcție de identificare de aplicabilitate generală în scopul satisfacerii intereselor sale legitime cu respectarea următoarelor garanții: măsuri tehnice și organizatorice adecvate, numirea unui responsabil pentru protecția datelor, stabilirea de termene de stocare specifice, instruirea periodică a persoanelor care prelucrează date cu caracter personal. CNP-ul Utilizatorilor este necesar pentru identificarea corectă a acestora în vederea executării Contractului. În același timp CNP este necesar pentru determinarea solvabilității Clientului și pentru prevenirea unor posibile acțiuni de fraudă. Refuzul oferirii CNP poate conduce la imposibilitatea de încheiere a Contractului. Cu consimțământul Clientului, acesta furnizează Orange România o copie a actelor de identitate ale persoanei de contact pentru anumite operațiuni (de exemplu, la activare abonament în scopul de a se evita cazuri de fraudă).

Utilizatorii vor putea să furnizeze date cu caracter personal în mod direct către Orange România în cazul în care accesează sau se înregistrează pe website-ul Orange România, pe dispozitive sau aplicații mobile.

Pentru ca Orange România să fie în măsură să ofere cele mai bune produse și servicii, uneori vor putea fi solicitate Utilizatorilor, informații privind experiența lor pe parcursul utilizării produselor și serviciilor Orange (cum ar fi comentarii și sugestii, recomandări pentru îmbunătățire). De asemenea, Orange România poate primi orice informații sau conținut creat de oricare din Utilizatori și oferite în mod activ (fotografii, clipuri etc.).

Comunicarea cu Clientul sau cu Utilizatorii poate avea loc (a) în mediul online, (b) în mediul offline sau (c) în momentul în care Utilizatorii interacționează cu conținut online dedicat (cum ar fi reclamele) pe care Orange România sau partenerii săi îl furnizează prin intermediul unor site-uri web sau aplicații ale unor terțe părți.

**În anumite situații, datele personale ale Utilizatorilor sunt colectate automat de către Orange România (de ex. în cazul interacțiunilor online)**

Din considerente tehnice, în vederea furnizării serviciilor, Orange România folosește date de localizare ale antenelor GSM/4G.

Orange România poate colecta date cu caracter personal prin mijloace automate (cum ar fi cookie-urile, beacon-uri web sau telefonice) atunci când Utilizatorii interacționează cu anunțurile și aplicațiile mobile Orange România sau când vizitează paginile sau site-urile web sau alte medii digitale ale Orange România. În acest caz, datele cu caracter personal pe care le colectează Orange România pot include adresa IP, tipul de browser, sistemul de operare, numărul de identificare al dispozitivului mobil, locația geografică, adrese URL de redirecționare, informațiile despre acțiunile întreprinse sau despre interacțiunea cu sistemele Orange România.

**În scop legitim, date cu caracter personal sunt colectate de Orange România și din surse externe (de exemplu, platforme centralizate, rețelele sociale, alți parteneri)**

Orange România poate colecta informații și din alte surse pentru a putea răspunde la întrebări, a putea încheia Contractul cu Clientul sau pentru a putea furniza produsele și serviciile Orange.



Astfel de date pot proveni de la agregatori de date terți, parteneri Orange, surse publice și site-uri de rețele sociale ale unor terți, platforme online care oferă acces la aplicațiile Orange sau ale partenerilor noștri. Aceste informații pot include date personale care fac parte din profilul creat de către un Utilizator de pe o rețea de socializare a unei terțe părți căreia Utilizatorul îi dă acordul să le comunice către Orange România.

În scopul prevenirii de fraude sau în scopul protejării intereselor legitime ale Orange România, societatea poate consulta baze de date proprii care ajută la identificarea unor posibile zone de risc de neplată sau fraudă.

De asemenea, este posibil ca Orange România să obțină date personale despre alte persoane atunci când consultă baze de date publice (cum ar fi cea a Registrului Comerțului sau Ministerului Finanțelor Publice). Orange România va prelucra date cu caracter personal ale acestora în scopul de a certifica existența Clientului, precum și pentru a identifica posibile zone de risc.

Este posibil ca Orange România să combine date personale despre Utilizatori colectate dintr-o sursă (de exemplu, un site web) cu date colectate dintr-o altă sursă (de exemplu, un eveniment offline). În urma acestei procesări de date Orange România va fi în măsură să deservească interesele Utilizatorilor într-un mod personalizat și legitim.

## **CA REGULĂ, COMUNICAREA UTILIZATORILOR CU ORANGE ROMÂNIA VA FI INTERMEDIATĂ DE PERSOANA DE CONTACT**

**Clientul este răspunzător ca datele furnizate să fie pe întreaga perioadă contractuală corecte, complete și actuale. Clientul gestionează și opțiunile Utilizatorilor.**

Clientul este responsabil pentru toate datele cu caracter personal furnizate, Orange România considerându-l autorizat să furnizeze astfel de date. Clientul are obligația ca datele să fie pe întreaga durată a Contractului, actuale, corecte și complete.

Opțiunile alese de Client vor fi aplicabile Utilizatorilor.

**Clientul are obligația sa informeze Utilizatorii cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal de către Orange România**

În scopul îndeplinirii obligației sale de informare, Clientul va informa Utilizatorii că datele lor cu caracter personal (menționate exemplificativ mai sus) sunt dezvăluite către Orange România în scopul executării Contractului. Ca model de notă de informare, Orange România furnizează Clientului documentul prevăzut la **Anexa A**.

În măsura în care îi va fi solicitat, Clientul va pune la dispoziția Orange România dovada îndeplinirii obligației sale de informare.

**Clientul va avea obligația de a notifica Orange România cu privire la orice opțiune manifestată de către Utilizatori**





La activare, opțiunile de prelucrare care necesită consimțământ vor fi cele indicate de Orange România de către Client. Ulterior, pe parcursul Contractului, Clientul va comunica Orange România orice modificare pe care dorește ca Orange România să o implementeze la nivel de Utilizator. Orange România va soluționa cererea Clientului în cel mai scurt timp posibil.

### 37. PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE DE CĂTRE TERȚI ÎN SCOPUL EXECUTĂRII CONTRACTULUI SAU ÎN ALTE SCOPURI

**În scopul executării contractului, în funcție de particularitățile fiecărui serviciu sau produs ales de Client, Orange România poate transfera date cu caracter personal către parteneri terți**

Orange România oferă servicii și produse (a) dezvoltate intern, (b) dezvoltate și îmbunătățite împreună cu partenerii Orange România sau (c) dezvoltate de către partenerii Orange și care, protejate prin drept de autor, sunt comercializate ca atare Clientului.

În mod specific, pot exista următoarele situații care implică transfer de date cu caracter personal:

- **Produse și servicii dezvoltate și îmbunătățite împreună cu partenerii Orange România.** Această categorie include acele produse și servicii care sunt dezvoltate de către sau împreună cu parteneri externi și care sunt oferite Clientului ca produse și servicii Orange România.

*Pentru această categorie se aplică termenii și condițiile din acest document în privința modului de prelucrare a datelor cu caracter personal. În cadrul acestor tipuri de servicii, Orange România va depune toate diligențele pentru a se asigura că (a) accesul la terminale, aplicații sau orice alte sisteme sau echipamente va fi realizată în mod securizat, de către persoane instruite pe perioada limitată la ceea ce este strict necesar pentru realizarea misiunii încredințate de către Client și că (b) partenerii cu care Orange România colaborează respectă cerințele legale de securitate tehnică și organizațională.*

- **Produse și servicii dezvoltate de către partenerii săi și care, protejate prin drept de autor, sunt oferite ca atare Clientului:** cum sunt de exemplu licențe sau soluții informatice ale unor entități distincte de Orange România specializate în producție de software/hardware.

*Pentru această categorie, vă încurajăm să citiți cu atenție informațiile cu privire la politica de confidențialitate sau protecție a datelor cu caracter personal oferite către partener fie pe paginile de internet dedicate, fie pe informațiile pe care le primiți în contul de utilizator sau la activare. Orange România selectează cu mare diligență partenerii săi și lucrează cu mare atenție ca produsele și serviciile oferite să fie sigure și conforme cu legislația aplicabilă.*

Orange România va colecta datele personale numai pentru scopuri specifice (dacă există acordul Clientului, dacă este necesar pentru executarea Contractului, dacă există o obligație legală).



## **Prelucrarea datelor Clientului pentru executarea Contractului**

Orange România prelucrează datele cu caracter personal pentru:

- a răspunde întrebărilor sau a onora cererile sau comenzile Clientului;
- a încheia documente contractuale cu Clientul;
- a procesa operațiuni sau plăți în legătură cu produsele și serviciile Orange (ex. roaming sau servicii de valoare adăugată pe care Clientul alege să le achiziționeze prin intermediul Orange România);
- a realiza orice acțiuni sau operațiuni necesare pentru ducerea la îndeplinire a contractului (cum ar fi notificări care detaliază serviciile sau opțiunile disponibile sau referitoare la scadența de plată);
- în scopul de a oferi cele mai bune oferte și produse sau pentru a verifica eligibilitatea Clientului pentru oferte îmbunătățite,

Orange România prelucrează date personale legate de profilul Clientului (bazat de istoric tranzacții sau consum). În mod specific, Orange România va întocmi și verifica profilul Clientului aflat în interiorul perioadei contractuale pentru a identifica eligibilitatea acestuia la anumite produse și servicii.

## **Prelucrarea datelor Clientului în baza acordului acestuia**

Orange România va prelucra datele personale în măsura în care are consimțământul Clientului pentru a trimite:

- mesaje personalizate cu privire la produsele și serviciile Orange România, oferte, promoții sau evenimente speciale, inclusiv după încetarea Contractului,
- mesaje personalizate despre produsele și serviciile afiliaților Orange România (cum ar fi Orange Money, Orange Services, Orange S.A. etc.)
- mesaje personalizate despre produsele și serviciile partenerilor de afaceri ai Orange România; date personale către terțe părți care vor transmite mesaje de marketing personalizate cu privire la produsele și serviciile lor. În acest caz, Clientului i se recomandă să parcurgă politica de confidențialitate a terțelor părți care urmează să i se aplice în egală măsură.

Personalizarea mesajelor transmise în scop de marketing are în vedere istoricul Clientului cu privire la produse și servicii achiziționate de la Orange România, zona în care folosește produsele și serviciile Orange, precum și alte caracteristici de consum ale Clientului cunoscute în mod legitim de către Orange România. În cazul în care Clientul a optat pentru a primi comunicări comerciale/de marketing direct, Orange România va înceta transmiterea acestora dacă Clientul solicită acest lucru. De asemenea, în cazul în care Clientul a optat pentru a primi comunicări comerciale/de marketing Orange România și prin alte canale de comunicare ale Orange România diferite de cele aferente Contractului (de ex. newsletter Orange, My Orange etc.), Orange România va continua comunicarea până când Clientul se va dezabona în mod individual de la fiecare din aceste canale (cu titlu de exemplu, apăsând butonul dezabonare de la newsletter-ul Orange România).

Fără a aduce atingere celor de mai sus, Orange România își rezervă dreptul de a transmite Clientului comunicări aferente relației contractuale, bazate pe un interes legitim, impuse de lege sau de un interes public.

Atunci când Orange România solicită Clientului acordul pentru prelucrare, Clientul are trei opțiuni: “Da”, “Nu” sau “Mă mai gândesc”. Selectarea celei de-a treia opțiuni da dreptul Orange România să mai adreseze ulterior Clientului solicitări de obținere a acordului.



### 38. INTERESUL LEGITIM AL ORANGE ROMANIA

De asemenea, atunci când există un interes legitim al Orange România, datele personale vor fi prelucrate pentru:

- a îmbunătăți produsele și serviciile Orange România, prin evaluarea numărului de utilizatori care accesează sau utilizează produsele și serviciile Orange, care sunt caracteristicile produselor și serviciilor care prezintă cel mai mult interes pentru clienți, care sunt tipurile de oferte pe care clienții și le doresc și modul în care funcționează produsele și serviciile online din punct de vedere tehnic;
- pentru a elabora profile de client pe baza cărora Orange România să identifice ulterior cazuri de fraudă;
- a solicita feedback cu privire la experiența Clientului sau pentru a evalua eficiența comunicării cu acesta, a personaliza experiența din magazinele și din mediul online Orange;
- a crea și menține conturile de Client, inclusiv pentru administrarea oricăror programe de recompensare, asociate contului de Client;
- a pune la dispoziția Clientului programe de loialitate și fidelizare clienți (cum este de exemplu programul Orange Thank You sau propunerile de oferte îmbunătățite ale Orange România pentru clienții existenți în anumite momente ale vieții contractuale);
- a asigura protecția necesară, identificarea și prevenirea debitelor, abuzurilor, fraudei și altor tipuri de infracțiuni, reclamațiilor și altor obligații și pentru a respecta legislația aplicabilă;
- a evalua potențiale riscuri de fraudă sau întârziere la plată, inclusiv prin verificarea în baze de date dedicate pentru identificarea unor eventuale debite rămase ca urmare a neexecutării obligațiilor din contracte de comunicații electronice anterioare sau în curs;
- a identifica Clientul, a evalua solvabilitatea acestuia și riscul comercial în eventualitatea încheierii unui contract
- a înregistra convorbirile telefonice cu reprezentanții Orange România în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de Orange România. Clientul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienți Orange România și are posibilitatea de a refuza continuarea convorbirii;
- a respecta orice cerințe legale de raportare sau comunicare a datelor personale impuse prin legislația aplicabilă Orange România.

Orange România informează în mod expres Clientul că se poate opune oricând la o prelucrare executată pe baza interesului legitim, caz în care Orange România va soluționa cererea în funcție de fiecare situație în parte.

Orange România poate prelucra date personale ale Clientului și datorită unei obligații legale sau interes public. Orange România se supune legilor aplicabile, care în anumite cazuri pot impune prelucrarea datelor Clientului (de exemplu, când există o obligație de raportare).

#### **Orice decizie luată exclusiv pe bază de prelucrare automată va fi anterior consimțită sau necesară încheierii Contractului**

Clientul nu va face obiectul nici unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată a datelor care produce efecte juridice în ceea ce îl privește sau îl afectează într-un mod semnificativ, cu excepția cazului în care Clientul a fost în mod explicit de acord cu prelucrarea sau prelucrarea este necesară pentru încheierea sau realizarea unui contract încheiat cu Orange România (cum este cazul identificării eligibilității pentru anumite oferte) pentru a preveni situațiile de fraudă și debite, sau Orange România este obligat de lege să utilizeze în acest mod datele personale.



**Orange România nu va comunica datele cu caracter personal ale Clientului niciunei terțe părți care intenționează să le utilizeze în scopuri de marketing direct, cu excepția cazului în care există acordul Clientului în acest sens.**

Pe de altă parte, Orange România poate comunica datele personale ale Clientului unor terțe părți numai în următoarele situații:

- Afiliați: datele personale pot fi comunicate societăților afiliate în scopuri de afaceri legitime,
- Furnizori de servicii: Orange România poate contracta furnizori de servicii, agenți sau antreprenorii care să furnizeze servicii în numele său, inclusiv servicii de administrare a mijloacelor și a serviciilor puse la dispoziția Clientului. Aceste terțe părți pot accesa sau prelucra în alt mod datele personale pe durata furnizării acestor servicii. Orange România solicită acestor terțe părți prin încheierea unui acord scris să respecte toate legile aplicabile privind protecția datelor și cerințele de securitate referitoare la datele personale ale Clientului prin încheierea unui acord scris. Orange România poate transfera astfel de date personale atunci când oferă servicii de comunicații electronice, servicii legate de garanție, schimb de produse (în caz de eligibilitate).
- Promoții ale partenerilor și promoții comune: Orange România poate derula un program sau o promoție împreună cu o altă societate și, ca urmare a implicării Clientului în activitate, poate să colecteze și să utilizeze datele sale personale. Datele sale personale vor putea fi comunicate unei alte companii în scopuri de marketing numai dacă Clientul a optat pentru a primi informații direct de la acea societate,
- Alți furnizori de servicii de telecomunicații: la introducerea datelor cu privire la întârzierile de plată, dacă este cazul,
- Consultanții sau partenerii externi Orange România care oferă asistență societății (de ex. avocați externi, agenții de recuperare creanțe, call centre),
- Autorități publice: Orange România poate comunica datele Clientului în cazul în care i se impune acest lucru prin lege 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.

### **39. DREPTURILE CLIENTULUI IN CEEA CE PRIVEȘTE PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE**

**Clientul are drepturi specifice în ceea ce privește protecția datelor iar Orange România 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 România a luat măsurile de precauție necesare pentru a asigura Clientul că drepturile sale de protecție a datelor sunt respectate corespunzător.

Clientul are dreptul:

- să acceseze datele sale personale, de a le modifica, restricționa sau de a se opune prelucrării acestora sau de a solicita ștergerea acestora,
- să primească datele personale furnizate sau de a le transmite unei alte societăți (dreptul de portare),
- să retragă acordul dat,



- să dezactiveze anumite tipuri de colectare sau utilizare a datelor sale, inclusiv utilizarea cookie-urilor și unor tehnologii similare, utilizarea datelor sale în scopuri de marketing și pentru analize de date,
- să depună o reclamație la autoritatea de supraveghere competentă – Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrărilor de Date cu Caracter Personal (ANSPDCP).

De asemenea, Clientul are dreptul să solicite Orange România să corecteze orice inexactități din datele sale personale. În cazul unui cont online, acest lucru se poate face, de obicei, din secțiunea de editare a datelor contului. În orice situație, Clientul poate trimite o solicitare de rectificare a datelor sale.

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

În ceea ce privește dreptul de dezactivare, Clientul îl poate exercita după cum urmează: (a) prin urmarea instrucțiunilor pentru dezactivare din comunicările de marketing relevante; (b) în cazul în care are un cont My Account, poate modifica preferințele de activare/dezactivare din secțiunea relevantă de editare a contului; sau (c) contactând Serviciul Clienți. Clientul poate primi în continuare comunicări administrative de la Orange România, precum confirmări ale comenzilor sau notificări cu privire la activitățile din contul sau (de ex. confirmări de cont și modificări de parolă), chiar dacă renunță la primirea comunicărilor de marketing.

În cazul Clienților persoane juridice, în scopul prelucrării Datelor cu caracter personal ale Utilizatorilor săi conform celor menționate mai sus, Orange România va obține acordul expres al acestuia, pentru tipurile de prelucrări de date personale sau pentru categorii de date personale pentru care legea impune o asemenea condiție. În acest sens, Clientul persoană juridică se obligă ca înainte de a transfera date personale ale Utilizatorilor și ale Persoanei de contact către Orange România să obțină consimțământul acestora pentru prelucrările efectuate de către Orange România în executarea acestui Contract și pentru prelucrările de date menționate în articolele anterioare. Transferând Datele personale ale Utilizatorilor și ale Persoanei de contact către Orange România, Clientul persoană juridică confirmă că a fost obținut consimțământul Utilizatorilor și al Persoanei de contact pentru prelucrarea Datelor lor personale de către Orange România, conform prevederilor de mai sus și își asumă întreaga responsabilitate în legătură cu aceasta.

#### 40. REGISTRUL ABONATIILOR

**În lipsa unei opoziții exprese, Orange România are obligația legală de a introduce datele Clientului în Registrul Abonaților**

Serviciile de informații privind abonații și Registrele Abonaților permit aflarea de către orice persoană a numărului sau, după caz, a numerelor de telefon sau de fax al/ale abonaților serviciilor de telefonie destinate publicului. Datele Clientului cu caracter personal – numele/denumirea, adresa de domiciliu/sediul și numărul/numerele de telefon din Rețeaua Orange – vor fi incluse în Registrul Abonaților ținut în formă scrisă sau electronică și pot fi transferate către toți furnizorii de servicii de informații privind abonații și de registre ale abonaților (cărți de telefon tipărite și online), de la care Orange România a primit o solicitare în acest sens. Aceste date vor fi introduse în Registrele Abonaților doar în cazul în care în termen de 45 de zile lucrătoare de la data încheierii Contractului Clientul nu și-a exprimat dezacordul cu privire la



această prelucrare. Clientul are dreptul de a verifica, rectifica și de a elimina datele sale personale din Registre și din Serviciile de informații abonați printr-o cerere scrisă adresată Orange România.

#### 41. MĂSURI DE SIGURANȚĂ ADECVATE

**Orange România a aplicat măsuri de siguranță adecvate pentru a garanta siguranța datelor personale ale Clientului și a implementat și durate specifice pentru ca datele personale să fie păstrate atât cât este necesar pentru îndeplinirea scopului declarat**

**Securitatea datelor.** Pentru a garanta siguranța datelor personale, Orange România 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 acele date personale pe care Clientul alege să le comunice în spații publice online sau offline.

**Păstrarea datelor.** Orange România va păstra datele personale atâta timp cât este necesar pentru scopul declarat, luând în considerare nevoia de a răspunde la întrebări sau de a rezolva probleme, de a oferi servicii noi sau îmbunătățite și de a respecta cerințele legale aplicabile. Prin urmare Orange România poate păstra datele personale pentru o perioadă rezonabilă de timp după ultima interacțiune a Clientului cu Orange România (conform legislației aplicabile sau cât este necesar pentru a ne apăra în cazul unei reclamații, doar acele date care sunt necesare în conformitate cu reglementările aplicabile companiilor de telecomunicații precum Orange România sau în scopuri statistice).

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

**Clientul poate transmite solicitări legate de orice aspecte legate de confidențialitate pe adresa dedicată ([dpo@orange.ro](mailto:dpo@orange.ro))**

Pentru orice întrebare referitoare la datele personale sau pentru exercitarea drepturilor legale Clientul se poate adresa Responsabilului Orange pentru Protecția Datelor prin utilizarea adresei dedicate [dpo@orange.ro](mailto:dpo@orange.ro). De asemenea, Clientului îi sunt puse la dispoziție pe [www.orange.com](http://www.orange.com) formulare pentru exprimarea nelămuririlor sau întrebărilor sale.

Toate opțiunile disponibile vor fi prezentate și toate mesajele vor primi răspuns conform prevederilor legale. Cu toate acestea, Clientul 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 România va continua să prelucreze datele personale ale Clientului pe baza opțiunilor anterior exprimate. În anumite cazuri excepționale, opțiunile Clientului vor putea fi implementate doar în legătură cu campaniile promoționale viitoare.

Prevederile prezentei secțiuni se vor completa cu orice dispoziții incluse în Anexele Tehnice ale serviciilor.