

Termeni și condiții generale pentru utilizarea serviciilor PrePay



Cuprins

Secțiunea 1	4
Dispoziții specifice tuturor tipurilor de servicii PrePay	4
1.1. Definiții	4
1.2. Cartela SIM	9
1.3. Activarea Serviciilor PrePay	10
1.4. Achitarea contravalorii Creditului PrePay	10
1.5. Perioada activă	11
1.6. Perioada de grație	11
1.7. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile PrePay	12
1.7.1. Obligațiile Orange România	12
1.7.2. Obligațiile Clientului	13
1.8. Limitare de răspundere	14
1.9. Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare PrePay și Serviciilor terților	15
1.10. Date cu caracter personal	16
1.11. Contestarea Serviciilor PrePay	17
1.12. Frauda	18
1.13. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor PrePay	18
1.14. Încetarea furnizării Serviciilor PrePay	19
1.15. Modificarea unilaterală de către Orange România a Termenilor și Condițiilor Generale	20
1.16. Aplicabilitatea Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea serviciilor PrePay	20
1.17. Inaplicabilitatea unor clauze ale Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor PrePay	20
1.18. Politica de utilizare rezonabilă a Serviciilor Roaming SEE	20
1.19. Clauze finale	22

Secțiunea 2	25
Dispoziții specifice tipurilor de servicii PrePay	25
2.1. Serviciul de voce	25
2.1.1. Definiții	25
2.1.2. Cartela SIM și numărul de telefon	25
2.1.3. Alte Clauze	26
2.2. Serviciile de date mobile	26
2.2.1. Definiții	26
2.2.2. Cartela SIM și numărul de telefon	26
2.2.3. Utilizarea Serviciilor de date	27
2.2.4. Calitatea Serviciilor	28
2.2.5. Securitatea	32
2.2.6. Alte clauze	33

Secțiunea 1

Dispoziții specifice tuturor tipurilor de servicii PrePay

1.1. Definiții

Termenii scriși cu majusculă vor avea înțelesul care le este atribuit mai jos:

Activarea: data de la care Clientul are acces la Serviciile contractate.

Aplicația “My Orange”: serviciul prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația contului de client Orange, atât abonaților, cât și utilizatorilor PrePay și prin care se pot efectua modificări în cel mai scurt timp. Accesul la acest serviciu se poate face printr-un nume de utilizator și o parolă. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a parolei și utilizarea acesteia. Prin Aplicația “My Orange”, Clienții își pot plăti factura Orange online cu cardul, pot solicita schimbări de pachete, activări sau dezactivări de opțiuni și servicii, pot reîncărca un cont PrePay, pot defini sau modifica numerele favorite, inclusiv alte acțiuni de administrare a contului de client Orange.

Bonus: valoare acordată de către Orange România Clientului conform ofertei comerciale, în baza Creditului PrePay achiziționat de Client sau a Serviciilor PrePay utilizate de acesta. Această valoare se adaugă Creditului PrePay.

Cartela SIM: suportul fizic care, introdus într-un terminal/echipament omologat, asigură accesul Clientului PrePay la Serviciile PrePay după Activare și permite identificarea Clientului PrePay în Rețeaua Orange.

Creditul PrePay inițial: creditul PrePay obținut de Client cu ocazia activării Cartelei SIM cu credit sau cu ocazia primei reîncărcări a unei Cartele SIM 0 credit.

Creditul PrePay: valoarea în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciile PrePay conform Planului tarifar ales și care include fără a se limita la creditul PrePay inițial, precum și orice alt Credit PrePay obținut ca urmare a reîncărcării sau prin alte metode indicate de Orange România.

Clientul PrePay: deținătorul Cartelei SIM.

Contul PrePay: cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului PrePay și ale Cartelei SIM pe care o utilizează, Creditul

PrePay disponibil și utilizat de Client, precum și perioada activă și de grație a Creditului PrePay.

Date cu caracter personal: orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, astfel cum sunt acestea definite în reglementările referitoare la protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Deranjament al Serviciului de date/voce: o întrerupere a Serviciului cauzată de nefuncționarea a cel puțin 5 stații de bază adiacente.

Frauda Clientului PrePay: orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie Orange România, fie unui terț, un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) care are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

Materiale informative: materiale tipărite care oferă informații despre Serviciile PrePay publicate de Orange și reactualizate la anumite intervale de timp, distribuite împreună cu Cartela SIM PrePay.

Indicatorii Obiectivi: parametrii 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.

Minut național: 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.

Minut în Rețea: 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 în afara Rețelei: 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 internațional: 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.

Orange România: societatea comercială Orange România S.A., persoană juridică de drept român, cu sediul în Bd. Lascăr Catargiu, nr. 47-53, sector 1, București, România, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/10178/1996, Cod Unic de Înregistrare 9010105, cu Cod de înregistrare în scopuri de TVA RO9010105, număr de înregistrare în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal: 1014, capital social subscris și vărsat 93.596.732,50 lei, cont bancar RO52INGB0001000115118912 deschis la banca ING Bank.

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

Pachet de Servicii cu acces Roaming SEE: oferta comercială a Orange România ce oferă Clientului posibilitatea de a utiliza, cu respectarea politicii de utilizare rezonabilă a Serviciilor de Roaming SEE, 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. După consumarea resurselor incluse în Pachet, tarifele de roaming pentru Serviciul de Roaming SEE sunt cel mult egale cu tarifele naționale aferente Pachetului deținut, în condițiile ofertei comerciale, la care Orange România are dreptul de a aplica o suprataxă în conformitate cu art.1.18 lit.c) din TCG.

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

Plan tarifar: opțiuni de stabilire a Tarifelor pentru Serviciile PrePay și Serviciile incluse PrePay descrise în oferta comercială.

Perioada activă a creditului inițial: termenul de valabilitate a Creditului PrePay inițial în cadrul căruia clientul PrePay beneficiază de Serviciile PrePay și care începe de la data activării Cartelei SIM.

Perioada activă: perioada în care Clientul PrePay beneficiază de Serviciile PrePay și care constă în perioada activă a Creditului PrePay inițial și/sau în termenul de valabilitate aferent Creditului PrePay obținut cu prilejul unei Reîncărcări sau prin orice altă metodă indicată de Orange România; se încheie la data limită stabilită de Orange România prin ofertele comerciale.

Perioada de grație: perioada care începe în ziua următoare expirării Perioadei active și se încheie conform ofertei comerciale Orange și pe parcursul căreia Clientul poate fi apelat și poate apela anumite numere gratuite.

Reîncărcare: realimentarea Creditului PrePay prin oricare dintre metodele comunicate de Orange prin oferta comercială și care presupun plata în avans a valorii în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciile PrePay conform Planului tarifar ales.

Rețeaua Orange România: rețeaua de comunicații electronice, proprietatea Orange România, prin intermediul căreia se furnizează Serviciile oferite de Orange România.

Serviciile terților: servicii oferite de terți de care Clientul poate beneficia la discreția sa prin intermediul Orange România și în legătură cu care Orange România acționează ca intermediar.

Servicii PrePay: reprezintă Serviciul de Voce și Serviciul de transmisiuni de date mobile furnizate de Orange România, de care Clientul beneficiază prin plata Tarifului PrePay, pe întreaga durată a Perioadei active și parțial pe durata Perioadei de grație.

Servicii incluse PrePay: serviciile activate automat împreună cu Serviciile PrePay și furnizate în scopul sporirii confortului și satisfacției Clientului în ceea ce privește Serviciile PrePay.

Servicii suplimentare PrePay: servicii oferite de Orange România pe lângă Serviciile PrePay activate automat sau la solicitarea Clientului, a căror utilizare presupune costuri suplimentare.

Serviciul Roaming: serviciul suplimentar PrePay care oferă Clientului PrePay posibilitatea de a beneficia de Serviciile PrePay prin intermediul unei alte rețele, numai în condițiile acordului comercial încheiat între Orange România și operatorul acelei rețele, atunci când Clientul PrePay nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Orange România. Serviciul se poate activa/dezactiva la solicitarea Clientului cu excepția Pachetelor de Servicii care nu permit activarea acestui Serviciu.

Serviciul Roaming in restul lumii: Serviciul Roaming disponibil în orice stat în afara celor membre SEE.

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

Tarif: suma percepută de Orange România Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de serviciu. Tarifele sunt publicate pe pagina oficială www.orange.ro și în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clienti sau în orice magazin Orange.

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

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

Teritoriu: teritoriul României.

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

1.2. Cartela SIM

Cartela SIM achiziționată pentru accesarea Serviciilor PrePay, precum și toate datele introduse și stocate de Client pe Cartela SIM sunt proprietatea Clientului.

Datele de identificare tehnică a Cartelei SIM sunt proprietatea Orange România, iar orice tentativă de copiere a acestora de către Client este interzisă și se sancționează conform legii. Pe durata prestării Serviciilor PrePay, din motive de securitate sau pentru îmbunătățirea Serviciilor PrePay, Orange România poate solicita Clientului restituirea Cartelei SIM, procedând la înlocuirea acesteia. În cazul în care Clientul solicită înlocuirea unei Cartele SIM deoarece prezintă defecte de fabricație, aceasta va fi înlocuită gratuit. Înlocuirile Cartelelor SIM efectuate în orice alte condiții pot fi taxate cu un tarif administrativ. Orange România nu răspunde în niciun fel pentru utilizarea Creditului PrePay în cazul furtului sau pierderii Cartelei SIM.

1.3. Activarea Serviciilor PrePay

Achiziționarea Cartelei SIM conferă Clientului dreptul de a solicita activarea Serviciilor PrePay și obligația Orange România de a asigura accesul Clientului la Serviciile PrePay în condițiile de mai jos.

Pentru cartelele SIM cu credit PrePay inițial inclus, activarea Serviciilor PrePay are loc după introducerea Cartelei SIM în telefon, pornirea telefonului și introducerea codului PIN inițial 0000. Pentru Cartelele SIM 0 credit, activarea Serviciilor PrePay necesită în plus și reîncărcarea lor.

Fiecărei Carte SIM i se atribuie un număr de telefon, care se va comunica Clientului în momentul introducerii Cartelei SIM în telefon sau în momentul Activării. Numărul de telefon atribuit Clientului poate fi schimbat de către Orange România din rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau din considerente tehnice, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea nu impune stabilirea unui alt termen. Modificarea numărului de telefon în condițiile prevăzute în prezentul paragraf nu atrage răspunderea Orange România.

Clientul poate beneficia de Bonusuri acordate de către Orange România conform ofertei comerciale. De asemenea, începând cu data Activării, Clientul poate beneficia de Servicii incluse PrePay și/sau de Servicii suplimentare PrePay, corespunzător ofertei comerciale. Planul tarifar al Clientului poate fi modificat de Orange România fără preaviz sau notificare, în caz de fraudă sau tentativă de fraudă a Clientului.

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

1.4. Achitarea contravalorii Creditului PrePay

Achitarea contravalorii Creditului PrePay poate fi făcută în numerar sau prin intermediul cardului bancar. Orange România nu percepe tarife diferite în funcție de modalitatea de plată. Efectuarea plății de către Client prin virament bancar ar putea implica plata de comisioane specifice care vor fi întotdeauna în sarcina Clientului. Modalitățile diferite de plată a facturilor (de exemplu online, prin virament bancar etc.) pot presupune costuri suplimentare din partea Clientului. Pentru

mai multe detalii referitoare la modalitățile de plată Clientul poate accesa site-ul www.orange.ro. Orice sumă plătită în contul Clientului cu titlul de contravaloare Credit PrePay nu va face obiectul rambursării de către Orange România

1.5. Perioada activă

Perioada activă a Creditului inițial se calculează din data activării SIM-ului și până la data limită stabilită de Orange România prin oferta comercială, respectiv 60 de zile începând cu data activării Cartelei SIM.

În cazul unei Reîncărcări sau a primirii unor Bonusuri, Clientului PrePay i se acordă o nouă Perioadă activă care are o valoare maximă conform ofertelor comerciale ale Orange România. Dacă la data Reîncărcării sau primirii unor bonusuri există o perioadă activă neepuizată, aceasta se va adăuga noii perioade active, însă perioada rezultată nu va putea depăși o valoare maximă stabilită prin ofertele comerciale ale Orange România. Perioada activă încetează la împlinirea oricăruia din următoarele termene:

- (i) data epuizării perioadei active acumulate din Creditul PrePay inițial, Reîncărcările efectuate și Bonusurile permise
- (ii) data limită stabilită de Orange România prin oferta comercială.

1.6. Perioada de grație

Perioada de grație urmează perioadei active și se calculează ca sumă dintre perioada activă și perioada de grație corespondentă reîncărcării efectuate, dar nu mai puțin decât perioada de grație existentă anterior reîncărcării în cont.

Oricând pe durata Perioadei active, precum și pe durata Perioadei de grație, Clientul poate realiza o reîncărcare sau poate primi un bonus, beneficiind astfel de o nouă Perioadă activă.

La expirarea Perioadei de grație, accesul Clientului la Serviciile PrePay va fi complet restricționat, Clientul va pierde definitiv numărul de telefon și Creditul PrePay, iar Cartela SIM va deveni inutilizabilă.

1.7. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile PrePay

1.7.1. Obligațiile Orange România

(1) Orange România depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor PrePay furnizate.

(2) Orange România nu poate fi considerată răspunzătoare pentru încălcarea de către Clientul PrePay sau de oricare altă persoană, a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor PrePay, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor PrePay.

(3) Calitatea Serviciilor PrePay poate fi afectată de anumiți factori aflați în afara controlului Orange România. Orange România nu răspunde de pierderile sau distrugerile, de orice natură, cauzate Clientului PrePay prin lipsa de acces la Serviciile PrePay sau furnizarea de Servicii PrePay de calitate necorespunzătoare cauzate de factori în afara controlului Orange România (de exemplu: acțiunea unor terțe persoane, folosirea unor echipamente necorespunzătoare din punct de vedere tehnic etc.).

(4) Orange România răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărei neînțelegeri, Orange România nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Clientul PrePay în legătură cu Serviciile terților. Orange România nu răspunde pentru niciun prejudiciu indirect sau viitor suferit de Client incluzând, dar fără a se limita la, prejudicii rezultate din folosirea necorespunzătoare a serviciilor și/sau echipamentelor de comunicații, prejudicii rezultate din nefuncționarea serviciului, pierderi de profit sau beneficii nerealizate etc.

(5) Orange România nu răspunde pentru terțe persoane care beneficiază de Servicii în absența unui contract încheiat între Orange România și această terță persoană.

(6) Orange România pune la dispoziția Clienților PrePay informații utile referitoare la Serviciile PrePay și la modul de utilizare a acestora prin intermediul broșurilor și al altor documente care pot fi solicitate Orange România și agenților săi, precum și prin site-ul web

www.orange.ro, Serviciul Clienți, IVR Orange, Broșurii de tarife și servicii PrePay ca parte a Termenilor și condițiilor de utilizare pentru Orange PrePay. Informațiile la care se face referire în prezentul articol sunt valabile începând cu data aducerii lor la cunoștința publicului, cu excepția situației în care se menționează expres o altă dată.

(7) Orange România garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale:

- rata apelurilor de voce întrerupte în timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%

- procentul din întreaga suprafață a țării acoperit de serviciul de voce prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 80%

În cazul nerespectării acestor parametri, Orange oferă despăgubiri ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri.

Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea opțiunii active și durata pe care Serviciul nu a funcționat. Despăgubirile se acordă prin creditarea contului PrePay al Clientului și prin prelungirea perioadei active a opțiunii.

În cazul în care Clientul este nemulțumit de despăgubirile acordate de către Orange România, acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente în vederea recuperării prejudiciului suferit.

1.7.2. Obligațiile Clientului

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

(2) Clientul PrePay este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări referitoare la condițiile de accesare și/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv în ceea ce privește serviciile care - conform reglementărilor în vigoare - nu este permis a fi accesate de către toate categoriile de consumatori.

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

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

(5) Clientul PrePay poartă întreaga răspundere privind utilizarea Cartelei SIM indiferent de utilizatorul final al acestuia și indiferent de tipul terminalului folosit împreună cu Cartela SIM.

(6) Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu inițieze apeluri sau să utilizeze date mobile, manual sau cu ajutorul unor sisteme automate, 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 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 cu echipamente care permit generarea automată și/sau rutarea masivă de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video este strict interzisă.

1.8. Limitare de răspundere

Orange România depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor PrePay furnizate și răspunde pentru furnizarea Serviciilor PrePay conform TCG și pentru conformitatea Serviciilor PrePay cu legea română.

Orange România nu răspunde pentru următoarele:

- nefuncționarea Rețelei sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei din motive în afara controlului Orange;

- funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta se află în dezvoltare sau în situațiile în care Orange România face lucrări de îmbunătățire a Rețelei;

- prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea unor terminale sau a altor echipamente care nu permit, din punct de vedere tehnic, accesul la Serviciile PrePay sau de absența unor terminale sau a altor echipamente necesare pentru accesarea Serviciilor PrePay;

- prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a terminalelor și echipamentelor;

- prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a Serviciilor PrePay de către Clientul PrePay;

- prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea echipamentelor și terminalelor care la data achiziționării de către Clientul PrePay nu au fost prezentate de Orange România ca fiind proprietatea sa;

- prejudicii indirecte sau viitoare, oricare ar fi situația;

- serviciile terților accesibile Clientului PrePay prin intermediul Orange România;

- calitatea serviciilor altor furnizori de servicii de comunicații electronice accesibile Clientului PrePay prin intermediul Serviciilor PrePay furnizate de Orange România, incluzând, dar fără a se limita la partenerii de Roaming și orice alți terți implicați în prestarea Serviciilor de Roaming.

1.9. Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare PrePay și Serviciilor terților

(1) Tarifele percepute de Orange România pentru furnizarea Serviciilor suplimentare PrePay solicitate de Clientul PrePay și modul de calcul al acestora sunt prevăzute în ofertele comerciale emise de Orange România și fac parte integrantă din Termeni și Condiții aplicabile Serviciilor PrePay. Clientul poate oricând să consulte aceste tarife pe pagina www.orange.ro sau prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Orange.

(2) Tarifele Serviciilor terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți.

1.10. Date cu caracter personal

Prevederile de mai jos sunt aplicabile exclusiv situațiilor în care Datele cu caracter personal sunt furnizate Orange România de către Clientul PrePay, pe parcursul utilizării Serviciilor PrePay.

(1) Prin folosirea Serviciilor PrePay, Clientul PrePay este de acord ca Datele cu caracter personal, inclusiv cele având funcție de identificare (codul numeric personal, seria și numărul actului de identitate), furnizate către Orange România să fie prelucrate de Orange România în scopuri legate de furnizarea serviciilor de comunicații electronice, în cadrul relației dintre Orange România și autoritățile competente și/ sau cu alți operatori de telefonie mobilă sau fixă în scopul realizării unui interes legitim al Orange România, pentru constituirea de baze de date și utilizarea acestora în scopul prestării de servicii de comunicații electronice. Prin folosirea Serviciilor PrePay, Clientul PrePay este de acord să beneficieze de acțiuni de promovare a serviciilor/facilităților oferite de și/sau prin intermediul Orange România prin marketing direct.

(2) Clientul PrePay își exprimă acordul pentru ca Datele sale cu caracter personal să fie transferate și/sau procesate în străinătate cu respectarea prevederilor legale în vigoare în același scop al furnizării de servicii de comunicații electronice.

(3) Prin folosirea Serviciilor PrePay, Clientul PrePay își dă acordul ca Orange România să înregistreze convorbirile telefonice cu reprezentanții Orange România în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de Orange România. Clientul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienți Orange România și are posibilitatea de a refuza convorbirea.

(4) Totodată, Clientul PrePay este de acord ca datele sale de trafic (durata, destinația, costul convorbirilor și data efectuării acestora) să fie prelucrate de Orange România în scopuri legate de furnizarea serviciilor de comunicații electronice, pe toată perioada utilizării Serviciilor PrePay. Refuzul Clientului PrePay față de prelucrarea acestor date de către Orange România echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice.

(5) Orange România informează Clientul că beneficiază de drepturile prevăzute de art. 12-15 din Legea 677/2001 pentru protecția persoanelor

cu privire la prelucrarea Datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

(6) Orange România nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații despre conturi bancare, parole personale sau coduri de reîncărcare. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate. Prin comunicarea lor unor terțe persoane, de către Client sau Utilizator, acesta își asumă întreaga responsabilitate.

(7) Serviciile de informații privind abonații și registrele abonaților permit aflarea de către orice persoană a numărului sau, după caz, a numerelor de telefon ale utilizatorilor serviciilor de telefonie destinate publicului. Datele cu caracter personal ale Clientului - 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 Clientul și-a manifestat opțiunea expresă în acest sens și a furnizat datele personale către Orange România.

Clientul are dreptul de a verifica, rectifica și de a elimina datele sale personale din registrele abonaților și din serviciile de informații privind abonați printr-o cerere scrisă adresată Orange România.

1.11. Contestarea Serviciilor PrePay

(1) Clientul poate adresa o reclamație scrisă, în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat, indicând în mod obligatoriu Creditul PrePay contestat și/sau Serviciile PrePay contestate, precum și adresa la care Orange România va trimite Clientului răspunsul la reclamație. Orange România va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată în termen de 60 de zile calendaristice (1440 de ore) de la data primirii reclamației.

În cazul în care Orange România nu răspunde în termenul asumat, Clientul este îndreptățit la primirea de despăgubiri de 0,1 euro/zi întârziere. Despăgubirile se vor acorda de către Orange România

în contul bancar al clientului, în situația în care Clientul le solicită și furnizează informațiile bancare în cel mult 30 de zile de la expirarea termenului de răspuns.

(2) În cazul în care reclamația se dovedește întemeiată, Orange România va lua măsuri corective și/sau va restitui, după caz, valoarea prejudiciului suferit de Client, în contul său de PrePay (de exemplu: credit, bonusuri, mesaje scrise, perioada de valabilitate etc.).

(3) Despăgubirile expres prevăzute în prezenții Termeni și Condiții sunt singurele despăgubiri la care Clientul este îndreptățit.

(4) Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu prezenții Termeni și Condiții și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, va fi înaintat spre soluționare instanțelor de judecată din București sau Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, în conformitate cu prevederile OUG nr. 111/2011 și ale Deciziei ANCOM nr. 480/2010.

1.12. Frauda

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

Orange România are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor PrePay în cazul Clienților care întreprind acțiuni ce afectează negativ interesele altor clienți Orange și împotriva cărora Orange primește reclamații.

Suspendarea se va face pe toată perioada investigației. În cazul în care reclamațiile împotriva acestor Clienți se dovedesc a fi fondate, Orange are dreptul de a înceta furnizarea Serviciilor PrePay către acești Clienți.

1.13. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor PrePay

Orange România poate suspenda sau restricționa accesul Clientului PrePay la Serviciile PrePay imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Clientul PrePay a încălcat prevederile specificate în Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor PrePay; (ii) în caz de Fraudă a Clientului PrePay; (iii) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului PrePay pot determina

un risc pentru Orange România; (iv) în cazul în care Creditul PrePay al Clientului este rezultatul fraudei altui client și/sau Client PrePay care a încheiat un contract de abonament; (v) în orice alte cazuri prevăzute expres în Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor PrePay sau în lege.

Suspendarea parțială la solicitarea Clientului a furnizării unor Servicii PrePay (voce, date mobile) nu este posibilă, cu excepția situațiilor prevăzute expres în oferta comercială.

Suspendarea furnizării Serviciilor conduce la imposibilitatea de utilizare de către Client a resurselor de comunicații alocate conform reîncărcărilor efectuate, opțiunilor activate sau creditului disponibil în cont.

1.14. Încetarea furnizării Serviciilor PrePay

Furnizarea Serviciilor PrePay poate înceta la inițiativa Orange România, fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități la o dată decisă de către Orange România în următoarele situații: (i) în cazul în care Clientul PrePay desfășoară activitate de redirecționare cu titlu oneros a traficului generat de către un terț; (ii) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange România; (iii) în cazul închirierii și/sau vânzării către terți a Serviciului PrePay contractat; (iv) în cazul în care Clientul utilizează Serviciile furnizate de către Orange România pentru a furniza la rândul său servicii de comunicații electronice, constând în, dar fără a se limita la: transferarea în Rețeaua Orange a apelurilor/mesajelor scrise generate în alte rețele, transferarea apelurilor/mesajelor scrise – indiferent de originea lor – către alte rețele, revânzarea Serviciilor Orange către terți, inclusiv revânzările organizate ale Serviciilor către persoane care nu își au reședința obișnuită și nici nu au legături stabile care presupun prezența lor frecventă și semnificativă în Teritoriu; în cazul în care, în dauna Orange România, Clientul generează trafic artificial în Rețeaua Orange sau către alte rețele; în cazul în care Clientul utilizează serviciile furnizate de Orange România pentru testarea echipamentelor; în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Orange România pentru comunicații altele decât cele între utilizatori finali; în orice altă situație de Fraudă a Clientului; (v) în cazul în care Clientul efectuează orice fel de acțiuni care afectează funcționalitatea la capacitate optimă a rețelei Orange România, putând periclita în acest mod calitatea

Serviciilor oferite de către Orange România; (vi) în alte cazuri prevăzute prin Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor PrePay. În toate aceste cazuri, Clientul PrePay va datora Orange România despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat.

1.15. Modificarea unilaterală de către Orange România a Termenilor și Condițiilor Generale

Orange România își rezervă dreptul de a modifica oricare dintre prevederile Termenilor și Condițiilor Generale pentru utilizarea Serviciilor PrePay, inclusiv condițiile ofertei comerciale, cu un preaviz de 30 de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă.

1.16. Aplicabilitatea Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea serviciilor PrePay

Termenii și condițiile PrePay sunt aplicabile până la expirarea Perioadei de grație. La această dată, accesul Clientului PrePay la Serviciile PrePay va fi complet restricționat, Clientul va pierde definitiv numărul de telefon și Creditul PrePay, iar Cartela SIM va deveni inutilizabilă.

1.17. Inaplicabilitatea unor clauze ale Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor PrePay

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

1.18. 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. 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. 1.18 lit. c. 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 art.18 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 serviciilor de gros.

Reclamațiile Clienților în legătură cu Politica de utilizare rezonabilă a Serviciilor de Roaming SEE se vor soluționa în conformitate cu prevederile art. 1.11 din TCG.

Politica de utilizare rezonabilă nu se aplică utilizării Serviciilor de Roaming în restul lumii.

1.19. Clauze finale

(1) 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.

Orange România identifică, clasifică, filtrează sau izolează incidentele de securitate și le notifică autorităților competente și clienților impactați în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. În cazul apariției unui incident ce impactează 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. Lista de acțiuni și de proceduri ce pot fi întreprinse cuprinde (fără a se limita numai la acestea):

- identificarea corectă a cauzei incidentului și a impactului acestuia la nivelul rețelelor de telecomunicații și a serviciilor oferite
- clasificarea incidentelor în funcție de gravitatea consecințelor generate asupra serviciilor clienților
- implementarea tuturor măsurilor necesare pentru tratarea vulnerabilităților de securitate ce pot genera incidente
- reducerea impactului asupra clienților prin utilizarea tuturor mecanismelor de protecție și a rezervelor de capacitate tehnologică existente în rețea
- rezolvarea incidentului prin aplicarea măsurilor corective
- analiză de risc și continuitate și ajustarea procedurilor, a regulilor de proiectare și arhitectura de rețea, în vederea minimizării apariției acestor situații.

Fiecare domeniu de tehnologie implicat în livrarea unui serviciu către clienții finali 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 rerutarea traficului și la suplimentarea capacității necesare pe un anumit segment).

Orange România asigură suplimentarea resurselor și redimensionarea de capacitate în caz de necesitate, astfel încât impactul la nivelul serviciilor oferite clienților finali să nu fie sesizabil.

Orange România monitorizează permanent gradul de încărcare a rețelei în scopul livrării unei experiențe optime de utilizare a serviciilor către clienții finali. În cadrul procesului de dimensionare a capacității tehnice și al nivelului calitativ oferite de rețea, Orange România respectă metodologia implementată, privitor la regulile de dimensionare specifice tehnologiilor impactate, standardele existente în industrie, precum și analiza rezultatelor obținute de către clienții finali în planurile de îmbunătățire și de evoluție ale arhitecturii rețelei.

(2) Orange România respectă prevederile Regulamentului 2120/2015 al Parlamentului European și al Consiliului (Regulamentul) 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.

(3) 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 cărora 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:

- 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;

- blocarea adreselor de IP sau a Serviciilor de Date în cazul unor comportamente suspecte (de ex.: comunicare neautorizată cu elementele Rețelei, falsificare de adrese etc.);

- 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.

(4) Ofertele comerciale Orange România sunt parte integrantă a Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor PrePay.

(5) Legea română este legea aplicabilă raporturilor juridice dintre părți.

(6) Serviciul de relații Clienți Orange România poate fi contactat la numărul 444 sau pe www.orange.ro prin www.orange.ro/contact sau din Aplicația „My Orange“, secțiunea Contactează-ne de pe www.orange.ro/myorange.

Secțiunea 2

Dispoziții specifice tipurilor de servicii PrePay

2.1. Serviciul de voce

2.1.1. Definiții

Următorii termeni scriși cu majuscule vor avea înțelesul care le este atribuit mai jos:

Serviciul de voce: Serviciul de bază prin care Orange România asigură Clientului PrePay posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei Orange România, până la un alt utilizator conectat la Rețeaua Orange România sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

2.1.2. Cartela SIM și numărul de telefon

(1) Cartela SIM este protejată de un cod PIN (Personal Identification Number – Număr de Identificare Personal) care va fi folosit de Clientul PrePay conform instrucțiunilor din ghidul de folosire a telefonului. Clientul PrePay este singurul răspunzător pentru dezvăluirea codului PIN unor terțe persoane.

(2) Activarea Serviciului de voce are loc la data activării Cartelei SIM.

(3) Numărul de telefon atribuit Clientului poate fi schimbat de către Orange România din rațiuni impuse de autoritățile competente, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea nu impune respectarea unui alt termen. Modificarea numărului de telefon în

condițiile prevăzute în prezentul paragraf nu dă Clientului dreptul la despăgubiri.

2.1.3. Alte Clauze

Orange România avertizează Clientul în legătură cu posibilitatea apariției interferențelor cu anumite echipamente (de exemplu, echipamente medicale). Orange România nu va răspunde pentru eventualele prejudicii suferite de Client în astfel de cazuri.

Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului de Voce este de 24 de ore, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange România. De exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange România etc. În cazul nerespectării de către Orange România a termenului de remediere a Deranjamentelor, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea opțiunii pentru Serviciul de Voce și durata pe care Serviciul de Voce nu a funcționat. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data apariției Deranjamentului și se acordă prin creditarea Clientului și prelungirea perioadei active a cartelei.

În Rețeaua 4G Orange România, conform standardelor ITU, Serviciul de Voce va fi prioritar 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.

2.2. Serviciile de date mobile

2.2.1. Definiții

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

2.2.2. Cartela SIM și numărul de telefon

Activarea Serviciului de date are loc la data activării Cartelei SIM. Prevederile art. 2.1.2. din Secțiunea 2.1. Dispoziții specifice Serviciului de Voce se aplică în mod corespunzător.

2.2.3. Utilizarea Serviciilor de date

Expedierea și afișarea de mesaje și informații:

(1) Clientul se obligă să nu expedieze mesaje (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) care nu au fost solicitate sau să afișeze mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (denumite în continuare „Spam”), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje.

(2) Clientul se obligă să nu utilizeze Rețeaua Orange și Serviciile de date mobile într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange România sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni precum următoarele: (a) expedierea de mesaje electronice sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți utilizatori, prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informații personale ale vreunui terț, (b) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje, (c) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP, (d) expedierea de mesaje electronice răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”, (e) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (f) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (g) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, (h) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresă de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (i) expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (j) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Orange România, al unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul sau Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi române sau străine aplicabile etc.

2.2.4. Calitatea Serviciilor

(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 estimată 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

(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 Serviciului de Voce și Serviciului de 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 mobil simultan conectați la rețea, de tipul echipamentului

mobil utilizat, de numărul și tipul aplicațiilor procesate pe durata testului de către terminalul mobil.

(3) Pentru obținerea Vitezei maxime estimate de transfer al 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 al datelor;
- Utilizarea serverului de test Netograf disponibil pe www.netograf.ro;
- Evitarea realizării măsurătorilor 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, în plus față de cerințele standard de mai sus, este necesară îndeplinirea și a 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) a semnalului > -13 .

În cazul utilizării tehnologiei mobile 3G pentru efectuarea testelor, în plus față de cerințele standard de mai sus, este necesară îndeplinirea și a următoarelor cerințe:

- Testele trebuie realizate la un moment de timp în care resursele celulei sunt disponibile astfel încât să se poate aloca 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>-85dBm, ECNO>-3.

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

(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 exonerat 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.

(5) Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului de Date este de 24 de ore, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange România (de exemplu

condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange România etc.). În cazul nerespectării de către Orange România a Termenului de remediere a Deranjamentelor Serviciilor de Date, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea opțiunii pentru Serviciul de Date și durata pe care Serviciul de Date nu a funcționat. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data apariției Deranjamentului Serviciului de Date. Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului și prelungirea perioadei active a cartelei cu durata pe care Serviciul de Date nu a funcționat.

(6) 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, cu respectarea cerințelor de la alin.(3) de mai sus și Vitezele maxime estimate de transfer sau Vitezele promovate de transfer specificate la alin.(1), Clienții persoane fizice vor putea solicita Orange România despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea opțiunii pentru Serviciul 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 alin.(3). Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului.

(7) 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.

(8) În cazul ofertelor care includ un volum specificat de date, după consumarea volumului inclus, Clientul va putea utiliza în continuare Serviciile de Date mobile și/sau de Internet fix, pentru care va fi obligat la plata tarifului specificat în Contract.

(9) 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.

2.2.5. Securitatea

(1) Clientul se obligă să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea Rețelei Orange România și a Serviciilor, inclusiv, dar fără a se limita la: (a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Clientul nu are permisiunea să îl acceseze, (b) încercarea de a scana sau proba vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător, (c) încercarea de a interfera cu, de a întrerupe sau a face inutilizabil Serviciul unui alt utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, fără a se limita la, mijloace de supraîncărcare, „flooding”, „mailbombing” sau „spamming”, adică trimiterea de cantități mari de e-mailuri sau altfel de informații către o adresă de e-mail individuală sau către un alt utilizator al Serviciului, (d) contrafacerea oricărui „header” TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în aceasta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet sau declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care Utilizatorul nu are dreptul.

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

(3) Orange România își rezervă dreptul de a șterge orice informație pe care Clientul a introdus-o în sistemul său și care poate cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei Orange România. Orange România va notifica Clientul în cel mai scurt termen posibil și îi va oferi explicațiile necesare în legătură cu exercitarea acestui drept. Clientul răspunde pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse în sistemul Orange România.

2.2.6. Alte clauze

Orange România avertizează Clientul în legătură cu posibilitatea apariției interferențelor cu anumite echipamente (de exemplu, echipamente medicale). Orange România nu va răspunde pentru eventualele prejudicii suferite de Client în astfel de cazuri.

Mai 2018

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

