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 17
2. INTRAREA ÎN VIGOARE ŞI DURATA CONTRACTULUI 17
3. MODIFICĂRI 17
3.1. MODIFICAREA DATELOR MENȚIONATE ÎN PARTEA I A CONTRACTULUI SAU A CELOR INCLUSE ÎN DOCUMENTELE SOLICITATE DE ORANGE ROMÂNIA 17
3.2. MODIFICAREA CONTRACTULUI. NOTIFICĂRI. 18
4. FONDUL DE GARANȚIE ȘI AVANSUL PENTRU RISC FINANCIAR 18
5. LIMITA DE CREDIT 19
6. FURNIZAREA SERVICIILOR ȘI/SAU A ECHIPAMENTELOR 20
7. CALITATEA SERVICIILOR DE DATE MOBILE 20
8. CALITATEA SERVICIULUI DE INTERNET FIX 22
9. CONDIȚII DE LIVRARE ȘI UTILIZARE A SERVICIILOR DE DATE FIXE ȘI VOCE FIXĂ 24
10. ASISTENȚA TEHNICĂ PENTRU SERVICIILE DE DATE FIXE ȘI VOCE FIXĂ 26
11. LUCRĂRI DE MENTENANȚĂ PENTRU SERVICIILE DE DATE FIXE ȘI VOCE FIXĂ 27
12. ACTIVAREA SERVICIILOR 27
13. OBLIGAȚIILE ORANGE ROMÂNIA. LIMITELE RĂSPUNDERII ORANGE ROMÂNIA 28
14. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI 31
15. FURNIZAREA DE SERVICII ÎN AFARA ABONAMENTULUI ȘI TARIFELE APLICABILE ACESTORA 35
16. TARIFELE APLICABILE SERVICIILOR SUPLIMENTARE ȘI SERVICIILOR TERȚILOR 35
17. FACTURAREA ȘI TERMENELE DE PLATĂ 35
18. CONTESTAREA FACTURII 37
19. SUSPENDAREA ȘI/SAU RESTRICȚIONAREA FURNIZĂRII SERVICIILOR 37
20. ÎNCETAREA CONTRACTULUI 38
21. CONSECINȚELE ÎNCETĂRII CONTRACTULUI 40
22. ECHIPAMENTELE ORANGE ROMÂNIA 40
23. PROPRIETATE INTELECTUALĂ 41

24. LICENȚE SOFTWARE ȘI LICENȚELE SOFTWARE PENTRU UTILIZATORI 42
25. UTILIZATORII 42
26. CESIUNE....43
27. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII 43
28. FORȚĂ MAJORĂ....44
29. CONFIDENȚIALITATE....44
30. INAPLICABILITATEA UNOR CLAUZE CONTRACTUALE 45
31. INTEGRALITATEA CONTRACTULUI 45
32. RELAȚIA DINTRE PĂRȚI 45
33. ORDINEA DE PRECEDENȚĂ....45
34. CLAUZE FINALE 46
SECȚIUNEA 2 48
35. POLITICA ORANGE ROMÂNIA S.A. PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL (POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE) 48
36. OBȚINEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL 49
37. PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE DE CĂTRE TERȚI ÎN SCOPUL EXECUTĂRII CONTRACTULUI SAU ÎN ALTE SCOPURI 51
38. INTERESUL LEGITIM AL ORANGE ROMANIA....53
39. DREPTURILE CLIENTULUI IN CEEA CE PRIVEȘTE PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE 55
40. REGISTRUL ABONATILOR 56
41. MĂSURI DE SIGURANȚĂ ADECVATE 56

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-categorii 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 adresa 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 pâna 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.

Echipamente 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 (îi) are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

Indicatorii Obiectivi – parametrii utilizaţi 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 prezenţă a Clientului în SEE mai mare decât perioada de prezenţă 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 Reţeaua Orange România este considerată zi de prezenţă pe Teritoriul României), sau
- perioada de lungă inactivitate a unei cartele SIM asociată cu utilizarea preponderentă în statele membre ale SEE, sau
- achiziţionarea şi utilizarea subsecventă a mai multor cartele SIM de către acelaşi 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 intermediului 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 intermediului 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 banda best effort reprezintă capacitatea maximă teoretica 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 Virtuala 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 Reţea înseamnă minut iniţiat în interiorul Reţelei Orange şi care se poate utiliza în cadrul apelurilor către alte destinaţii fixe sau mobile din interiorul Reţelei Orange România.

Minut național înseamnă minut care se poate utiliza către orice destinaţie fixă sau mobilă de pe Teritoriul României; include atât minute în Reţea cât şi minute în afara Reţelei. Minutele naţionale se pot utiliza şi în Roaming pentru destinaţii din Spaţiul Economic European (SEE), dacă Pachetul de Servicii achiziţionat este un pachet cu Acces Roaming SEE inclus în condiţiile 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.

Opţiune înseamnă un serviciu suplimentar abonamentului, oferit Clientului contra cost, care se activează la cererea acestuia. Condiţiile de activare şi utilizare ale opţiunilor 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, Bucureşti, România, înregistrată la Registrul Comerţului sub nr. J40/10178/1996, având cod unic de înregistrare

9010105, codul de înregistrare în scopuri de TVA RO9010105, capital social subscris şi 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) şi 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 dispoziţia Clientului la cerere sau poate fi accesat pe www.orange.ro, secţiunea Orange Thank You. Programul Orange Thank You nu are un caracter obligatoriu, iar condiţiile sale pot fi modificate oricând de către Orange România pe durata derulării Contractului, fără ca aceasta să reprezinte un motiv de denunţare unilaterală şi fără a da dreptul la despăgubiri Clientului.

Organizația Clientului reprezintă o unitate administrativă de utilizatori cu drepturi de administrare grupuri şi 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 si, în funcție de opțiunea Clientului, un terminal, precum și asistenţa 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 Clienţi (la numărul de telefon 300) sau pot fi găsite pe pagina de internet 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 comunicaţii în Roaming originate şi terminate în reţelele operatorilor din SEE. Aceste pachete sunt supuse Regulamentului UE nr.531/2012 şi Regulamentului de aplicare nr.2016/2286, iar Orange România este îndreptăţită să cunoască locul de reşedinţă sau legăturile stabile ale Clientului cu Teritoriul, putând în acest sens să solicite Clientului informaţiile şi/sau documentele necesare prin orice mijloace de comunicare accesibile acestuia. Clientul va fi obligat să transmită către Orange România informaţiile şi/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 naţionale standard aferente Pachetului deţinut.

Parolă înseamnă şirul de caractere alocat fiecărui Client în scopul protejării informaţiilor referitoare la Client şi al folosirii de către acesta, în siguranţă, a Serviciilor furnizate de Orange România. Clientul îşi asumă întreagă răspundere pentru

păstrarea în siguranţă a Parolei şi utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul în măsură să o cunoască.

Parte înseamnă oricare dintre părţile semnatare ale prezentului Contract.

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

Persoană de contact înseamnă oricare şi toate persoanele fizice împuternicite sau desemnate de către Client şi acceptate de Orange România pentru a reprezenta Clientul în relaţia 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.

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

Reprezentant Orange România înseamnă un reprezentant autorizat conform legii şi 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 sa 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.

Reţeaua Orange România înseamnă Reţeaua de comunicaţii electronice prin intermediul căreia se furnizează Serviciile oferite de Orange România în baza prezentului Contract;

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

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

Servicii înseamnă oricare şi toate serviciile de comunicaţii electronice şi IT oferite de Orange România Clientului prin intermediul Reţelei Orange România sau prin intermediul reţelelor operatorilor parteneri, indiferent dacă sunt prestate în cadrul sau în afara Abonamentului (incluzând Serviciile incluse şi/sau Serviciile Suplimentare şi Sub-categoriile unui/unor Serviciu/i). Tarifele acestor servicii se vor plăti in 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 parametrii 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 sa 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 informaţii abonaţi şi Registrul Abonaţilor înseamnă serviciul de informaţii abonaţi şi/sau de agendă telefonică pus la dispoziţia abonaţilor de către furnizorii autorizaţi 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 şi satisfacţiei Clientului în ceea ce priveşte Serviciile şi, 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/şi Date, prin intermediul unei alte reţele, în baza unui acord comercial încheiat între Orange România şi operatorul acelei alte reţele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Reţelei Orange România. Serviciul se poate activa/ dezactiva la solicitarea Clientului, cu excepţia 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 dispoziţiile Regulamentelor UE nr.531/2012 şi 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 şi/sau în Anexa Comercială, după caz, a căror utilizare poate presupune Preţuri suplimentare, conform ofertei comerciale a Orange România de care Clientul ia cunoştinţă în momentul solicitării activării acestora printr-o Cerere de servicii suplimentare. Serviciile Suplimentare pot consta, după caz, în Sub-categorii ale unui Serviciu şi/sau alte Servicii.

Serviciile Terţilor înseamnă servicii oferite de terţi în raport cu prezentul Contract, de care Clientul poate beneficia la alegerea sa prin intermediul Orange România, dar asupra cărora Orange România nu deţine controlul şi nici nu este răspunzător faţă 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 şi procedurile de aplicare a acestora, care sunt proprietatea Orange România sau care sunt licenţiate Clientului de către Orange România, în numele şi pe seama unei terţe părţi, conform prevederilor prezentului Contract şi care pot fi actualizate în condiţii specifice. Software-ul care face obiectul unei Licenţe de Software pentru Utilizatori Finali nu se subsumează sferei de aplicare a acestei definiţii.

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 aloca 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 raza 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 Locala 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 comunicaţii electronice şi IT care, din punct de vedere tehnic, constituie sub-diviziuni ale unui Serviciu cu funcţionalitate specifică şi care sunt destinate a servi în parametrii, condiţiile şi caracteristicile proprii de activare-operare subordonate Serviciului respectiv la realizarea unor funcţii-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 Preţuri suplimentare conform ofertei comerciale a Orange România de care Clientul ia cunoştinţă 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 condiţii standard sau preferenţiale pentru sau în legătură cu furnizarea unui anumit tip de Serviciu / Pachet de Servicii astfel cum este stipulat în Anexa Comercială şi/sau alte oferte ale Orange România înmânate Clientului la data solicitării Serviciilor, solicitării activării Serviciilor ori, după caz, la momentul semnării Contractului şi de care Clientul ia cunoştinţă la oricare dintre aceste momente, de regulă, în consecinţă 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 excepţia primului minut care este indivizibil, (ii) prin raportare la traficul de date efectuat pentru Serviciile de date, (iii) prin tarifare periodică (e.g. orar, lunar) în cazul anumitor Sub-categorii ale unui Serviciu şi/sau Servicii Suplimentare (e.g. serviciul Flexible Computing, serviciul Hosting, serviciul de comunicaţii de date fixe, serviciul BlackBerry Enterprise, serviciul „TelVerde"), (iv) prin tarifare unică (e.g. tarife de instalare, tarif instalare-conectare, contravaloare Software sau Licenţe Software pentru Utilizatori Finali, tarife de modificare, tarif de mutare a unui Amplasament, tarif servicii de mentenanţă, tarif de configurare asistată a maşinilor 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.) şi care pot fi consultate pe pagina de internet www.orange.ro sau prin solicitare de informaţii la Serviciul Clienţi.

Taxa de Încetare sau Taxa de Încetare a Contractului înseamnă prestaţia convenită de Părţi în schimbul denunţării unilaterale de către Client a Contractului, oricare şi toate despăgubirile datorate în cazul rezilierii Contractului din cauze imputabile Clientului așa cum au fost acestea determinate prin prevederile TCG şi Anexelor Comerciale si/ sau Anexelor Tehnice relevante, orice alte Preţuri agreate în mod specific de către Părţi 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 Părţi prin raportare la: (i) elemente asociate logic şi/sau fizic furnizării efective a unui Serviciu ori care fac obiectul unui Serviciu contractat de către Client şi/sau (ii) o unitate de timp determinată (e.g. săptămână, lună, trimestru) şi/sau (iii) alte elemente de referinţă şi care trebuie plătită cu titlu de prestaţie sau despăgubire în cazuri specific determinate, indicate în Contract sau Anexele Comerciale, precum (fără ca enumerarea să fie limitativă): încetarea deplină a efectelor Contractului, renunţarea de către Client la furnizarea unui sau unor Servicii ori Categorii de Servicii, Sub-categorii ale unor Servicii, Servicii Suplimentare sau alte Servicii, Fraudă;

TCG înseamnă Termenii şi Condiţiile Generale pentru Clienţi Persoane Juridice - Partea III-a a Contractului.

Anexa Tehnică înseamnă documentul care constituie parte integrantă din Contract şi conţine specificaţiile tehnice asociate fiecărui Serviciu sau fiecărei Sub-categorii a unui/unor Serviciu(ii) şi/sau, după caz, cerinţele 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 şi Data Activării, astfel cum este precizat în Contract şi/sau în Anexele Comerciale relevante pentru fiecare tip de Servicii.

Termen Minim al Serviciului(iilor) reprezintă durata minimă a unui Serviciu contractat, aşa cum este menţionată 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 obligaţia de a menţine Serviciul respectiv în conformitate cu angajamentele asumate contractual de ambele Părţi.

Termen de Remediere înseamnă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepţionării de către Orange România a unei reclamaţii privind Deranjamentul unuia dintre Servicii, validate de Orange România şi momentul în care Serviciul respectiv a fost repus în funcţiune;

TSM (Technical Service Manager) reprezintă un serviciu prin care Clientul are acces la o persoană dedicată, calificată, la expertiză și consultanţă 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 garantați 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 angajaţii, subcontractorii, agenţii Clientului sau alte persoane autorizate de Client pentru a utiliza şi beneficia, în tot sau în parte, de Serviciile oferite de Orange România conform Contractului;

Valoarea Abonamentului reprezintă suma fixă în moneda de referinţă 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 adiţional prin care este modificată oferta comercială şi datorată lunar de Client către Orange România, reprezentând contravaloarea Serviciilor contractate în baza Abonamentului, plătibilă în RON în baza ratei de schimb valutar a BNR valabile în ziua emiterii facturii.

Valoarea Opţiunii înseamnă suma fixă în moneda de referinţă cuprinsă în oferta comercială a Orange România, negociată şi agreată cu Clientul fie în momentul semnării Contractului, Anexei Comerciale relevante şi/sau Cererii de servicii suplimentare aferente, fie ulterior, la solicitarea Clientului şi datorată lunar de Client către Orange România. Valoarea Opţiunii reprezentând contravaloarea Serviciilor contractate este plătibilă 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 şi Client inclusiv în baza unui/unor plan(uri) ori dispoziţii particularizat(e) cuprins(e) într-o ofertă comercială a Orange România comunicată şi 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 şi 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 (in 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 promovată de transfer al datelor pentru serviciul de internt fix: rata de transmitere a datelor pe care Orange Romania o utilizează în informările cu scop comercial, respectiv în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer este egala cu viteza maximă de transfer al datelor.

Viteza maximă de transfer al datelor pentru serviciul de internt fix: rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit.
Viteza disponibilă în mod normal pentru serviciul de internt fix reprezintă rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită.

Viteza minimă de transfer al datelor pentru serviciul de internt fix cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului. În principiu, viteza reală, experimentată de Client nu este mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului

1.2. Interpretare

1.2.1 Titlurile din prezentul Contract sunt utilizate exclusiv pentru sistematizarea formală a textului şi nu vor afecta interpretarea acestuia.
1.2.2 Referinţele 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 şi 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 şi viceversa.
1.2.5 Referirile din prezentul Contract la un Serviciu vor include, după caz, oricare şi toate elemente asociate logic şi/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 Categorii de Servicii va include atât Serviciile subsumate respectivei Categorii de Servicii cât şi/sau, după caz, fiecare Serviciu în parte, privit individual şi/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 şi nu este definit(ă) în mod specific în prezentul Contract, acesta/aceasta va avea semnificaţia standard din domeniu, astfel cum aceasta ar fi înţeleasă în mod rezonabil de către un Client obişnuit sau de către un furnizor de servicii de comunicaţii electronice.

2. INTRAREA ÎN VIGOARE ŞI DURATA CONTRACTULUI

2.1. Prezentul Contract intră în vigoare şi produce efecte juridice de la data semnării acestuia de către Orange România şi Client. Cu respectarea dispoziţiilor legislaţiei relevante, Contractul rămâne în vigoare până la expirarea celei mai lungi durate de furnizare a oricărui Serviciu ce face obiectul prezentului Contract, aşa cum este reglementată de către Părţi 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 obligaţia de a anunţa imediat Orange România cu privire la orice modificare intervenită pe parcursul derulării Contractului în legătură cu documentele şi/sau informaţiile menţionate în Partea I a Contractului sau prezentate

în vederea Activării Serviciilor. Dacă va exista o neconcordanţă în ceea ce priveşte numirea sau revocarea Persoanei/Persoanelor de contact din partea Clientului pentru gestionarea relaţiei cu Orange România sau dacă există informaţii contradictorii, Orange România va avea dreptul să nu ia în considerare cererile venite din partea Clientului până nu va primi informaţiile utile şi necesare cu privire la rezolvarea acestei neconcordanţe. Orange România îşi rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor până la soluţionarea acestei situaţii, 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 recunoaşte şi va accepta că Orange România nu este răspunzătoare pentru nicio consecinţă rezultată din exercitarea drepturilor Orange România menţionate în acest paragraf. Clientul va fi responsabil pentru fapte sau prejudicii de orice natură, create în cazul nerespectării obligaţiei menţionate mai sus.

3.1.2 Clientul are obligaţia 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 relaţiei cu Orange România şi derularea în bune condiţii a prezentului Contract. Clientul are de asemenea obligaţia de a notifica în scris către Orange România orice modificare şi/sau completare a informaţiilor anterior menţionate cu privire la Persoanele de contact (inclusiv orice înlocuire a oricăreia dintre Persoanele de contact), Orange România fiind îndreptăţită să nu ia în considerare modificările, completările sau înlocuirile astfel intervenite până la data recepţiei de către Orange România a acestei notificări scrise a Clientului.

3.2. MODIFICAREA CONTRACTULUI. NOTIFICĂRI.

3.2.1. Orange România îşi rezervă dreptul de a modifica oricare dintre prevederile cuprinse în termenii şi condiţiile Contractului, notificând Clientul asupra modificărilor propuse. Clientul are dreptul de a denunţa unilateral Contractul printr-o cerere scrisă trimisă la sediul Orange România în termen de 30 de zile de la primirea notificării anterior menţionate, 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 şi/sau comunicare în legătură cu executarea sau încetarea sa va fi considerată că fiind trimisă şi va produce efecte dacă este expediată de către o Parte celeilalte Părţi, în formă scrisă, prin poştă, curierat rapid (inclusiv, dar fără a se limita la, scrisoare recomandată), e-mail sau fax cu confirmare de primire, la adresele menţionate în Partea I a Contractului şi, după caz, în Anexele Comerciale şi/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 garanţie sau a unui Avans pentru risc financiar, într-un cuantum stabilit de Orange România ca urmare a unei analize a potenţialului risc financiar al Clientului. În această analiză se ţine cont de criterii precum: situaţia financiară a Clientului, istoricul de plată, tipul şi numărul Cartelelor SIM, al TV cardurilor şi al Serviciilor solicitate, consumul facturat şi nefacturat, înregistrările existente în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăti, de orice natură.

4.2. Valoarea Fondului de garanţie sau a Avansului pentru risc financiar solicitat înainte de activare nu poate depăşi 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 şi nefacturat sau de maxim 500 de euro pe cartelă SIM sau card TV. Fondul de garanţie 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 şi informaţiilor puse la dispoziţie de către Client, că acesta (i) este identificat ca figurând în orice baze de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăti, de orice natură; (ii) nu are o situaţie 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, aşa cum e definită în Secţiunea I „Definiţii"; (v) în orice alt caz în care acţiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange România.

b) pe parcursul derulării Contractului (i) în cazul în care Clientul întârzie efectuarea plăţii facturii pentru Servicii; (ii) Clientul solicită furnizarea anumitor Servicii; (iii) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă, aşa cum e definită în Secţiunea I „Definiţii"; (iv) în cazul depăşirii Limitei de credit acordate de Orange România; (v) în orice alt caz în care acţiunile sau inactiunile 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 garanţie sau Avansuri pentru risc financiar, dacă Clientul se află în cel puţin două din cazurile pentru care se solicită constituirea acestora sau în situaţia apariţiei redundante a aceluiaşi caz.

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

4.4. Dacă accesul la Servicii rămâne suspendat conform sub-clauzei 4.2. punctul (i) pentru o perioadă ce depăşeşte 2 (două) zile lucrătoare, Clientul va fi de drept în întârziere prin simplul fapt al neconstituirii Fondului de garanţie la data stabilită şi comunicată de Orange România, iar Orange România va fi îndreptăţită să declare rezilierea Contractului, fără intervenţia instanţei judecătoreşti şi fără nicio altă formalitate.

4.5. În cazul în care, după data constituirii Fondului de garanţie şi până la expirarea termenului de 3 luni, nu a apărut o situaţie care să ducă la executarea în totalitate a garanţiei constituite de Client, riscul care a determinat constituirea Fondului de garanţie se consideră a fi diminuat şi suma din Fondul de garanţie se eliberează Clientului, Orange România având dreptul de a compensa la această dată suma eliberată cu orice datorie scadentă a Clientului faţă de Orange România. Dacă suma din Fondul de garanţie care se eliberează Clientului pentru compensare nu epuizează întregul Fond, suma rămasă în Fondul de garanţie poate fi eliberată la cererea Clientului. Dacă suma eliberată din Fondul de garanţie va fi mai mică decât suma înscrisă pe factură, compensarea va opera în limitele sumei celei mai mici şi Clientul rămâne obligat la plata diferenţei din suma facturată.

4.6. În cazul Avansului pentru risc financiar, acesta va fi evidențiat pe factura emisă Cientului, 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 funcţie de situaţia sa financiară, istoricul de plată, de tipul şi numărul Abonamentelor şi serviciilor solicitate, de

consumul facturat şi nefacturat înregistrat şi de înscrierile din bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăti, 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 garanţie sau a unui Avans pentru risc financiar, în condiţiile clauzei 4 de mai sus; în cazul neconstituirii Fondului de garanţie sau a Avansului pentru risc financiar, accesul Clientului la Servicii poate fi suspendat, fără notificare prealabilă şi fără nicio altă formalitate, până la data primirii plăţii primei facturi emise după data solicitării Orange România de constituire a Fondului de garanţie sau a Avansului pentru risc financiar sau până la data primirii de către Orange România a dovezii efectuării plăţii Fondului de garanţie sau a Avansului pentru risc financiar, în funcţie de care dintre aceste date intervine prima, Clientul nefiind îndreptăţit la nicio despăgubire, sau

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

6. FURNIZAREA SERVICIILOR ȘI/SAU A ECHIPAMENTELOR

6.1. În considerarea achitării de către Client a oricăror şi tuturor Preţurilor şi îndeplinirii de către Client a oricăror şi tuturor obligaţiilor şi angajamentelor asumate prin prezentul Contract, Orange România va furniza Serviciile şi/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) şi va furniza Serviciul(le) respectiv(e) pe întreaga durată a Termenelor Minime ale Serviciilor contractate şi/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 estimată de transfer al datelor pentru serviciul de acces la internet mobil: rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta în condiții reale.

7.2 Viteza promovată de transfer al datelor pentru serviciul de acces la internet mobil: rata de transmitere a datelor pe care Orange Romania o utilizează în informările cu scop comercial, respectiv în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor este egala cu viteza maximă estimată.

7.3 În funcție de tehnologia radio utilizată, Viteza maximă estimată de transfer al datelor poate fi:

	Viteza maximă estimată	
	Download (Mbps)	**Upload (Mbps)**
5G	1200	100
LTE 3CA	355,6	47,5

LTE CA	284,4	47,5
LTE	142,2	47,5
HSDPA+	38,4	5,04
HSPA+	19,2	5,04

7.4 Viteza maximă estimată a fost determinată de Orange România ca valoare maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători în condițiile de mai jos:

Astfel, măsurătorile s-au realizat:

- în condiții de exterior, în locuri degajate de obstacole (evitându-se zone cu clădiri înalte apropiate);
- la intervale orare diferite;
- cu un terminal mobil de tip CAT20 cu specificațiile tehnice: terminal cu capabilitati 5G comercializat de Orange Romania;
- cu un terminal ce are capabilități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation);
- cu un terminal mobil în vizibilitate directă cu echipamentul radio/antena la o distanță maximă de 150-200m;
- în cazul 5G:
  - cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) >-75dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ)>19;
- în cazul 4G:
  - cu un terminal care a dispus de numărul maxim de PRB ce pot fi alocate sesiunii de test și
  - cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) >-85dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ)>-3,5;
- în cazul 3G:
  - cu un terminal care avea alocat un grup complet de coduri HSPA (15 coduri) și un TTI (transmission time interval) în mod continuu și constant și
  - cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSCP) >-80dBm și calitatea semnalului (energia de chip raportată la densitatea spectrală de zgomot - EcNo)>-3,5.

7.5 Vitezele maxime estimate pot fi afectate de mai mulți factori, precum:

- perturbări ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (clădiri, poduri, tuneluri, construcții metalice, geografia solului, pereții clădirii în care se efectuează măsurătorile etc.);
- lucrări temporare de mentenanță, dezvoltare, modificare sau extindere a rețelelor de telecomunicații;
- utilizarea unui terminal care nu are specificații tehnice care să îi permită să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei (spre exemplu, procesor cu performanțe slabe, memorie insuficientă etc.);
- utilizarea unor servere proxy sau aplicații VPN pe durata efectuării testelor;
- utilizarea programelor antivirus;
- limitări datorate sistemului de operare - anumite erori ale sistemului de operare al terminalului mobil cu care sunt efectuate măsurătorile pot afecta viteza de transfer și pot determina obținerea unor rezultate eronate; testele trebuie efectuate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi;

- versiunea browser-ului utilizat - ultimele versiuni de browser-e conțin opțiuni dedicate pentru facilitarea unor viteze de transfer cât mai bune (de ex. suportul pentru un număr de thread-uri care rulează în paralel pentru transferul de date);
- spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona în care se realizează măsurătorile;
- nivelul de putere a semnalului și nivelul de calitate a semnalului;
- disponibilitatea resurselor celulei în momentul realizării măsurătorilor;
- intervalele orare în care se realizează măsurătorile (în timpul sau în afara orelor de vârf);
- existența unui trafic pe fundal/în paralel în timpul efectuării măsurătorilor;
- existența unor aplicații care rulează în background.

7.6 Măsurarea de către Clienți a vitezelor de transfer al datelor pentru se realizează cu respectarea cumulativă a următoarelor condiții:

- toate măsurătorile trebuie realizate cu aceeași cartelă SIM și același terminal;
- terminalul utilizat trebuie să aibă software-ul actualizat la ultima versiune disponibilă pentru respectivul terminal;
- terminalul trebuie să aibă specificații tehnice ce îi permit să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei: CAT20 (5G), CAT16 (4G), CAT3 (3G);
- este necesară dezactivarea opțiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering);
- este necesară închiderea tuturor programelor sau aplicațiilor care generează trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.).
- măsurătorile se vor efectua în zone în care tehnologia aferentă vitezei măsurate este disponibilă
- în realizarea măsurătorilor, Clienții vor evita spațiile aglomerate (spre exemplu competiții sportive, manifestații, concerte etc.);
- măsurătorile se vor realiza în momente în care nu sunt condiții meteorologice nefavorabile (spre exemplu: vânt puternic, furtună, ninsoare etc.);
- măsurătorile se vor realiza numai dacă indicatorul grafic al puterii de semnal, afișat pe ecranul terminalului, indică valoarea maximă.

7.7 In plus față de condițiile de la alin. (6), Clientii sunt obligati să efectueze măsurătorile vitezei de transfer al datelor numai prin intermediul aplicației Netograf, care se poate descarca din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS). Clientul trebuie să dețină sau să creeze cont pe aplicația Netograf și trebuie să fie conectat și autentificat în momentul realizării măsurătorilor.

7.8 Aplicația Netograf dedicată terminalelor mobile detectează și afișează o serie de factori ce pot afecta o măsurătoare, în următoarele condiții:

- există mai puțin de 200 Mbytes memorie RAM liberă;
- gradul de încărcare a bateriei este sub 20%;
- traficul de fundal depășește 1% din viteza măsurată;
- dacă nivelul semnalului radio este sub o anumită valoare:
  - în cazul 5G: nivel de putere al semnalului (RSRP) <= -75dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) < 19
  - în cazul 4G: nivel de putere al semnalului (RSRP) ≤ -95dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) ≤ -10
  - în cazul 3G: un nivel de putere al semnalului (RSSI) ≤ -85dBm

8 CALITATEA SERVICIULUI DE INTERNET FIX

8.2 Viteza maximă de transfer a datelor este:

- pentru tehnologia FTTB - 90 Mbps pentru download și 27 Mbps pentru upload;
- pentru tehnologia FTTH - 940 Mbps pentru download și 450 Mbps pentru 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 – 570 Mbps pentru download și 400 Mbps pentru 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 - 10 Mbps pentru download și 10 Mbps pentru upload,

cu excepția situației în care Contractul prevede o viteză diferită;

8.4 Pentru a putea atinge Viteza minimă, Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer al datelor, Clientul trebuie sa indeplineasca in mod cumulativ urmatoarele conditii generale:

- statia Clientului nu trebuie sa prezinte probleme de software (virusi, malware, atacuri informatice asupra echipamentelor Clientului etc.) si trebuie sa aiba toate driverele actualizate la ultima versiune disponibila in momentul masuratorilor
- utilizarea unui Cablu Ethernet UTP minim Cat5, conform standardului IEEE 802.3ab sau conform unor variante mai noi ale acestui standard;
- browserele folosite pentru teste (Chrome, IE, Firefox, Safari) trebuie actualizate la ultima versiune disponibila in momentul masuratorilor (doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
- nivelul de utilizare al procesorului in timpul masuratorilor trebuie sa fie de maxim 60;
- Wi-Fi oprit și conectarea terminalului direct la echipamentul;
- un singur PC conectat prin LAN/cablu UTP la modemul/router-ul Orange;
- niciun alt program consumator de banda nu trebuie sa functioneze pe PC in momentul testelor (ex: clienti FTP, streaming video, mesagging, browsing, filesharing etc.);
- pe aceeasi legatura fizica sa fie accesat doar serviciul de acces internet
- deconectarea oricăror altor echipamente conectate la rețea care pot genera trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc)

8.5 Pentru a atinge Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer al datelor, Clientul trebuie sa indeplineasca in mod cumulativ urmatoarele conditii specifice:

Tehnologia FTTB:

- hardware: minim procesor Intel Core i3 sau similar, unitate stocare tip HDD sau SSD; interfata de retea 100/1000 Mbps, memorie RAM: minim 2 GB, sistem de operare: Win 7 (sau mai nou), Linux, MacOS;
- conectivitatea intre placa de retea PC Clienti si CPE Orange Romania trebuie sa fie de minim100Mbps full-duplex

Tehnologia FTTH:

- hardware: minim procesor Intel Core i5 sau similar, unitate stocare tip SSD; interfata de retea 1Gbps, memorie RAM: minim 4 GB, sistem de operare: Win 7 (sau mai nou), Linux, MacOS;

8.6 Pentru a putea atinge Viteza minima de transfer al datelor, Clientul trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii specifice:

- hardware: minim procesor dual core sau similar (ex : Inter Core i3), unitate stocare tip HDD/SSD; interfata de retea 100/1000Mbps, memorie RAM : minim 2 GB , system de operare: Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS;
- conectivitatea intre placa de retea PC clienti si CPE Orange trebuie sa fie de minim100Mbps full-duplex(in cazul abonamentelor cu viteza mai mica sau egala cu 100Mbps) sau 1000 Mbps full-duplex (in cazul abonamentelor cu viteza mai mare de 100Mbps)

8.7 Măsurătorile vitezelor de transfer al datelor se vor realiza numai prin intermediul aplicației Netograf, care se poate descarca din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS). Clientul trebuie să dețină sau să creeze cont pe aplicația Netograf și trebuie să fie conectat și autentificat în momentul realizării măsurătorilor.

8.8 Aplicația Netograf dedicată terminalelor fixe detectează și afișează o serie de factori ce pot afecta o măsurătoare, dupa cum urmeaza:

- traficul de fundal a depășit un procent de 2% din viteza de download sau upload măsurată;
- media încărcării procesorului în timpul testului a depășit valoarea de 60%;
- există mai puțin de 500 Mbytes memorie RAM liberă.

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

9.5 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.

9.6 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.

9.7 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.

9.8 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.

9.9 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).

9.10 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.

9.11 Orange România nu poate fi ținută răspunzătoare pentru nicio încălcare a Contractului ori de cate 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.

9.12 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).
9.13 Clientul va semnala către Orange România în cel mai scurt timp posibil orice defecțiune apărută.
9.14 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.
9.15 Clientul este obligat sa 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.
9.16 Orange România nu este răspunzătoare pentru alterarea informațiilor transportate în exteriorul sistemului propriu de comunicații.
9.17 In 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.
9.18 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.
9.19 In 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.
9.20 Clientul declară și recunoaște că furnizarea în condiții optime a Serviciilor de Date Fixe și Voce Fixă depind 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 asuma nicio răspundere pentru calitatea sau imposibilitatea recepționarii de către Client a Serviciilor de Date Fixe și Voce Fixă.

9.21 Clientul este în întregime responsabil pentru păstrarea confidențialității contului, 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.

9.22 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.

9.23 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.

9.24 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.

9.25 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

10.5 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.

10.6 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, 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.

10.7 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.

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

10.9 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.

10.10 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).

10.11 In funcție de durata incidentului și Timpul de restabilire garantat pentru Serviciul afectat (TTR), Clientul poate declanșa procedura de escaladă, astfel:

10.11.1 Nivel 1: la scurgerea a 75% din timpul de restabilire asumat;

10.11.2 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;

10.11.3 Escalada către contact comercial: la depășirea cu 8 ore a timpului de restabilire asumat.

10.12 In 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

11.5 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.

11.6 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.

11.7 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.

11.8 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.

11.9 In 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

12.5 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 Comerţului ori în alt registru public, codul unic de înregistrare, codul de înregistrare fiscală, autorizaţii de funcţionare, copii ale documentelor constitutive, date de

identificare ale reprezentanţilor legali, situaţia sa financiară sau constituirea de către Client a unui Fond de garanţie, în condiţiile clauzei 4 de mai sus.

12.6 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 excepţia cazurilor în care se agreează expres un alt termen şi/sau alte condiţii (inclusiv prin Anexe Comerciale şi Anexele Tehnice) sau în ipoteza unor situaţii specifice (e.g. când furnizarea anumitor Servicii necesită o perioadă prealabilă pentru instalarea şi testarea Echipamentelor relevante), Activarea are loc în maxim 4 (patru) zile lucrătoare: (i) de la data la care Părţile au semnat Contractul, dacă Orange România nu solicită documente sau (ii) de la data la care Clientul a pus la dispoziţia Orange România documentele solicitate cuprinzând informaţii care să ateste denumirea, forma juridică, sediul social/profesional, numărul de înregistrare în Registrul Comerţului, codul unic de înregistrare, codul de înregistrare fiscală şi o situaţie financiară corespunzătoare a Clientului, sau (iii) de la data finalizării instalării şi/sau testării, după caz în fiecare Amplasament, a Echipamentelor ce permit accesarea şi utilizarea Serviciilor.

12.7 În situaţia în care Activarea nu poate avea loc în termenul prevăzut la sub-clauză 9.2. de mai sus din cauza: (i) nefurnizării documentelor cuprinzând informaţii care să ateste denumirea, forma juridică, sediul social/profesional, numărul de înregistrare în Registrul Comerţului, codul unic de înregistrare, codul de înregistrare fiscală şi o situaţie financiară corespunzătoare a Clientului, sau (ii) identificării unui caz de Fraudă, sau (iii) imposibilităţii de instalare şi/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 îndreptăţită să considere Contractul încetat cu efecte imediate, fără intervenţia instanţei judecătoreşti şi fără altă formalitate, Clientul neavând dreptul la daune.

13 OBLIGAȚIILE ORANGE ROMÂNIA. LIMITELE RĂSPUNDERII ORANGE ROMÂNIA

13.5 Orange România depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor furnizate. Serviciile Orange România vor fi furnizate în Reţeaua Orange România 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, în limitele specificate şi condiţiile de calitate şi securitate menţionate în prezentul Contract.

13.6 Serviciile de comunicaţii electronice furnizate de Orange România folosind tehnologie radio funcţionează 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 condiţiile climatice şi/sau atmosferice, deficienţe ale altor reţele de comunicaţii electronice cu care Reţeaua Orange România interacţionează, interferează ori la care se conectează, de lucrări temporare de întreţinere, consolidare, modificare sau extindere a Reţelei Orange România, nu poate exista nicio garanţie a unei transmisii perfecte, oriunde şi la orice oră. În plus, calitatea Serviciilor Orange România depinde de starea calitativă a Echipamentelor folosite de Client precum şi de factorii menţionaţi anterior, aflaţi în afara controlului Orange România, (fără ca enumerarea factorilor în cauză să fie limitativă, la aceştia putându-se, spre exemplu, adauga acţiunea unor terţe persoane pentru care Orange România nu poate fi ţinută răspunzătoare). Din această perspectivă, Orange România nu garantează că Serviciile vor putea fi disponibile oriunde, în mod continuu şi/sau fără intermitenţe, iar Clientul înţelege şi acceptă astfel de eventualităţi. Totodată, Clientul înţelege şi acceptă faptul că Serviciile sunt furnizate în Teritoriu, în aria de acoperire a Reţelei 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 condiţii optime oriunde în interiorul acestei reţele cât timp gradul de acoperire poate varia de la o anumită zonă la alta. Prevederile anterioare se aplică în mod corespunzător şi în măsura compatibilităţii acestora raportate la cazuri concrete şi în situaţia serviciilor de comunicaţii electronice furnizate de Orange România prin alte modalităţi de transmitere a semnalelor (ex. reţele optice).

13.7 Orange România nu raspunde pentru pierderi, prejudicii sau distrugeri, 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 recunoaşte şi acceptă că Orange România nu poate fi ţinută răspunzătoare pentru următoarele: (i) nefuncţionarea Reţelei Orange România sau funcţionarea necorespunzătoare a Reţelei Orange România din motive în afara controlului Orange România, (ii) funcţionarea necorespunzătoare a Reţelei Orange România în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situaţiile în care Orange România face lucrări de îmbunătăţire a Reţelei 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 şi/sau Echipamentelor de către Client, inclusiv cele provocate de lipsuri în operarea sau deficienţe ale Software-ului (vi) prejudiciile indirecte sau viitoare cauzate Clientului, (vii) orice schimbare excepţională a împrejurărilor avute în vedere la semnarea Contractului care ar face nerezonabilă îndeplinirea de către Client a oricărei obligaţii asumate prin prezentul Contract, (viii) Serviciile Terţilor accesibile Clientului prin intermediul Serviciilor furnizate de Orange România, (ix) calitatea Serviciilor Terţilor, incluzând, dar fără a se limita la, partenerii de Roaming şi orice alte terţe persoane implicate în prestarea serviciilor de Roaming, (x) nerespectarea de către Client a Specificaţiilor Tehnice şi/sau a Cerinţelor Tehnice, precum şi a oricăror altor instrucţiuni ori recomandări transmise de Orange România Clientului, (xi) alte situaţii prevăzute de prezentul Contract sau legislaţia aplicabilă.

13.8 Orange România nu răspunde decât în limita relaţiilor contractuale angajate faţă de Clienţi, fără ca răspunderea sa să poată fi angajată în raport cu orice Utilizator(i) şi/sau terţe părţi, cu excepţia cazurilor expres prevăzute de lege. În aceste condiţii, Orange România nu poate fi ţinută răspunzătoare pentru vreo pierdere directă sau indirectă a profitului, afacerii, veniturilor, fondului comercial, întreruperea activităţii şi alte prejudicii similare înregistrate de către Client.

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

13.10 Orange România răspunde exclusiv pentru Serviciile sale şi, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terţe părţi, care fac uz, în orice formă, de aceste Servicii. Pentru evitarea oricărei neînţelegeri, Orange România nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu Serviciile Terţilor. Totodată, Orange România nu răspunde pentru terţe persoane care beneficiază de Servicii în absenţa unui contract încheiat între Orange România şi o asemenea terţă persoană. În toate cazurile, Părţile agreează în mod expres că răspunderea Orange România decurgând din validitatea, interpretarea, executarea sau încetarea prezentului Contract, inclusiv răspunderea ce poate fi angajată conform dispoziţiilor clauzei (viii) metionata ma sus, in capitoliul 11.3, este limitată la Valoarea Abonamentului datorată pentru o luna contractuală de către Client.

13.11 Orange România pune la dispoziţia Clienţilor informaţii utile referitoare la Servicii şi la modul de utilizare a acestora prin intermediul broșurilor şi al altor documente care pot fi solicitate Orange România şi partenerilor săi prin site-ul Orange România şi Serviciul Clienţi. Informaţiile la care se face referire în prezentul articol sunt valabile începând cu data aducerii lor la cunoştinţa publicului, cu excepţia situaţiei în care se menţionează expres o altă dată.

13.12 În condiţiile 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 suprafaţă a ţării 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 şi confirmată potrivit prevederilor descrise în continuare. Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă lunii următoare. Acestea se acordă ca urmare a reclamaţiei Clientului şi după analizarea în prealabil a tuturor circumstanţelor existente care justifică acordarea de despăgubiri. În cazul în care Clientul este nemulţumit de cuantumul despăgubirilor acordate de către Orange România, acesta se poate adresa instanţelor de judecată competente, în vederea recuperării prejudiciului efectiv suferit.

13.13 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.

13.14 Termenul de Remediere a Deranjamentelor Serviciului de voce este de 24 de ore, cu excepţia situaţiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange România - de exemplu: condiţii 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 proporţional cu Valoarea Abonamentului pentru Servicii de Voce şi durata în care Serviciul de Voce nu a funcţionat. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data apariţiei Deranjamentului Serviciului de Voce.

13.15 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.

13.16 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.

13.17 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 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 învestite 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.

13.18 In 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

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

14.6 Preţurile prevăzute de prezentul Contract sunt exprimate în Euro şi nu includ taxa pe valoare adăugată (TVA), care va fi percepută la rata aplicabilă conform legislaţiei în vigoare.

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

14.8 Clientul este exclusiv responsabil pentru notificarea Utilizatorilor în cazul în care nu doreşte ca oricare dintre aceştia să utilizeze anumite Servicii şi, implicit, să genereze anumite costuri.

14.9 Clientul va îndeplini şi se va asigura că Utilizatorii (sau orice alte persoane care au acces efectiv la Servicii conform prezentului Contract) vor îndeplini în mod corespunzător următoarele obligaţii:

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

(ii) de a nu utiliza Serviciile şi/sau Echipamentele într-o manieră care poate aduce prejudicii imaginii, reputaţiei, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange România ori care este incompatibilă cu utilizarea cu bună credinţă a Serviciilor şi/sau a Echipamentelor ori care poate afecta în mod negativ furnizarea Serviciilor şi/sau a Echipamentelor către alţi clienţi sau potenţiali clienţi;

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

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

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

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

14.10 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.

14.11 Clientul se obligă să suporte exclusiv orice fel de consecinţe ale acţiunilor şi inacţiunilor sale care constau în nerespectarea oricăror reglementări referitoare la condiţiile de accesare şi/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv în ceea ce priveşte Serviciile a căror accesare nu este permisă tuturor categoriilor de clienţi, conform reglementărilor în vigoare.

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

14.13 Clientul va pune la dispoziţia Orange România oricare şi toate datele tehnice, documentele, informaţiile şi/sau suportul faptic pe care Orange România le poate solicita pentru furnizarea în condiţii optime a Serviciilor, şi/sau Echipamentelor. Clientul se va asigura că informaţiile sunt complete şi corecte, iar Orange România nu va putea fi răspunzătoare pentru nicio lipsă în furnizarea ori pentru furnizarea necorespunzătoare şi/sau cu întârziere a Serviciilor în situaţia în care astfel de incidente sunt urmarea încălcării de către Client a obligaţiei prevăzute de prezenta sub-clauză 12.9. Clientul se obligă în mod expres să suporte şi 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.

14.14 Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu iniţieze apeluri sau să utilizeze date mobile, cu ajutorul unor sisteme automate sau manual, în scop promoţional sau de prezentare a serviciilor/ produselor sale, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piaţă, 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 şi 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 şi/sau rutarea automată de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video este strict interzisă. Pentru evitarea oricărui dubiu, reprezintă abuz sau folosire ilegală a Reţelei Orange România şi următoarele:

i. orice e-mail comercial ce este trimis către o adresă ce nu a cerut şi confirmat intenţia de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ fără a se limita la: reclame, sondaje de opinie, oferte promoţionale. Aceste tipuri de

mesaje sunt denumite “Unsolicited Broadcast E-mail” / ”Unsolicited Commercial E-mail” şi vor fi denumite în continuare ca SPAM;

ii. orice activitate ce are ca scop obţinerea de informaţii / resurse ce nu au un caracter public. Aceste tipuri de activităţi includ, fără a se limita la acestea: exploatarea breşelor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, căutarea (scanarea) de breşe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip “proxy” fără acordul proprietarului acestor servicii;

iii. trasmiterea, distribuirea şi stocarea de materiale ce violează legile în vigoare şi care sunt protejate prin copyright, marca de comerţ, de fabrică sau de servicii sau orice alt drept de proprietate intelectuală fără autorizaţiile necesare, fără a se limita doar la acestea;

iv. transmiterea, distribuirea şi stocarea de materiale obscene, discriminatorii, rasiste sau care violează legile în vigoare;

v. expedierea de mesaje (incluzând date, informaţii, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) care nu au fost solicitate sau afişarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale, anunţuri electorale sau anunţuri informative (denumite în continuare „Spam"), clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afişarea unor astfel de mesaje;

vi. utilizarea Reţelei Orange România şi a Serviciilor într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange România sau ale unor terţe persoane, prin intermediul unor acţiuni precum: (i) expedierea de mesaje electronice sau faxuri care hărţuiesc sau deranjează pe ceilalţi Utilizatori şi terţe persoane, prin conţinutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informaţii personale ale vreunui terţ; (ii) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu doreşte să mai primească asemenea mesaje; (iii) expedierea de mesaje electronice care conţin informaţii 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 căsuţe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor; (vii) expedierea sau afişarea de mesaje care conţin viruşi şi/sau „cai troieni", mesaje ilegale sau expedierea sau afişarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; (viii) expedierea sau afişarea de mesaje electronice de la o adresă de e-mail „fantomă" sau inexistentă sau sub o identificare falsă; (ix) expedierea sau afişarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărţui terţe persoane; (x) expedierea sau afişarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială Orange România, a unui terţ, sau de mesaje conţinând informaţii pentru care Clientul sau Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiţii, conform oricărei legi române sau străine aplicabile etc.

Pentru protejarea Reţelei Orange România, a resurselor Orange România, precum şi a celorlalţi Clienţi, în cazul unor atacuri de tip „Denial-of-Service" având că ţintă adrese de internet, Orange România îşi 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 Reţea Orange România a adreselor sau claselor de adrese supuse atacului.

Orange România îşi rezervă dreptul să şteargă orice informaţie pe care Clientul a introdus-o în sistemul sau/şi care poate cauza căderea sau funcţionarea necorespunzătoare a Reţelei Orange România. Orange România va notifica, în cel mai scurt termen posibil Clientul şi îi va oferi explicaţiile necesare în legătură cu exercitarea acestui drept.

Clientul răspunde pentru protecţia sistemului său informatic şi pentru integritatea datelor introduse în sistemul Orange România.

Orice încercare de violare a securităţii reţelei sau de abuz sunt interzise. Orange România va investiga plângerile legate de aceste incidente şi va coopera cu instituţiile legale pentru detectarea cauzelor şi autorilor acestor incidente. Dacă Orange România primeşte 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 şi patru) de ore nu se primeşte 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 şi că s-au luat măsuri de precauţie 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 siguranţă de către Client pentru a nu se mai repeta incidentele.

Clienţilor care folosesc legătura la Reţeaua Orange România pentru activităţi 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 funcţie de gravitatea problemei. Dacă serviciul este oprit imediat, Orange România va încerca să contacteze Clientul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situaţia apărută.

În anumite cazuri, Orange România poate bloca traficul spre/dinspre anumite adrese IP ce nu fac parte din Reţeaua Orange România, dacă se consideră că acele adrese IP sunt folosite pentru a distribui SPAM sau sunt folosite pentru a obţine 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.

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

14.16 Clientul înţelege şi consimte în mod expres că, ţinând 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 obţinerea ori utilizarea de către Client în mediul de Internet a oricăror şi tuturor serviciilor, datelor, rapoartelor, documentaţiilor, aplicaţiilor, programelor de divertisment şi agrement, informaţiilor, Software-ului şi oricăror altor bunuri ori materiale de orice natură.

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

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

14.19 Părţile declară şi recunosc în mod expres faptul că obligaţiile asumate de către Client prin prezenta clauză precum şi prin clauzele 17, 19, 20, 21, 23, 24, 26 şi 27 din prezenţele TCG reprezintă condiţii esenţiale 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

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

15.6 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.

15.7 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

16.5 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 obţine informaţii actualizate privind Tarifele de la Reprezentantul Orange România sau prin apel la Serviciul Clienţi.

16.6 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

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

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

(ii) contravaloarea Echipamentelor cumpărate de către Client evidenţiată conform modalităţii de achiziţie agreate, dacă este cazul;

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

(iv) Tarife administrative, dacă este cazul;

(v) Taxa de Încetare a Contractului şi/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.

17.7 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 obligaţiei de plată, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalităţi, iar Orange România este îndreptăţită la:

(i) aplicarea de dobânzi penalizatoare Clientului în cuantumurile stabilite de către părţi în CCB sau în cuantumurile menţionate în mod specific în Anexele Comerciale relevante, calculate asupra valorii totale a facturii până la data achitării integrale a sumelor astfel datorate, şi/sau

(ii) aplicarea altor sancţiuni contractuale specifice conform prevederilor Anexelor Comerciale relevante;

(iii) suspendarea şi/sau restricţionarea accesului Clientului la Servicii, până la plata integrală a sumei menţionate în factura relevantă (pentru reconectare, Clientul fiind obligat să achite contravaloarea facturii şi, ulterior reconectarii, tariful de reconectare cuprins în factura următoare) şi/sau

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

17.8 Cuantumul sumelor datorate de Client cu titlu de dobânzi penalizatoare poate depăşi cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Efectuarea de către Client a unor plăti parţiale în contul facturilor Orange România nu va fi interpretată în nicio circumstanţă drept o renunţare din partea Orange România la obligaţia Clientului de a plăti integral şi la termen sumele cuprinse în facturi. În acest sens, se consideră neplată a sumelor în conformitate cu termenii şi condiţiile prezentului Contract şi achitarea unei sume cu acest titlu într-un cuantum inferior celui stabilit, dobânzile penalizatoare stipulate anterior urmând a fi calculate la diferenţa neachitată până la plata efectivă de plată a acesteia.

17.9 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.

17.10 Fără a aduce în vreun fel atingere oricăror altor drepturi sau interese de care poate beneficia, Orange România este îndreptăţită să compenseze orice obligaţie pecuniară a Clientului faţă de Orange România cu orice obligaţie pecuniară a Orange România faţă de Client.

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

17.12 Clientul este de acord să activeze și să utilizeze Aplicația “contul meu” pe 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.

17.13 Orange România emite facturi în formă electronică în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Părţile convin că transmiterea facturii către Client se va face prin postarea acesteia în formă electronică în Aplicaţia “contul meu”, iar obligaţia 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 şi, după caz, în Anexele Comerciale relevante şi/sau sub-anexele la acestea, prin înaintarea unei cereri către Serviciul Clienţi. Indiferent de modalitatea de transmitere a facturii pentru Servicii, neprimirea acesteia nu exonerează Clientul de la îndeplinirea oricăror şi tuturor obligaţiilor de plată, Clientul fiind obligat să se intereseze despre cuantumul sumei facturate. La cerere, Clientul poate primi un duplicat al facturii tipărite, în condiţiile plăţii Tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări. Clientul nu va fi obligat la plata Tarifului administrativ în situaţia în care va solicita un singur duplicat pe lună. Clientul este în întregime responsabil pentru crearea propriului cont pe Aplicaţia “contul meu” şi pentru condiţiile de accesare a Internetului. Informaţiile necesare pentru crearea contului

sunt afişate pe adresa www.orange.ro sau pot fi solicitate Serviciului Clienţi. Factura electronică va fi disponibilă în Aplicaţia “contul meu” pentru o perioadă de 6 luni. Clientul poate renunţa la factura electronică şi poate solicita oricând revenirea la factura pe hârtie, Orange România având posibilitatea perceperii unui Tarif administrativ pentru oferirea acestui serviciu. Clientul poate obţine detalii despre modalitatea de transmitere a facturii pe www.orange.ro sau la Serviciul Clienţi. Clientul declară şi recunoaşte că oricare şi toate sumele cuprinse în facturile Orange România reprezintă creanţe certe, lichide şi exigibile în condiţiile prevăzute la sub-clauza 17.3 de mai sus.

17.14 Orange România emite facturi nedetaliate, 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.

17.15 Informaţii privind suma de plata, data emiterii facturii şi informaţii actualizate privind planurile tarifare aplicabile pot fi obţinute de Client de la Serviciul Clienţi sau prin Aplicaţia “contul meu”, pe www.orange.ro. Informaţiile oferite de Serviciul Cronos, actualizat periodic, au un caracter strict orientativ şi nu sunt opozabile Orange România.

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

17.17 În conformitate cu prevederile legale relevante, Părţile convin în mod ferm, necondiţionat şi irevocabil că termenul de prescripţie pentru obligaţiile de plată ale Clientului stabilite în baza prezentului Contract, inclusiv, dar fără a se limita la obligaţia de plată a contravalorii Serviciilor furnizate de Orange România şi a oricăror altor Preţuri este de 5 ani.

18 CONTESTAREA FACTURII

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

18.6 Reclamaţia nu exonerează Clientul de la plata facturii contestate. Cu toate acestea, în cazul în care reclamaţia se dovedeşte întemeiată şi 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 soluţionării reclamaţiei.

19 SUSPENDAREA ȘI/SAU RESTRICȚIONAREA FURNIZĂRII SERVICIILOR

19.5 Orange România poate suspenda sau restricţiona accesul Clientului la Servicii imediat, fără preaviz sau altă formalitate şi fără drept la despăgubiri, în oricare dintre următoarele situaţii: (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen, potrivit sub-clauzei 17.3 de mai sus; (ii) Clientul şi-a încălcat oricare alte obligaţii contractuale şi/sau condiţiile de folosire a Serviciilor Orange România; (iii) în caz de Fraudă a Clientului; (iv) în caz de depăşire a Limitei de credit; (v) în orice alt caz în care acţiunile 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) defecţiuni tehnice ale Reţelei Orange România cauzate de situaţii de urgenţă sau de instrucţiuni primite din partea serviciilor de urgenţă ori emise de oricare dintre autorităţile publice competente sau pentru asigurarea securităţii Clientului şi/sau a Utilizatorilor; (viii) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentul Contract sau în lege.

19.6 Reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 24 de ore de la îndeplinirea următoarelor condiţii cumulative: (i) primirea de către Orange România a dovezii efectuării plăţii de către Client a tuturor Preţurilor relevante inclusiv, dar fără

a se limita la Valoarea Tarifului administrativ de reconectare, Valoarea Abonamentului pe perioada suspendării şi a oricăror altor Tarife şi/sau sume datorate pentru Serviciile furnizate, precum şi (ii) remedierea/înlăturarea completă a oricăror altor cauze care au condus la suspendarea Serviciilor menţionate în cadrul sub-clauzei 19.1 de mai sus; şi (iii) prezentarea de către Client a documentelor şi informaţiilor solicitate în momentul suspendării/restricţionării sau de la data primirii de către Orange România a dovezii efectuării plăţii unui Fond de garanţie în situaţia sub-clauzei 4.2(b) punctele (iii), (iv) şi (v).

19.7 Cu excepţia cazurilor în care se prevede ori agreează în mod expres altfel, suspendarea parţială a furnizării unor Servicii incluse în Pachetul de Servicii la solicitarea Clientului nu este posibilă.

19.8 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 şi contracta un alt furnizor depunând toate diligenţele rezonabile în acest sens.

19.9 Suspendarea furnizării Serviciilor, survenită ca efect al oricăreia dintre situaţiile descrise în cadrul sub-clauzelor 19.1 şi 19.4 de mai sus poate atrage suspendarea curgerii Duratei Contractului şi/sau a Termenului Minim al Serviciului(iilor) asociate Serviciilor relevante, precum şi 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 puţin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de data la care se doreşte ca denunţarea să devină efectivă, sub rezerva prevederilor de la art.20.1.2. În această situaţie:

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 probeaza in mod rezonabil ca Serviciile Orange Romania nu a respectat parametrii de calitate mentionati in cadrul sub-clauzei 13.8. din TCG. Rezilierea contractului se va opera in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la receptionarea unei notificari scrise transmise de catre Client, in situatia in care Orange Romania: (i) nu poate dovedi in mod rezonabil ca parametrii de calitate mentionati au fost respectati sau (ii) nu poate dovedi ca

nerespectarea parametrilor de calitate amintiti se datoreaza unei cauze in afara controlului sau, inclusiv prin raportare la eventuala incidenta a unor lucrari de intretinere si/sau reparatii, unor defectiuni tehnice ale Retelei Orange Romania cauzate de situatii de urgenta, unor instructiuni primite din partea serviciilor de urgenta ori a oricarei autoritati publice competente ori se datoreaza actiunilor sau inactiunilor Clientului ori a(le) unei/unor terte persoane. Prevederile prezentului paragraf se aplica sub rezerva clauzei stabilite la art. 20.1.2

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

20.1.1 Nerespectarea oricăreia dintre condiţiile menţionate anterior la paragraful 20.1.1 va atrage lipsa oricăror efecte a notificării de denunţare unilaterală transmise de către Client şi continuarea aplicării între Părţi a dispoziţiilor Contractului.

20.2 La inițiativa Orange România

a) în situaţia în care Clientul nu îşi respectă obligaţiile de plată a oricăror sume datorate, în condiţiile sub-clauzei 15.3 punctul (iv) de mai sus;

b) în cazul oricărei situaţii de Fraudă a Clientului;

c) în cazul în care Clientul încalcă oricare dintre obligaţiile de utilizare a Serviciilor aşa cum sunt menţionate în **Anexa Tehnică** relevantă;

d) în cazul în care Clientul, prin acţiunile sau inactiunile 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 restricţii sau modificări impuse de autorităţile competente, din cauza modificărilor intervenite asupra drepturilor Orange România stabilite prin certificatul-tip de furnizor de reţele şi servicii de comunicaţii electronice sau în licenţa de utilizare a frecventelor radio;

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

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

20.2.1 În toate cazurile prevăzute la sub-clauză 20.2 (cu excepţia cazului de la litera f), Contractul poate înceta la iniţiativa Orange România prin reziliere, fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenţia instanţei judecătoreşti şi fără îndeplinirea vreunei alte formalităţi, la data menţionată în notificarea scrisă de reziliere trimisă de către Orange România Clientului.

20.2.2 În toate cazurile descrise la sub-clauza 20.2 (cu exceptia 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 situaţia prevăzută la sub-clauza 20.2 literele (b) şi (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 şi 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 menţionată anterior se cumulează cu Taxa de Încetare menţionată 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 parţial, la iniţiativa Orange România, începând de la Data de facturare menţionată în notificarea scrisă trimisă Clientului şi fără ca Orange România să poată fi obligată la plata vreunei penalităţi 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 părţi relevante a prezentului Contract):

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

(ii) oricare şi toate licenţele asupra oricărui Software (inclusiv Licenţele Software pentru Utilizatori Finali) vor înceta cu efect imediat;

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

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

(v) la cerere, fiecare Parte va returna de îndată celeilalte Părţi toate Informaţiile Confidenţiale care privesc Serviciile contractate, stocate pe orice tip de suport şi care se află în posesia sau controlul Părţii care are obligaţia de a le restitui celeilalte Părţi sau va distruge astfel de Informaţii Confidenţiale şi va proba o asemenea distrugere celeilalte Părţi.

22 ECHIPAMENTELE ORANGE ROMÂNIA

22.1 Cu excepţia cazurilor când Părţile au convenit altfel, dreptul de proprietate asupra Echipamentelor proprietatea Orange România şi/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 condiţiile (prin obţinerea acordurilor de la proprietarii clădirilor pentru instalarea de cabluri, trasee de cabluri, antene, furnizarea energiei necesare alimentării soluţiilor, Amplasamentele să corespundă normelor tehnice de instalare a Echipamentelor IT şi transmisiuni minim 0, max. 27 grade Celsius, 40% < umiditate < 70%) pentru realizarea şi funcţionalitatea soluţiilor în termenele stabilite;

(iii) să respecte oricare şi toate instrucţiunile furnizate de către Orange România prin reprezentanţii săi cu privire la Echipamente şi/sau Echipamentele care sunt proprietatea Orange România, inclusiv în legătură cu modul de utilizare şi termenii şi condiţiile 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 şi/sau şterge niciun cuvânt sau etichetă de pe acesta) şi să nu permită niciunei terţe persoane să procedeze astfel;

(v) să nu se angajeze în realizarea de mutări fizice, reparaţii sau revizii tehnice ale Echipamentelor proprietatea Orange România în absenţa 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 cunoştinţă) Orange România cu privire la oricare şi toate situaţiile în care Echipamentele proprietatea Orange România au fost pierdute, furate sau deteriorate;

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

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

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

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

22.3 Clientul declară, recunoaşte şi acceptă că anumite Servicii depind de utilizarea unor Echipamente care sunt proprietatea Orange România astfel că, în absenţa utilizării acestor Echipamente proprietatea Orange România, Clientul înţelege pe deplin că există riscul ca: (i) Serviciile să nu funcţioneze în mod corespunzător, iar (ii) Orange România poate alege să nu permită sau să suspende furnizarea Serviciilor respective către Client, fără a putea fi ţinută în vreun fel răspunzătoare de consecinţele cauzate de imposibilitatea utilizării Serviciilor. În toate cazurile, Clientul va fi ţinut exclusiv şi pe deplin răspunzător pentru oricare şi toate Preţurile angajate în aceste circumstanţe.

22.4 Fără a aduce în vreun fel atingere dispoziţiilor sub-clauzelor 22.1 - 22.3, Clientul se obligă să asigure funcţionarea, paza, integritatea şi siguranţa 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 şi asupra manualelor de operare, ghidurilor tehnice de utilizare şi/sau altor documente menite să faciliteze folosirea în bune condiţii a Software-ului şi/sau a Echipamentelor proprietatea Orange România (inclusiv toate componentele acestora) sunt şi rămân proprietatea deplină a deţinătorului 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 aparţin Orange România sau licențiatorilor săi. Orange România poate utiliza know-how-ul dobândit, principii sau tehnici identificate ori dezvoltate precum şi experienţa acumulată pe parcursul furnizării oricărui Serviciu pentru a desfăşura activităţi pentru alţi clienţi.

23.3 Părţile convin în mod expres ca oricare şi toate informaţiile sau materialele transmise între Orange România şi 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 şi vor fi returnate în mod corespunzător la încetarea Contractului.

23.4 Orange România poate acorda Clientului licenţe neexclusive şi netransferabile pe durata prezentului Contract (integral sau în legătură cu un anumit Serviciu(ii)) şi/sau poate facilita obţinerea de către Client de Licenţe 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 activităţii 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 terţe persoane, nicio marcă înregistrată, Licenţe 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 şi 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 terţe 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 şi recunoaşte că furnizarea Serviciilor poate depinde de disponibilitatea licenţelor Software şi/sau a Licenţelor Software pentru Utilizatori Finali iar, în cazul în care Clientul nu agreează şi nu acceptă termenii şi condiţiile oricăror licenţe Software / Licenţe Software pentru Utilizatori Finali, Orange România nu va purta nicio răspundere pentru imposibilitatea furnizării, furnizarea în condiţii improprii ori necorespunzătoare a Serviciilor către Client, atunci când o astfel de furnizare presupune utilizarea lor.

24.2 Clientul declară, acceptă şi recunoaşte că termenii şi condiţiile oricăror licenţe, inclusiv ai Licenţelor Software pentru Utilizatori Finali, vor avea prioritate şi se vor aplica cu precădere faţă de termenii prezentului Contract relativi la acestea, drepturile, interesele precum şi toate celelalte beneficii şi obligaţii ale Clientului fiind stipulate exclusiv în cadrul unor astfel de licenţe (inclusiv, dar fără a se limita, în cadrul Licenţelor Software pentru Utilizatori Finali).

24.3 Clientul se obligă să respecte toţi termenii şi condiţiile oricăror licenţe (inclusiv Licenţele Software pentru Utilizatori Finali) solicitate periodic de orice furnizor terţ, astfel cum au fost acestea agreate între terţul respectiv şi Orange România.

25 UTILIZATORII

Părţile declară, consimt şi recunosc faptul că este obligaţia exclusivă a Clientului de a se asigura că Utilizatorii au luat cunoştinţă în mod corespunzător şi respectă termenii prezentului Contract, Clientul fiind pe deplin răspunzător faţă de Orange România pentru oricare şi toate:

(i) reclamaţiile, prejudiciile, pierderile şi daunele cauzate sau înregistrate de către Orange România ca urmare a încălcării unor obligaţii sau dispoziţii ale prezentului Contract de către un Utilizator al Serviciilor şi/sau Echipamentelor Orange România, şi

(ii) (ii) prejudiciile, pierderile şi daunele decurgând din orice reclamaţii formulate împotriva Orange România de oricare dintre Utilizatori.

26 CESIUNE

26.1 Orange România are dreptul să transfere integral sau parţial drepturile şi/sau obligaţiile sale unei terţe părţi, cu notificarea Clientului, Clientul consimţind prin semnarea prezentului Contract, în mod anticipat, la oricare şi toate formele de transfer prevăzute de lege în privinţa drepturilor şi obligaţiilor Orange România decurgând din prezentul Contract, fără a avea dreptul la compensaţii de orice natură. Orange România se va asigura că astfel de transferuri/cesiuni nu vor afecta negativ drepturile şi obligaţiile Clientului prevăzute în prezentul Contract.

26.2 Clientul poate să transfere integral sau parţial drepturile şi/sau obligaţiile 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 şi numai prin semnarea convenţiei de cesiune pusă la dispoziţia Clienţilor de Orange România. Cesiunea produce efecte atât între părţi, cât şi faţă 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 îşi execută, îşi execută în mod necorespunzător sau cu întârziere obligaţiile specifice.

26.4 Acordul Orange România asupra transferului integral sau parţial de către Client a drepturilor şi/sau obligaţiilor 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 îşi execută, îşi execută în mod necorespunzător sau cu întârziere obligaţiile specifice, este dat sub condiţia rezolutorie constând în apariţia unor date noi faţă de data acordului, referitoare la identitatea Părţilor sau a calităţii reprezentanţilor acestora. În cazul îndeplinirii condiţiei rezolutorii, atât acordul Orange România cu privire la cesiune, cât şi contractul de cesiune vor fi lipsite de efecte. În consecinţă, Contractul cu Orange România va continua cu Clientul cedent.

26.5 Cesiunea cu titlu oneros a oricărora dintre drepturile acordate prin Contract Clientului, sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosinţă 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 soluţionate pe cale amiabilă. În scopul facilitării soluţionării pe cale amiabilă, Clientul va contacta Reprezentatul Orange România şi, în acelaşi timp, acesta are la dispoziţie Serviciul Clienţi.

27.3 Orice dispută/reclamaţie decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract poate fi adresată de către Client Reprezentantului Orange România sau Serviciului Clienţi, oricare dintre aceştia urmând a răspunde într-un termen de maximum 30 (treizeci) de zile lucrătoare. În cazul în care Orange România nu răspunde în termenul menţionat anterior,

Clientul este îndreptăţit 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 situaţia 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 şi pentru nerespectarea termenului de răspuns menţionat în sub-clauza 15.1. din prezenţele TCG. De asemenea, Clientul se poate adresa autorităţilor competente sau instanţelor de judecată în condiţiile descrise în sub-clauza 27.4 din prezentul TCG.

27.4 Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract şi care nu a fost soluţionat pe cale amiabilă, va fi înaintat spre soluţionare instanţelor de judecată din Bucureşti sau Autorităţii Naţionale pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii, în conformitate cu prevederile OUG nr. 111/2011 şi 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 Părţile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forţă majoră. Prin eveniment de forţă majoră se înţelege orice eveniment în afara controlului Părţii afectate, imprevizibil, absolut invincibil şi insurmontabil. Partea care invocă forţa majoră va notifica cealaltă parte în scris, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare atât de la apariţia evenimentului respectiv, cât şi 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 Părţi nu va dezvălui Informaţii Confidenţiale niciunei terţe persoane, cu excepţia contractorilor şi, după caz, partenerilor săi care trebuie să cunoască astfel de informaţii pentru bună implementare şi/sau desfăşurare a prezentului Contract. Orange România poate utiliza în scop promoţional informaţii generale privind tipurile de soluţii oferite clienţilor precum şi indicaţii generice despre industria în care aceştia activează.

Obligaţia de confidenţialitate prevăzută mai sus nu se va aplică niciunui document, material sau informaţie 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 şi distincte de vreuna dintre Părţi;
(iii) sunt primite pe parcursul Contractului în mod legal din partea unei terţe persoane; sau
(iv) trebuie dezvăluite în baza unei hotărâri a unei instanţe judecătoreşti sau arbitrale ori a unei autorităţi publice competente;
(v) a fost aprobat/ă în scris de către o Parte a fi dezvăluite de către cealaltă Parte.

29.2 Obligaţia de confidenţialitate prevăzută în prezenta clauză se va aplica începând de la data semnării Contractului şi va înceta după 2 (doi) ani de la încetarea prezentului Contract. Orice divulgare externă de Informaţii Confidenţiale se va efectua numai cu consimţământul scris acordat în prealabil de către Partea de la care provine Informaţia Confidenţială.

29.3 Părţile se obligă să utilizeze Informaţiile Confidenţiale exclusiv în scopul îndeplinirii în cele mai bune condiţii a tuturor drepturilor şi obligaţiilor ce le revin în temeiul prezentului Contract, iar Clientul se obligă să asigure respectarea prevederilor acestei clauze şi de către Utilizatori sau orice alte persoane care au acces efectiv la Servicii şi/sau Echipamente, conform prevederilor Contractului.

29.4 Orange România nu va face publice numele, adresa, e-mail-ul și numărul de telefon ale Clientului şi ale Utilizatorilor, cu excepţia cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate de către Client, respectiv Utilizatori. Orange România asigura confidenţialitatea datelor furnizate de Client, în condiţiile legii şi în condiţiile prevăzute în Contract, acceptate de către Client.

29.5 Orange România nu solicită clienţilor săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalităţi informaţii referitoare la conturi bancare, parole personale sau coduri de reîncărcare şi nu solicită efectuarea de tranzacţii de trimitere de bani. Aceste informaţii sunt strict confidenţiale şi nu trebuie comunicate niciunui terţ. Prin comunicarea lor unor terţe persoane de către Client, Utilizator sau Persoană de contact, Clientul îşi 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 şi aplicabilă. În măsura permisă de lege, orice prevedere nelegală, nulă sau inaplicabilă va fi înlocuită cu o prevedere valabilă, care va implementa scopul comercial şi 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 prevazută 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 şi să producă efecte în măsura compatibilităţii lor cu Anexa Comercială având data cea mai recentă.

33.4 Dacă există inadvertenţe, dificultăţi de interpretare şi/sau conflicte în aplicarea diverselor prevederi cuprinse în TCG ori în cadrul aceleiaşi 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 Clienţi, cum ar fi, de exemplu, utilizarea acestor Servicii de către Clienţi într-un stat membru al SEE în alte scopuri decât pentru călatoriile periodice. Orange România este îndreptăţită să cunoască locul de resedinţă 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. lit. c de mai jos. In 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 îndreptăţită să considere că se află în prezenţa 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 condiţiilor 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 îndepliniţi, Orange România este îndreptăţită 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) şi 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 in funcţie 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 obligaţia şi se va asigura că Utilizatorii săi vor îndeplini obligaţia de a configura şi verifica Reţeaua de comunicaţii 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 şi atunci când oricare dintre Utilizatorii săi se află în alte ţări decât România. Clientul va suporta oricare şi toate costurile ocazionate de utilizarea Serviciului Roaming inclusiv, dar fără a se limita la situaţia în care activarea şi utilizarea acestui serviciu se produce ca efect al recepționării de către oricare Echipament al Clientului a semnalelor transmise prin/ conectării Echipamentului Clientului la reţelele altor operatori din proximitatea ariei de

acoperire geografică a Reţelei 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 şi lista ţărilor, fără să anunţe în prealabil Clientul de aceste modificări. Clientul va putea obţine informaţii actualizate asupra operatorilor şi ţărilor, consultând oricând pagină web www.orange.ro, Secţiunea Orange Travel. Clientului îi revine obligaţia 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 şi să izoleze categoriile de incidente de securitate ce ar putea afecta infrastructura proprie de Reţea, funcţionarea Serviciilor oferite sau confidenţialitatea datelor tranzacţionate de clienţi. În acest sens, Orange România aplică un set de bune practici, colaborând cu furnizori de echipamente şi servicii de securitate a reţelei, operatori de telecomunicaţii, organisme internaţionale în domeniu şi autorităţi ale statului român, în vederea actualizării acestora în raport cu noile alerte de securitate sau vulnerabilităţi apărute.

34.10 Orange România identifică, clasifică, filtrează sau izolează incidentele de securitate şi le notifică autorităţilor competente şi clienţilor afectaţi, în conformitate cu dispoziţiile legale în vigoare. În cazul apariţiei unui incident ce afectează securitatea şi integritatea reţelei proprii de telecomunicaţii sau a serviciilor oferite, Orange România va aplica un set de proceduri operaţionale în vederea eliminării impactului acestor incidente în cel mai scurt timp posibil.

34.11 Lista de acţiuni şi de proceduri ce pot fi întreprinse cuprinde (fără a se limita numai la acestea):

(i) identificarea corectă a cauzei incidentului şi a impactului acestuia la nivelul reţelelor de telecomunicaţii şi a Serviciilor oferite;

(ii) clasificarea incidentelor în funcţie de gravitatea consecinţelor generate asupra Serviciilor clienţilor;

(iii) implementarea tuturor măsurilor necesare pentru tratarea vulnerabilităţilor de securitate ce pot genera incidente;

(iv) reducerea impactului asupra clienţilor prin utilizarea tuturor mecanismelor de protecţie şi a rezervelor de capacitate tehnologică existente în Reţeaua Orange România;

(v) rezolvarea incidentului prin aplicarea măsurilor corective- analiză de risc şi continuitate şi ajustarea procedurilor, a regulilor de proiectare şi arhitectură de Reţea, în vederea minimizării apariţiei acestor situaţii.

34.12 Fiecare domeniu de tehnologie implicat în livrarea unui serviciu către clienţi are implementată propria politică de gestionare a resurselor disponibile şi de prioritizare a unor categorii de trafic, în raport cu cerinţele specifice impuse de categoria de aplicaţii care o utilizează. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se face luând în calcul capacitatea maximă necesară susţinerii unui profil de trafic normal, evaluat pe baza unui interval de observaţie 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 (creşteri neprevizionate ale traficului peste o anumită valoare într-un interval extrem de scurt de timp, apariţia unor defecţiuni ce au condus la redirecţionarea traficului şi la suplimentarea capacităţii necesare pe un anumit segment).

34.13 Orange România asigură suplimentarea resurselor şi redimensionarea de capacitate în caz de necesitate, astfel încât impactul la nivelul Serviciilor oferite clienţilor să nu fie sesizabil. Orange România monitorizează permanent gradul de încărcare a Reţelei Orange România, în scopul livrării unei experienţe optime de utilizare a serviciilor oferite către clienţi. În cadrul procesului de dimensionare a capacităţii tehnice şi a nivelului calitativ oferite de Reţeaua Orange România, Orange România respectă metodologia implementată privitoare la regulile de dimensionare specifice tehnologiilor impactate, standardele existente în industrie, precum şi analiza rezultatelor obţinute de către Clienţi în planurile de îmbunătăţire şi de evoluţie a arhitecturii Reţelei 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 şi organizatorice adecvate şi aflate la dispoziţia sa pentru a garanta securitatea prestării Serviciilor, a Reţelei Orange România şi a resurselor IT care intră în aria de responsabilitate a Orange România împotriva accesului neautorizat şi să informeze Clientul, precum şi autoritatea competentă, despre apariţia oricărui risc special de încălcare a securităţii Reţelei Orange România.

34.16 Dacă un Serviciu este contractat de către Client ca Serviciu suplimentar, acelui 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. 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 legislaţiei privind deşeurile de echipamente electrice şi electronice. Simbolul pubelei cu roţi barate cu două linii în formă de X indică faptul că echipamentele electrice şi electronice fac obiectul unei colectări separate. Numai prin cooperarea Clientului cu Orange România, respectiv prin predarea către Orange România a echipamentelor electrice şi electronice primite de Client, se pot atinge obiectivele legale de reutilizare, reciclare şi alte forme de valorificare a deşeurilor de echipamente electrice şi 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 şi 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 cărora 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-locație, vocea atunci când apelează Serviciul Clienți 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 ocopie 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). In 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.**

In 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);
- in scopul de a oferi cele mai bune oferte și produse sau pentrua 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 terților 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. In 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 interés 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 sa 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 personaă 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 ABONATILOR

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)

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. De asemenea, Clientului îi sunt puse la dispoziție pe 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.