



Anexă tripartită

Clauze Contractuale de Bază pentru serviciul CATV și OTT/DVB-C și OTT

Încheiat între:

Orange România S.A., cu sediul social 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, având Cod de înregistrare în scopuri de TVA RO9010105, capital social subscris și vărsat 93.596.732, 50 lei, cont bancar RO52INGB0001000115118912 deschis la banca ING Bank, reprezentată de Orange shop (orice punct de prezență Orange România), denumită în continuare „Orange România”

Telekom România Communications S.A., cu sediul în București, Piața Presei Libere nr. 3-5, Clădirea City Gate, Turnul de Nord, etajele 7-18, sector 1, cod poștal 013702, nr. de ordine în Registrul Comerțului J40/8926/1997, CUI/CIF RO427320, capital social subscris și vărsat 318.464,490 lei, operator de date cu caracter personal nr. 292, denumită în continuare „Telekom România”,
și
Clientul

Informații despre Client

Client existent: Nu ☐ Da ☐ Cesiune ☐ Portare ☐

Se completează atât pentru persoane fizice, cât și pentru
Împuternicitul persoanei juridice

Nume:

Prenume:

Data nașterii: Tel. de contact:

Act de identitate: BI/CI / Pașaport / Legitimăție de ședere

Serie: Nr: CNP:

Cetățean: român ☐ străin ☐ cu doc adresă legală ☐

Adresa email:

Se completează pentru persoană juridică

Nume:

CUI:

Persoană de contact: DI ☐ D-na ☐

Nume:

Prenume:

Telefon:

Sector de activitate:

Adresa titularului:

Adresa de corespondență:

1. Obiectul Anexei tripartite

Tip serviciu	CATV	DVB-C	OTT pentru canalele TV incluse în pachetul de servicii CATV OTT pentru canalele TV incluse în pachetul de servicii DVB-C
--------------	------	-------	---

Descrierea serviciilor

Denumire abonament	
Taxă de abonament	
Resurse incluse	Abonamentul include minimum canale
Adrese de instalare	
Opțiuni	
Descriere opțiuni	

Orange România furnizează către Client toate serviciile aferente Pachetelor de Servicii TV, cu excepția retransmisiei canalelor TV incluse în Pachetele de Servicii TV prin tehnologia CATV sau DVB-C, precum și a accesului prin tehnologia OTT la canalele TV incluse în Pachetele de Servicii TV CATV sau DVB-C.
Telekom România retransmite către Client canalele TV incluse în Pachetele de Servicii TV prin tehnologia CATV și DVB-C, precum și accesul prin tehnologia OTT la canalele TV incluse în Pachetele de Servicii TV retransmise de Telekom România prin tehnologiile CATV sau DVB-C.

CATV este tehnologia prin intermediul căreia sunt retransmise programele TV prin cablu coaxial în condițiile prevăzute în prezenta Anexă.
Serviciul CATV este serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002.
Lista canalelor TV este disponibilă pe site-ul Orange România www.orange.ro și poate fi furnizată pe suport de hârtie Clientului, la cererea acestuia. Pachetele suplimentare nu sunt disponibile prin tehnologia CATV. Orange România nu percepe vreun tarif pentru serviciul conex de reconectare.

Serviciul CATV este furnizat fără să fie necesară utilizarea unui STB pentru recepție.

Orange România/Telekom România nu răspund pentru nefuncționarea Serviciului CATV în următoarele cazuri: (1) întreruperea Serviciului cauzată de lucrările furnizorilor de utilități publice, de bruiaje electrice exterioare, de perturbații datorate interferențelor radioelectrice. (2) Recepția necorespunzătoare datorată performanțelor inferioare ale traseului de cablu aflat în proprietatea sau folosința Clientului.

Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentei Anexa și nu are dreptul de a se brânșa singur la Serviciul CATV.

DVB-C este tehnologia prin intermediul căreia sunt retransmise programe de televiziune și radio prin cablu în sistem digital în condițiile prevazute în prezenta Anexă.

Echipament DVB-C – orice dispozitiv sau echipament necesar Clientului pentru recepționarea serviciilor TV prin intermediul tehnologiei DVB-C, puse la dispoziția Clientului de către Orange România.

Orice încercare de a copia datele tehnice de identificare ale TV Card-ului sau conținutul canalelor TV, precum și folosirea neautorizată, reproducerea sau distribuirea conținutului canalelor TV sunt considerate Fraudă și vor atrage răspunderea juridică a persoanelor responsabile.

Accesul la canalele TV incluse în Pachetele de Servicii TV prin tehnologia CATV și DVB-C, precum și accesul prin tehnologia OTT la canalele TV incluse în Pachetele de Servicii TV retransmise de Telekom România prin tehnologiile CATV sau DVB-C se poate face doar pe teritoriul României.

Orange România și Telekom România nu sunt responsabile pentru perturbațiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru recepția și implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagării defectuoase a semnalului recepționat de la stații terestre, din cauza condițiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defecțiuni pe lanțul de transmisie terestră.

Prevederile din TCG referitoare la furnizarea Serviciilor Orange sunt aplicabile și în cazul Serviciilor CATV/DVB-C, cu excepția situațiilor expres menționate în prezentul document.

OTT este tehnologia definită în Partea II – „Termeni și Condiții Generale”. Condițiile detaliate de acces prin tehnologia OTT la canalele TV incluse în Pachetele de Servicii TV CATV sau DVB-C sunt detaliate în Broșura de tarife și servicii.

Echipament DVB-C

serie	
-------------	--

Clientul se obligă: (i) să preia Echipamentul DVB-C; (ii) să plătească Chiria; (iii) să nu deterioreze Echipamentul DVB-C, să nu-l mute din Locație, să suporte riscurile legate de pieirea lui inclusiv pentru caz fortuit; (iv) să-l restituie Orange România în 5 zile de la încetarea închirierii din orice motiv sau să permită ridicarea sa de către Orange România, altfel plătind Orange România valoarea Echipamentului DVB-C. Clientul datorează aceleași sume în caz de pierdere, deteriorare sau cand îi este furat Echipamentul DVB-C.

Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciilor DVB-C și CATV este de 3 de zile (72 de ore) de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea Clientului. În cazul în care remedierea Serviciilor DVB-C și CATV nu este sub controlul exclusiv al Orange România (de exemplu: în cazul netransmiterii semnalului de către furnizorul de conținut audiovizual, calitatea serviciilor de internet furnizate de terții contractați de Client etc.), Orange România va lua toate măsurile necesare pentru a remedia defecțiunile apărute, fără a putea însă garanta un termen limită de remediere.

În cazul Deranjamentelor Serviciilor DVB-C și CATV apărute din cauze imputabile exclusiv Orange România (de exemplu: pierderea semnalului din motive tehnice aflate sub controlul Orange România) care nu sunt remediate în termenul de 30 de zile menționat mai sus, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu Valoarea Abonamentului și numărul de ore în care Serviciile DVB-C și CATV nu au fost funcționale (peste 30 de zile reprezentând Termenul de remediere), după cum este cazul. Despăgubirile se calculează din momentul înregistrării reclamației Clientului și se acordă prin creditarea Clientului prin factura emisă pentru luna următoare și numai ca urmare a analizei prealabile a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri.

Oferta descrisă în prezenta Anexă se va activa sub condiția ca la Data de activare Clientul să nu înregistreze niciun debit restant față de Orange România. În situația în care există debite restante ale Clientului, Orange România are dreptul de a nu implementa oferta cuprinsă în prezentul document.

Tip factură: electronică/pe suport de hârtie

Servicii incluse:

La serviciile suplimentare nu se aplică opțiunile alese de Client, având tarife diferite prezentate în Broșura de servicii și tarife înmănată Clientului.

Vă mulțumim că ați ales serviciile Orange. Puteți afla informații în legatură cu serviciile TV achiziționate în baza prezentei la Serviciul Clienți apelând numerele:

- 300 pentru serviciile TV, gratuit din rețeaua Orange sau 0374300300, tarif normal, apelabil din orice rețea.

2. Structura Contractului

Prezenta Anexă tripartită este parte integrantă din Contract.

3. Durata

Prezenta Anexă intră în vigoare la data semnării ei de către părți și este încheiată pentru o Perioadă minimă contractuală stabilită cu Clientul și indicată în Partea I a Contractului. Perioada minimă contractuală se calculează de la data Activării.

În cazul în care nici Orange România și nici Clientul nu notifică în prealabil cu cel puțin 30 de zile, celeilalte părți, intenția de a înceta prezenta Anexă la data expirării Perioadei minime contractuale sau la data expirării unei perioade pentru care s-a prelungit Anexa tripartită, acesta se prelungește tacit pe perioade determinate succesive, egale cu Perioada minimă contractuală, conform art. 1.2 din TCG. Pe durata prelungirilor tacite succesive nu se vor percepe despăgubiri pentru denunțarea Contractului de către Client, conform art. 1.17 din TCG.

4. Activarea

Orange România are dreptul de a solicita Clientului prezentarea documentelor originale și în termen de valabilitate care atestă identitatea, adresa și situația sa financiară sau constituirea de către Client a unui Fond de garanție sau a unui Avans pentru risc financiar în condițiile art. 1.4 din Secțiunea 1 a TCG. Activarea are loc în maximum 4 zile calendaristice: (i) de la data la care părțile au semnat Anexa tripartită, dacă Orange România nu solicită documente suplimentare sau constituirea unui Fond de garanție sau a unui Avans pentru risc Financiar, (ii) de la data la care Clientul a pus la dispoziția Orange România documentele solicitate cuprinzând informații care să ateste identitatea, adresa și o situație financiară corespunzătoare a Clientului, (iii) de la data la care Clientul a constituit Fondul de garanție sau Avansul pentru risc financiar, (iv) de la data instalării echipamentelor la Locație în cazul Serviciilor care necesită un proces de instalare, oricare dintre aceste situații apare ultima. Dacă Activarea nu poate avea loc în termenul prevăzut mai sus din cauza (i) nefurnizării documentelor cuprinzând informații care să ateste identitatea, adresa și o situație financiară corespunzătoare a Clientului, (ii) neconstituirii Fondului de garanție sau a Avansului pentru risc financiar sau (iii) identificării unui caz de Fraudă, (iv) imposibilității de instalare a echipamentelor la Locație în cazul Serviciilor care necesită un astfel de proces, Orange România este îndreptățită să considere prezenta Anexă încetată cu efecte imediate, fără intervenția instanței judecătorești și fără altă formalitate, Clientul neavând dreptul la daune. În cazul nerespectării termenului de 4 (patru) zile calendaristice, Clientul poate solicita despăgubiri către Orange România în termen de maxim 30 de zile de la data semnării prezentei Anexe. Despăgubirile se vor calcula ca proporție între Valoarea abonamentului și perioada în care Serviciul nu a fost prestat și se acordă prin creditarea Clientului pe factura aferentă lunii următoare.

5. Facturarea și termenele de plată

Orange România va emite lunar o factură conținând (i) contravaloarea Serviciilor furnizate Clientului, astfel: Valoarea Abonamentului pentru Perioada de facturare ulterioară Datei de facturare corespunzătoare facturii, contravaloarea serviciilor furnizate în afara Abonamentului de către Orange România în Perioada de facturare anterioară aceleiași Date de facturare, dacă este cazul; (ii) contravaloarea Serviciilor terților furnizate prin intermediul Orange România, dacă este cazul; (iii) tarife administrative, dacă este cazul și (iv) valoarea Chiriei, dacă este cazul. Factura include TVA-ul valabil la data emiterii acesteia. Plata facturii trebuie efectuată în maximum 14 zile calendaristice de la data emiterii acesteia. Neplata facturii în termenul sus-menționat poate atrage aplicarea de penalități de întârziere Clientului, de 0,5%/zi întârziere, calculate asupra valorii totale a facturii până la data achitării integrale a sumelor datorate către Orange România, suspendarea și/sau restricționarea accesului Clientului la Servicii și/sau rezilierea Contractului de către Orange România conform art. 1.9 din TCG. Orange România poate solicita Clientului să constituie un Fond de garanție sau un Avans pentru risc Financiar conform art. 1.4 din TCG și poate stabili o Limită de credit conform art. 1.5 din TGC. Părțile convin că transmiterea facturii către Client se va face prin postarea acesteia în format electronic în Aplicația „My Orange” în condițiile art. 1.9 din TCG. Factura va putea fi transmisă prin poștă numai la solicitarea expresă a Clientului. Plata facturii se face exclusiv către Orange România.

6. Răspunderea pentru furnizarea Serviciilor TV

(1) Serviciile TV furnizate sunt de tip „best effort”.

(2) Orange România este în întregime responsabil față de Client pentru derularea prezentei relații contractuale. Prin urmare, Orange România depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor furnizate și răspunde față de Client pentru furnizarea Serviciilor și pentru conformitatea Serviciilor cu legislația din România. Orange România sau Telekom România nu răspund pentru următoarele: (i) nefuncționarea Rețelei sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei din motive aflate în afara controlului Orange România sau Telekom România, precum, dar fără a se limita la gradul de încărcare a Rețelei, starea tehnică a Echipamentelor Orange România, calitatea serviciilor de internet furnizate de terții contractați de Client, condiții meteorologice, semnalul recepționat de la furnizorii de conținut media audio-vizual, lucrările furnizorilor de utilități publice; (ii) funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care Orange România sau Telekom România face lucrări de îmbunătățire a Rețelei; (iii) prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a terminalelor și echipamentelor; (iv) prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea echipamentelor (inclusiv performanțele inferioare ale traseului de cablu coaxial) și ale terminalelor care la data achiziționării de către Client nu au fost comercializate de Orange România; (v) prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a Serviciilor de către Client; (vi) prejudicii indirecte sau viitoare, oricare ar fi situația; (vii) Serviciile terților accesibile Clientului prin intermediul Serviciilor furnizate de Orange România.

(3) Telekom România va depune toate eforturile rezonabile pentru preluarea semnalului de la furnizorii de conținut media audio-vizual, însă niciuna din obligațiile privind accesul și calitatea Serviciilor TV prin tehnologiile CATV, DVB-C și OTT nu reprezintă o obligație de rezultat din partea Telekom România. Dacă nu se prevede altfel în prezenta anexă, neîndeplinirea caracteristicilor tehnice comunicate pentru Servicii TV prin tehnologiile CATV, DVB-C și OTT, întreruperea sau suspendarea Serviciilor TV nu atrag plata niciunei penalități, daune directe sau indirecte de către Telekom România/Orange România sau acordarea vreunei reduceri la Valoarea Abonamentului. Telekom România și Orange România nu răspund pentru conținutul sau calitatea semnalului canalelor TV, dacă legea nu prevede altfel, acestea fiind retransmise de Telekom România așa cum sunt difuzate de furnizorii lor de conținut.

7. Suspendarea și modificarea

Suspendarea furnizării Serviciilor se face de către Orange România în condițiile art. 1.11 din TCG în următoarele situații: (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen; (ii) Clientul și-a încălcat oricare alte obligații contractuale și/sau condițiile de folosire a Serviciilor Orange România; (iii) în caz de Fraudă sau tentativă 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) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezenta Anexă sau în lege. Orange România își rezervă dreptul de a modifica oricare dintre prevederile cuprinse în termenii și condițiile Anexei tripartite, notificând Clientul asupra modificărilor propuse cu cel puțin 30 zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă. Clientul are dreptul de a denunța unilateral Anexa tripartită în termenul de mai sus, 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.

8. Încetare

Prezenta Anexa poate înceta după cum urmează:

a) prin acordul Clientului cu Orange România;

b) prin reziliere solicitată de Orange România sau de Client conform art. 1.16 din TCG. În aceste situații Clientul va datora Orange România despăgubiri în valoare egală cu cuantumul prejudiciului cauzat.

c) prin denunțare unilaterală solicitată de Clientul persoană fizică, în timpul Perioadei minime contractuale, și cu plata de juste despăgubiri, conform art.1.17 din TCG, calculate după cum urmează:

(1) În cazul achiziției unui Pachet format din echipament (telefon, tabletă, modem etc.) și Servicii:

- Costul Beneficiilor acordate înmulțit cu numărul de luni executate din Perioada minimă contractuală, dar nu mai mult de triplul contravalorii lunare a Abonamentului, la care se adaugă

- Diferența între Valoarea Beneficiului pentru echipament și Valoarea recuperată.

(2) În cazul achiziției exclusive de Abonamente de Servicii:

Costul Beneficiilor acordate înmulțit cu numărul de luni executate din Perioada minimă contractuală, dar nu mai mult de triplul contravalorii lunare a Abonamentului.

În cazul Clientului persoană juridică justele despăgubiri vor fi egale cu Valoarea abonamentului înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale.

Denunțarea operează numai după acordarea unui preaviz de cel puțin 30 de zile calendaristice și se produce cel târziu la următoarea dată de facturare ulterioară expirării termenului de preaviz. Nerespectarea termenului de preaviz conduce la considerarea ca neconformă a solicitării de denunțare a contractului.

d) la data menționată în notificarea scrisă de reziliere trimisă de Orange România Clientului, fără intervenția instanței de judecată și fără alte formalități, în cazul în care Clientul persoană juridică își încetează activitatea, devine insolubil, este inițiată o procedură de lichidare împotriva acestuia sau în caz de deces al Clientului persoană fizică;

e) în orice alte cazuri prevăzute în Anexa tripartită sau legislația aplicabilă de către Orange România.

Încetarea Anexei tripartite nu exonerează Clientul și Orange România de răspundere pentru obligațiile rezultând din Anexa tripartită până la data încetării sau ca urmare a încetării acesteia.

9. Reclamații și Litigii

Orice reclamație sau dispută referitoare la executarea prezentei Anexa tripartite se va înainta numai către Orange România. Litigiile care decurg din sau sunt în legătură cu prezenta Anexă vor fi soluționate pe cale amiabilă prin intermediul Serviciului Clienti Orange România. De asemenea, Clientul poate face o plângere la autoritățile competente sau la instanțele de judecată din municipiul București. Legea aplicabilă este legea română.

10. Alte clauze

Prin semnarea prezentei anexa, Clientul este de acord să activeze și să utilizeze Aplicația „My Orange” pe www.orange.ro pentru primirea facturii Orange România, pentru plata acesteia online cu cardul, pentru solicitări de schimbări de abonamente, activări sau dezactivări de opțiuni și servicii, precum și pentru orice alte acțiuni de administrare a contului de client Orange. Accesul la acest serviciu se poate face cu ajutorul unei parole cunoscute numai de Clientul titular al contului. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a parolei și pentru utilizarea acesteia.

Clientul ia la cunoștință faptul că prelucrarea datelor sale cu caracter personal în scopul executării acestei Anexa tripartite se face de către Orange România în calitate de operator de date cu caracter personal și în conformitate cu TCG. În cazul în care este necesar pentru executarea prezentei Anexa tripartite și/sau îndeplinirea obligațiilor legale, Orange România poate transmite datele cu caracter personal ale Clientului (nume, adresă, număr de telefon/line TV, e-mail), către Telekom România, aceasta prelucrând datele personale primite în calitate de persoană împuternicită a Orange România și în conformitate cu instrucțiunile Orange România.

Clientul declară că:

(i) în conformitate cu art. 11 din Decizia ANCOM nr. 158/2015 și cu prevederile OUG 34/2014 a fost informat înainte de a încheia prezenta Anexă despre planul tarifar ales, despre tarifele aplicabile, echipamentele de care beneficiază împreună cu serviciile, durata minimă a Anexei tripartite, condițiile încetării acesteia și cele de obținere și utilizare a serviciilor, eventualele restricții legate de utilizarea echipamentului terminal, precum și cu privire la dreptul de denunțare unilaterală ce poate fi exercitat conform art. 1.17 din TCG;

(ii) Orange România a pus la dispoziția Clientului toate informațiile necesare pentru a-și exprima consimțământul neviciat, expres, liber și specific cu privire la încheierea și asumarea expresă a prevederilor Anexei tripartite, inclusiv toată documentația contractuală – Clauze Contractuale de Bază („CCB”), Termeni și Condiții Generale („TCG”) și Broșura de Tarife și Servicii;

(iii) a fost informat și și-a exprimat acordul cu privire la:

Prelucrarea datelor cu caracter personal în scopurile prevăzute în Secțiunea 3 - Politica de confidențialitate din TCG
DA ☐ NU ☐

Acord prelucrare date cu caracter personal (număr de contact, email) în scopul marketingului direct DA ☐ NU ☐

Acord prelucrare date cu caracter personal (număr de contact, email) în scopul efectuării studiilor de piață DA ☐ NU ☐

Sunt de acord cu reținerea de copii dupa actele ce conțin date cu caracter personal cu funcție de identificare DA ☐ NU ☐

(iv) a citit, a înțeles complet și acceptă în mod expres conținutul și efectele tuturor clauzelor, inclusiv în mod specific: prevederile art. 2 „Obiectul Anexei tripartite”, art. 3 „Durata”, art. 5 „Facturarea și termenele de plată”, art. 6 „Răspunderea pentru furnizarea Serviciilor TV”, art. 7 „Suspendarea și modificarea”, art. 8 „Încetarea”, art. 9 „Reclamații și Litigii”.

Clientul ia la cunoștință faptul că Orange România este împuternicită să semneze Anexa tripartită în numele Telekom România, iar semnătura reprezentantului Orange România pe acest document este pe deplin opozabilă mandantului Telekom România. Telekom România renunță în favoarea Orange România la toate drepturile și obligațiile cu privire la relația cu Clientul rezultate în baza acestei Anexa, inclusiv dreptul de a primi o remunerație, dreptul de a înceta, suspenda sau modifica prezenta Anexă. Prevederile Contractului cuprinse în Partea I și II produc efecte în privința Telekom România numai în măsura în care privesc Serviciile TV furnizate prin CATV/DVB-C, precum și accesul prin tehnologia OTT la canalele TV incluse în Pachetele de Servicii TV CATV și DVB-C.

Prevederile prezentei Anexa prevalează oricăror alte prevederi ale Contractului.

Prezenta Anexă modifică și completează prevederile Contractului de abonament nr.

Având în vedere cele expuse anterior, prin semnătura de mai jos, Clientul este de acord în întregime cu prevederile Anexei tripartite.

ORANGE ROMÂNIA SA TELEKOM ROMÂNIA (prin Orange România) CLIENTUL