



### **PARTEA III**

## **TERMENI SI CONDITII GENERALE PENTRU CLIENTII PERSOANE JURIDICE**

### **ORANGE ROMANIA**



|                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| PARTEA III .....                                                                                                                   | 1  |
| SECȚIUNEA 1 .....                                                                                                                  | 4  |
| 1. DEFINITII SI INTERPRETARE .....                                                                                                 | 4  |
| 1.1. Definitii.....                                                                                                                | 4  |
| 1.2. Interpretare .....                                                                                                            | 9  |
| 2. MODIFICARI .....                                                                                                                | 10 |
| 2.1 MODIFICAREA DATELOR MENTIONATE IN PARTEA I A CONTRACTULUI SAU A CELOR INCLUSE IN DOCUMENTELE SOLICITATE DE ORANGE ROMANIA..... | 10 |
| 2.2. MODIFICAREA CONTRACTULUI. NOTIFICARI.....                                                                                     | 10 |
| 3. FONDUL DE GARANTIE SI AVANSUL PENTRU RISC FINANCIAR .....                                                                       | 11 |
| 4. LIMITA DE CREDIT .....                                                                                                          | 12 |
| 5. FURNIZAREA SERVICIILOR SI/SAU A ECHIPAMENTELOR.....                                                                             | 12 |
| 6. CALITATEA SERVICIILOR.....                                                                                                      | 12 |
| 6.1 ACTIVAREA SERVICIILOR.....                                                                                                     | 13 |
| 6.2 CALITATEA SERVICIILOR DE VOCE SI DATE MOBILE.....                                                                              | 13 |
| 6.3 CALITATEA SERVICIULUI DE INTERNET FIX SI VOCE FIXA.....                                                                        | 15 |
| 7. CONDITII DE LIVRARE SI UTILIZARE A SERVICIILOR DE DATE FIXE SI VOCE FIXA.....                                                   | 17 |
| 8. SERVICIUL CLIENTI ORANGE .....                                                                                                  | 19 |
| 9. LUCRARI DE MENTENANTA PENTRU SERVICIILE DE DATE FIXE SI VOCE FIXA.....                                                          | 20 |
| 10. LIMITELE RASPUNDERII ORANGE ROMANIA.....                                                                                       | 20 |
| 11. OBLIGATIILE ORANGE ROMANIA.....                                                                                                | 21 |
| 12. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CLIENTULUI.....                                                                                      | 23 |
| 13. FURNIZAREA DE SERVICII IN AFARA ABONAMENTULUI SI TARIFELE APLICABILE ACESTORA .....                                            | 26 |
| 14. TARIFELE APLICABILE SERVICIILOR TERTILOR .....                                                                                 | 26 |
| 15. FACTURAREA SI TERMENELE DE PLATA.....                                                                                          | 26 |
| 16. CONTESTAREA FACTURII.....                                                                                                      | 28 |
| 17. SUSPENDAREA SI/SAU RESTRICTIONAREA FURNIZARII SERVICIILOR.....                                                                 | 28 |
| 18. INCETAREA CONTRACTULUI.....                                                                                                    | 29 |
| 19. CONSECINTELE INCETARII CONTRACTULUI .....                                                                                      | 31 |
| 20. ECHIPAMENTELE ORANGE ROMANIA .....                                                                                             | 32 |



|     |                                                                                                               |    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 21. | LIVRAREA ECHIPAMENTELOR FURNIZATE DE ORANGE ROMANIA .....                                                     | 33 |
| 22  | CONTUL MEU.....                                                                                               | 34 |
| 23  | PROPRIETATE INTELECTUALA .....                                                                                | 34 |
| 24. | LICENTE SOFTWARE SI LICENȚELE SOFTWARE PENTRU UTILIZATORI FINALI .....                                        | 35 |
| 25  | UTILIZATORII.....                                                                                             | 35 |
| 26  | CESIUNE .....                                                                                                 | 35 |
| 27  | LEGEA APLICABILA. LITIGII.....                                                                                | 36 |
| 28  | FORTA MAJORA .....                                                                                            | 36 |
| 29  | CONFIDENTIALITATE .....                                                                                       | 37 |
| 30  | INAPLICABILITATEA UNOR CLAUZE CONTRACTUALE .....                                                              | 38 |
| 31  | INTEGRALITATEA CONTRACTULUI .....                                                                             | 38 |
| 32  | RELATIA DINTRE PARTI .....                                                                                    | 38 |
| 33  | ORDINEA DE PRECEDENTA .....                                                                                   | 38 |
| 34  | CLAUZE FINALE.....                                                                                            | 38 |
| 35  | INSOLVENTA SI FALIMENT .....                                                                                  | 41 |
|     | SECTIUNEA 2 .....                                                                                             | 41 |
| 36  | POLITICA ORANGE ROMANIA PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL (POLITICA DE CONFIDENTIALITATE)..... | 41 |
| 37  | OBTINEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL .....                                                                  | 42 |
| 38  | PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE DE CATRE TERTI IN SCOPUL EXECUTARII CONTRACTULUI SAU IN ALTE SCOPURI.....       | 44 |
| 39  | INTERESUL LEGITIM AL ORANGE ROMANIA.....                                                                      | 46 |
| 40  | DREPTURILE CLIENTULUI IN CEEA CE PRIVESTE PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE .....                                 | 48 |
| 41  | REGISTRUL ABONATILOR .....                                                                                    | 49 |
| 42  | MASURI DE SIGURANTA ADECVATE.....                                                                             | 49 |



## SECTIUNEA 1

### 1. DEFINITII SI INTERPRETARE

#### 1.1. Definitii

In prezentul Contract, termenii si expresiile urmatoare vor avea semnificatiile de mai jos, daca din context sau din celelalte parti ale Contractului nu rezulta sau nu se prevede altfel:

**Abonament** inseamna Serviciile sau Pachetul de Servicii de comunicatii electronice si IT oferite Clientului de catre Orange Romania inclusiv prin intermediul Retelei Orange Romania, care poate cuprinde un anumit volum de Servicii si, dupa caz, Servicii Suplimentare conform celor mentionate in Partea I a Contractului si in cadrul Anexei(lor) Comerciale relevante, precum si Servicii Incluse, in schimbul tuturor carora Clientul datoreaza catre Orange Romania plata Valorii Abonamentului.

**Activare** inseamna inceperea furnizarii de catre Orange Romania catre Client a Serviciilor contractate.

**Amplasament** inseamna (unde este cazul) adresa sau locul fizic (incluzand mijloace de transport) in care vor fi amplasate orice Echipamente in scopul furnizarii catre Client a unui/unor Serviciu/Servicii.

**Anexa Comerciala** inseamna partea a 2 a contractului care include, dupa caz: (i) Serviciile si/sau Pachetul(ele) de Servicii contractat(e) de catre Client si Tarifele aferente acestora (e.g. planul tarifar aplicabil, numarul de minute si/sau traficul de date inclus, optiuni (daca este cazul) si contravaloarea lor, Tarifele aplicabile pentru minute ori trafic de date suplimentar, Tariful lunar de utilizare a serviciilor de servere virtuale), (ii) durata specifica a Serviciilor unui Serviciu respectiv Termenul Minim al Serviciilor, (iii) Taxa/e de Inetare si, dupa caz, Taxa/e de Inetare Specifice (astfel cum sunt definite mai jos), (iv) alte aspecte relevante in legatura cu furnizarea Serviciilor mentionate. Cu exceptia situatiilor in care se mentioneaza expres altfel, orice sub-anexa sau sub-anexe la o Anexa Comerciala este/sunt considerata(e) ca facand parte integranta din aceasta din urma.

**Anexa Tehnica** inseamna documentul care constituie parte integranta din Contract si contine specificatiile tehnice asociate fiecarui Serviciu si/sau, dupa caz, cerintele tehnice necesare a fi indeplinite de Client, referitoare la un anumit Serviciu.

**“Contul meu”** reprezinta serviciul online pus de catre Orange Romania la dispozitia clientilor sai la adresa <https://www.orange.ro/> sau prin intermediul aplicatiei dedicata.

**Cartela SIM** inseamna cartela proprietatea Orange Romania, oferita de catre Orange Romania Clientului la data sau dupa semnarea Contractului si care, conectarea la un Echipament (e.g. echipament GSM/UMTS, terminal de comunicatii electronice - telefon mobil, tableta etc.) permite accesul si utilizarea de catre Client a Serviciilor contractate precum si identificarea Clientului in Reteaua Orange.

**Client** inseamna persoana juridica semnatară a Contractului, ale carei date de identificare sunt mentionate in Partea I a Contractului si care utilizeaza Serviciile furnizate de Orange Romania, fara a furniza la randul sau aceste Servicii catre terti.

**Contract** inseamna contractul incheiat intre Client si Orange Romania, incluzand toate partile si avand structura descrisa in Partea I a Contractului. s

**Data Activarii** inseamna data de la care unul sau mai multe Servicii sunt furnizate Clientului.

**Data de Facturare** inseamna data alocata automat Clientului in momentul Activarii Serviciilor, in functie de care Orange Romania stabileste Perioada de Facturare.

**Deranjament Servicii de Voce Mobila si Date Mobile:** o intrerupere a Serviciilor de Voce Mobila sau Date Mobile, neimputabila Clientului, cauzata de nefunctionarea a cel putin 5 statii de baza adiacente.

**Deranjament Servicii de Voce Fixa si Internet Fix:** o intrerupere a Serviciilor de Voce Fixa si/sau Internet Fix, notificata de catre Client si validata de Orange Romania, neimputabila Clientului, cauzata de nefunctionarea unor elemente din Reteaua Orange Romania, respectiv imposibilitatea efectuării si primirii de apeluri de telefonie fixa, nefunctionarea accesului la internet.



**Disponibilitatea Serviciului** reprezinta procentul de timp in care un serviciu este disponibil conform celor stabilite in domeniul de responsabilitati al Orange Romania.

**Durata Contractului** reprezinta perioada de valabilitate a prezentului contract.

**Echipamente** inseamna dispozitivele (ce pot include si Software) care permit accesarea efectiva si utilizarea propriu-zisa a Serviciilor, inclusiv, dar fara a se limita, la telefoane mobile, modem-uri, centrale telefonice, sisteme de telefonie fixa si alte sisteme tehnice precum antene, routere, servere, unitati de monitorizare si, in general, orice alta aparatura pe care Orange Romania o poate recomanda, instala ori pune la dispozitie Clientului. In intelesul prezentei definitii, termenul Echipamente include atat Echipamentele obtinute si utilizate de catre Client in mod independent de relatia comerciala cu Orange Romania cat si Echipamentele dobandite de catre Client de la Orange Romania in virtutea prezentului Contract: (i) ca parte a unui Pachet de Servicii sau (ii) separat, in baza unui Contract de vanzare-cumparare de Echipamente.

**eSIM-ul** reprezinta tehnologia prin care te poti conecta la reseaua mobila utilizand dispozitivele GSM compatibile (smartphone-uri, tablete sau smartwatch-uri), fara sa mai fie nevoie sa utilizezi o cartela SIM

**Fond de garantie si Avans pentru risc financiar** inseamna suma de bani, nepurtatoare de dobanda, pusa la dispozitia Orange Romania de catre Client, in urma solicitarii formulate de Orange Romania in acest sens, in conditiile prevazute in prezentul Contract si in scopul garantarii executarii obligatiilor de plata ale Clientului sau al garantarii bonitatii Clientului.

**Frauda** inseamna orice actiune sau inactiune a Clientului care: (i) constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale contractuale sau legale, cu intentia de a produce fie companiei Orange Romania, fie unui tert, un prejudiciu de orice natura, sau de a obtine un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul (inclusiv, dar fara a se limita la, utilizarea frauduloasa a licentelor relevante) sau (ii) are drept consecinta producerea unui asemenea prejudiciu sau obtinerea unui asemenea avantaj.

**Indicatorii Obiectivi** – parametrii utilizati de Orange Romania in vederea constatarii unei utilizari abuzive sau anormale a Serviciului de Roaming la nivel de cartela SIM. Pot consta in:

- volumul traficului de voce sau al traficului de date efectuat in SEE mai mare decat volumul traficului de voce sau al traficului de date efectuat pe Teritoriul Romaniei sau in alte state in afara celor membre SEE si
- perioada de prezenta a Clientului in SEE mai mare decat perioada de prezenta pe Teritoriul Romaniei sau al altor state in afara celor membre SEE; (in scopul determinarii acestui Indicator Obiectiv, ziua in care Clientul se inregistreaza in Reteaua Orange Romania este considerata zi de prezenta pe Teritoriul Romaniei), sau
- perioada de lunga inactivitate a unei cartele SIM asociata cu utilizarea preponderenta in statele membre ale SEE, sau
- achizitionarea si utilizarea subsecventa a mai multor cartele SIM de catre acelasi Client pentru Serviciile de Roaming in statele membre ale SEE.

**Informatii Confidentiale** inseamna orice informatie obtinuta in legatura cu prezentul Contract (inclusiv pentru evitarea oricarui dubiu, detalii privind Utilizatorii si datele transferate prin intermediul Retelei Orange Romania), care sunt: (i) rezonabil identificate de oricare Parte ca fiind informatii sensibile din punct de vedere comercial sau confidentiale; (ii) in mod evident confidentiale; sau (iii) furnizate in circumstante care dau nastere unei obligatii de confidentialitate.

**Internet** inseamna reseaua globala a sistemelor tehnice de prelucrare date/informatii si comunicare precum si a altor dispozitive cu adrese computerizate ce sunt interconectate in baza protocoalelor de comunicare "Transmission Control Protocol" (TCP) / "Internet Protocol" (IP).

**Limita de credit** inseamna suma maxima stabilita de Orange Romania, cu informarea Clientului si aplicabila pentru o Perioada de facturare, in limita careia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de Orange Romania sau de Serviciile tertilor prin intermediul Orange Romania. Limita de credit poate fi modificata in functie de istoricul Clientului si in raport de indeplinirea sau neindeplinirea obligatiilor sale contractuale.

**Magazinul online** reprezinta o platforma web prin intermediul careia clientii pot achizitiona diverse produse si servicii comercializate de catre Orange Romania SA. Accesul la aceasta platforma se face pe baza unui nume de utilizator si a unei parole. Clientul isi asuma intreaga raspundere pentru pastrarea in siguranta a parolei si utilizarii acesteia.



**Mesajul de notificare a lucrarilor programate** reprezinta modalitatea prin care Orange Romania identifica un Deranjament aparut la solutia Clientului, pe baza apelului realizat de catre Client la numarul \*380, circuitele si numerele afectate, manifestarea Deranjamentului, precum si procedura prin care Orange Romania anunta Clientul asupra lucrarilor planificate.

**Minut international** inseamna orice minut originat in Reteaua Orange care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre destinatii fixe sau mobile apartinand altor tari (cu exceptia Romaniei).

**Minut in afara Retelei Orange Romania** inseamna orice minut care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua Orange Romania si terminate in retelele altor operatori nationali de comunicatii electronice fixe sau mobile.

**Minut in Retea** inseamna minut initiat in interiorul Retelei Orange si care se poate utiliza in cadrul apelurilor catre alte destinatii fixe sau mobile din interiorul Retelei Orange Romania.

**Minut national** inseamna minut care se poate utiliza catre orice destinatie fixa sau mobila de pe Teritoriul Romaniei; include atat minute in Retea cat si minute in afara Retelei. Minutele nationale se pot utiliza si in Roaming pentru destinatii din Spatiul Economic European (SEE), daca Pachetul de Servicii achizitionat este un pachet cu Acces Roaming SEE inclus in conditiile ofertei comerciale.

**Numar de telefon (MSISDN in cazul serviciilor mobile)** inseamna numarul a carui folosinta este oferita Clientului fie de catre Orange Romania, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice (in cazul portarii in Reteaua Orange), cu scopul utilizarii de catre Client a Serviciilor furnizate de Orange Romania. Clientul nu dobandeste si nu poate dobandi proprietatea asupra Numarului de telefon. Orange Romania isi rezerva dreptul de a schimba numarul de telefon (MSISDN in cazul serviciilor mobile) in baza unei notificari prealabile cu 30 de zile a Clientului, in cazuri exceptionale, respectiv din ratiuni impuse de autoritatile competente si/sau de functionarea serviciului Orange Romania. In aceste conditii, Clientul nu va putea solicita incetarea Contractului sau pretinde niciun fel de despagubire din partea Orange Romania pentru aceasta modificare.

**Oferta convergenta** reprezinta o combinatie de servicii oferite de Orange Romania care poate genera beneficii suplimentare pentru Client si poate fi modificata de la o perioada la alta. Beneficiile suplimentare sunt dinamice si valabile atat timp cat combinatia de abonamente si servicii in baza carora au fost oferite de Orange Romania este activa pe contul de client. Orice modificare de abonamente si servicii pe contul de client va duce automat la modificarea beneficiilor suplimentare sau pierderea beneficiilor suplimentare conform ofertei convergente, iar tariful se va face conform ofertei comerciale aferente serviciilor ramase. Oferta convergenta este descrisa in Anexa comerciala de Oferta Convergenta care va fi semnata odata cu achizitionarea ultimului serviciu care face parte din Oferta

**Optiune** inseamna un Serviciu suplimentar Abonamentului, oferit Clientului contra cost, care se activeaza la cererea acestuia. Conditii de activare si utilizare ale optiunilor sunt disponibile in Anexele comerciale.

**Orange Thank You (OTY)** inseamna programul de loialitate de care poate beneficia Clientul care a ales un Pachet de Servicii (Servicii de Voce Mobila sau Servicii de Date Mobile) si care ofera Clientului o serie de beneficii prezentate in materialul Orange Thank You, beneficii care nu pot fi acordate sub forma baneasca. Acest material poate fi pus la dispozitia Clientului la cerere sau poate fi accesat pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro), sectiunea Orange Thank You. Programul Orange Thank You nu are un caracter obligatoriu, iar conditiile sale pot fi modificate oricand de catre Orange Romania pe durata derularii Contractului, fara ca aceasta sa reprezinte un motiv de denuntare unilaterala si fara a da dreptul la despagubiri Clientului.

**Pachetul de Servicii** inseamna ansamblul Serviciilor contractate de catre Client, cu inglobarea, dupa caz, a accesoriilor/Echipamentelor necesare furnizarii Serviciilor in cauza (de exemplu: Numarul de telefon, Cartela SIM, terminalul, modemul, receiverul, antena sau alte echipamente tehnice), precum si asistenta oferita Clientului cu privire la utilizarea Serviciilor, posibilitatea Clientului de a participa la programele organizate de Orange Romania Cu titlu informativ, detalii despre ofertele comerciale / tarifele standard ale Orange Romania se pot solicita Serviciului Clienti (la numarul de telefon 300) sau pot fi gasite pe pagina de internet [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

**Parola** inseamna sirul de caractere alocat fiecarui Client in scopul protejarii informatiilor referitoare la Client si al folosirii de catre acesta, in siguranta, a Serviciilor furnizate de Orange Romania. Clientul isi asuma intreaga raspundere pentru pastrarea in siguranta a Parolei si utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul in masura sa o cunoasca.

**Parte** inseamna oricare dintre partile semnatare ale prezentului Contract.



**Perioada de Facturare** inseamna perioada cuprinsa intre doua Date de Facturare consecutive.

**Perioada minima Contractuala** reprezinta cea mai scurta perioada de valabilitate a serviciului contract prin anexa comerciala. Pe perioada minima contractuala, Clientul este obligat sa mentina serviciul in conformitate cu angajamentele asumate contractual de ambele Parti.

**Persoana de contact** inseamna oricare si toate persoanele fizice imputernicite sau desemnate de catre Client si acceptate de Orange Romania pentru a reprezenta Clientul in relatia contractuala cu Orange Romania, indiferent de sarcinile alocate acestora, in conditiile prevazute de formularul Desemnare Persoane de Contact.

**Reprezentantul Clientului** este persoana care semneaza Contractul, autorizata de catre Client si isi poate asuma in mod valabil obligatii in numele acestuia, si a obtinut toate aprobarile interne prevazute de documentele constitutive ale Clientului si/sau oricare alte regulamente interne ale acestuia

**Reprezentant Orange Romania** inseamna un reprezentant autorizat conform legii si procedurilor interne sa reprezinte interesele Orange Romania in raporturile cu Clientul.

**Reteaua Orange Romania** inseamna Reteaua de comunicatii electronice prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile oferite de Orange Romania in baza prezentului Contract.

**Roaming** inseamna un serviciu suplimentar al Serviciului Voce Mobila si a Serviciului de Date Mobile prin contractarea careia Clientul si/sau Utilizatorii Clientului pot folosi Cartelele SIM in scopul accesarii si utilizarii de retele de comunicatii electronice, atunci cand se afla in afara teritoriului Romaniei, in baza unui acord comercial incheiat intre Orange Romania si operatorii acelor retele. Conditii de utilizare ale Serviciului Roaming sunt descrise in cadrul sub-clauzelor 34.2 - 34.5 din TCG.

**SEE** reprezinta Spatiul Economic European compus in acest moment din statele membre ale Uniunii Europene, Islanda, Lichtenstein si Norvegia.

**Servicii** înseamnă oricare și toate serviciile de comunicații electronice și IT oferite de Orange România Clientului prin intermediul Rețelei Orange România sau prin intermediul rețelelor operatorilor parteneri, indiferent dacă sunt prestate în cadrul sau în afara Abonamentului (incluzând Serviciile incluse și/sau Serviciile Suplimentare și Sub-categoriile unui/unor Serviciu/i).

**Servicii de baza** inseamna Serviciile de comunicatii electronice si /sau tehnologia informatiei, furnizate prin prezentul contract, de Orange Romania, prin alegerea unuia sau mai multor Pachete de Servicii, fara a fi necesara activarea prealabila a altor Servicii. Acestea sunt: Serviciul de Voce (mobila), Serviciul de Date mobile, Serviciul de Internet fix, Serviciile de Voce fixa si Serviciile TV si Serviciile IT&C

**Serviciul Cronos** este disponibil pentru toate tipurile de abonament Orange si ii permite Clientului sa isi monitorizeze consumul si costurile. Informatiile oferite de Serviciul Cronos sunt actualizate periodic.

**Serviciul de informatii abonati si Registrul Abonatilor** inseamna serviciul de informatii abonati si/sau de agenda telefonica pus la dispozitia abonatilor de catre furnizorii autorizati in acest scop, de catre autoritatea competenta.

**Servicii incluse** inseamna Serviciile de care Clientul beneficiaza automat, impreuna cu un anumit Serviciu, furnizate de Orange Romania in scopul sporirii confortului si satisfactiei Clientului in ceea ce priveste Serviciile si, in general, derularea Contractului (ex Serviciul Clienti).

**Serviciul Roaming** este un serviciu suplimentar care ofera Clientului posibilitatea de a beneficia de Serviciul de Voce sau/si Date, prin intermediul unei alte retele, in baza unui acord comercial incheiat intre Orange Romania si operatorul acelei alte retele, atunci cand Clientul nu se afla in aria de acoperire geografica a Rețelei Orange Romania. Serviciul se poate activa/dezactiva la solicitarea Clientului, cu exceptia Pachetelor de Servicii care nu permit activarea acestui Serviciu.

**Serviciul Roaming Extins** inseamna Serviciul de Roaming disponibil in orice stat in afara celor membre SEE.

**Serviciul Roaming SEE** inseamna Serviciul de Roaming oferit in statele membre SEE, in conformitate cu dispozitiile Regulamentelor UE nr.531/2012 si Regulamentului de aplicare nr.2016/2286.

**Servicii Suplimentare** inseamna Servicii oferite de Orange Romania pe langa Serviciile de Baza si Serviciile incluse, activate automat sau la solicitarea Clientului, a caror utilizare poate presupune costuri suplimentare, conform ofertei comerciale a Orange Romania, de care Clientul ia cunostinta in momentul solicitarii Activarii acestora.





**Serviciile Terților** înseamnă servicii oferite de terți, de care Clientul poate beneficia la alegerea sa prin intermediul Orange Romania. Clientul accepta și înțelege faptul că Orange Romania nu deține controlul și nici nu este responsabilă față de Client pentru furnizarea Serviciilor Terților.

**Serviciul de transmisiuni de date mobile** reprezintă Serviciul prin care Orange Romania 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 Romania 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 Romania până la un alt utilizator conectat la Rețeaua Orange Romania sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

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

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

**Soluțiile de date fixe** reprezintă sub titlu de exemplu enunțativ, nu limitativ, următoarele: DIA, IPVPN, IPVPN Lite, Ethernet Line, Leased Line, Ethernet VPN, Office Net, Net Pro.

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

**Tarif** înseamnă suma percepută de către Orange Romania Clientului în condiții standard sau preferențiale pentru sau în legătură cu furnizarea unui anumit tip de Serviciu / Pachet de Servicii astfel cum este stipulat în Anexa Comercială și/sau alte oferte ale Orange Romania înmânate Clientului la data solicitării Serviciilor, solicitării activării Serviciilor ori, după caz, la momentul semnării Contractului și de care Clientul ia cunoștință la oricare dintre aceste momente, de regulă, în consecința transmiterii unei Cereri de servicii suplimentare. Tarifele utilizate de Orange Romania se percep de regulă: (i) prin tarifyare la secunda pentru Serviciile de voce, cu excepția primului minut care este indivizibil, (ii) prin raportare la traficul de date efectuat pentru Serviciile de date, (iii) prin tarifyare periodică (e.g. orar, lunar) în cazul anumitor Servicii Suplimentare (e.g. serviciul Flexible Computing, serviciul Hosting, serviciul de comunicații de date fixe, serviciul BlackBerry Enterprise, serviciul „TelVerde”), (iv) prin tarifyare unică (e.g. tarifyare de instalare, tarifyare instalare-conectare, contravaloare Software sau Licențe Software pentru Utilizatori Finali, tarifyare de modificare, tarifyare de mutare a unui Amplasament, tarifyare servicii de mentenanță, tarifyare de configurare asistată a mașinilor virtuale).

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

**Taxa de încetare sau Taxa de încetare a Contractului** înseamnă prestația convenită de Parti în schimbul denunțării unilaterale de către Client a Contractului, oricare și toate despăgubirile datorate în cazul rezilierii Contractului din cauze imputabile Clientului așa cum au fost acestea determinate prin prevederile TCG și Anexelor Comerciale și/ sau Anexelor Tehnice relevante, orice alte Preturi agreeate în mod specific de către Parti 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 Parti prin raportare la: (i) elemente asociate logic și/sau fizic furnizării efective a unui Serviciu ori care fac obiectul unui Serviciu contractat de către Client și/sau (ii) o unitate de timp determinată (e.g. săptămână, lună, trimestru) și/sau (iii) alte elemente de referință și care trebuie plătită cu titlu de prestație sau despăgubire în cazuri specific determinate, indicate în Contract sau Anexele Comerciale, precum (fără ca enumerarea să fie limitativă): încetarea deplină a efectelor Contractului, renunțarea de către Client la furnizarea unui sau unor Servicii ori Categorii de Servicii, Servicii Suplimentare sau alte Servicii, Frauda.

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





**Teritoriu** inseamna teritoriul Romaniei.

**Termen de Remediere** inseamna intervalul de timp, cuprins intre momentul primirii de catre Orange Romania a unei reclamatii privind Deranjamentul unuia dintre Servicii, confirmat de Orange Romania si momentul in care Serviciul respectiv a fost repus in functiune;

**Trafic artificial** reprezinta trafic realizat cu scopul de a genera, catre una sau mai multe destinatii, volume de apeluri/sms neconforme unei nevoi personale de comunicare electronica (de exemplu: trafic permanent catre una sau mai multe destinatii cu taxa de interconectare mare, trafic ce poate fi interpretat ca nefiind efectuat de un utilizator final).

**Utilizator** inseamna persoanele autorizate de client pentru a utiliza Serviciile oferite de Orange Romania conform Contractului;

**Valoarea Abonamentului** reprezinta suma fixa cuprinsa in oferta comerciala a Orange Romania, parte integranta a Contractului, comunicata Clientului in momentul semnarii Clauzelor Contractuale de Baza sau a actului aditional prin care este modificata oferta comerciala si datorata lunar de Client catre Orange Romania, reprezentand contravaloarea Serviciilor contractate in baza Abonamentului, platibila in RON in baza ratei de schimb valutar prevazute in Clauzele Contractuale de Baza ("CCB").

**Viteza promovata** de transfer al datelor pentru serviciul de internet fix: rata de transmitere a datelor pe care Orange Romania o utilizeaza in informarile cu scop comercial, respectiv in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata de transfer este egala cu viteza maxima de transfer a datelor.

**Viteza maxima** de transfer a datelor pentru serviciul de internet fix: rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit.

**Viteza disponibila in mod normal** pentru serviciul de internet fix reprezinta rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de timp definita.

**Viteza minima** de transfer al datelor pentru serviciul de internet fix cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta in accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului. In principiu, viteza reala, experimentata de Client nu este mai mica decat viteza minima de transfer al datelor, cu exceptia cazurilor de intrerupere a serviciului.

**Viteza maxima estimata** de transfer al datelor pentru serviciul de acces la internet mobil: rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta in conditii reale.

**Viteza promovata de transfer** al datelor pentru serviciul de acces la internet mobil: rata de transmitere a datelor pe care Orange Romania o utilizeaza in informarile cu scop comercial, respectiv in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu viteza maxima estimata.

## 1.2. Interpretare

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

1.2.2 Referintele din prezentul Contract la orice statut sau instrument statutar vor include orice re-instituire sau readoptare, modificari sau amendamente la acesta, in vigoare la momentul respectiv.

1.2.3 Referirile generale la clauze, sub-clauze, paragrafe, privesc, daca nu se prevede ori nu rezulta altfel din context, la clauzele, sub-clauzele, paragrafele si punctele din oricare parte componenta a prezentului Contract inclusiv, dar fara a se limita la TCG, Anexele Comerciale si Tehnice.

1.2.4 Daca contextul nu prevede altfel, singularul va include pluralul si viceversa.

1.2.5 Referirile din prezentul Contract la un Serviciu vor include, dupa caz, oricare si toate elemente asociate logic si/sau fizic furnizarii efective a Serviciului respectiv ori care fac obiectul Serviciului astfel contractat de catre Client (spre exemplu, orice trimitere la una sau mai multe Categori de Servicii va include atat Serviciile subsumate respectivei Categori de Servicii cat si/sau, dupa caz, fiecare Serviciu in parte



1.2.6 In cazul in care un anumit termen sau expresie apare cu majuscule si nu este definit(a) in mod specific in prezentul Contract, acesta/aceasta va avea semnificatia standard din domeniu, astfel cum aceasta ar fi inteleasa in mod rezonabil de catre un Client obisnuit sau de catre un furnizor de servicii de comunicatii electronice.

## 2. MODIFICARI

2.1 Modificarea datelor mentionate in partea a contractului sau a celor incluse in documentele solicitate de Orange Romania

2.1.1 Clientul are obligatia de a anunta imediat Orange Romania cu privire la orice modificare intervenita pe parcursul derularii Contractului in legatura cu documentele si/sau informatiile mentionate in Partea I a Contractului sau prezentate in vederea Activarii Serviciilor.

2.1.2 Daca va exista o neconcordanță in ceea ce priveste numirea sau revocarea Persoanei/Persoanelor de contact din partea Clientului pentru gestionarea relatiei cu Orange Romania sau daca exista informatii contradictorii, Orange Romania va avea dreptul sa nu ia in considerare cererile venite din partea Clientului pana nu va primi informatiile utile si necesare cu privire la rezolvarea acestei neconcordanțe.

2.1.3 Clientul se va asigura ca fiecare Persoana de contact va recunoaste si va accepta ca Orange Romania nu este raspunzatoare pentru nicio consecinta rezultata din exercitarea drepturilor Orange Romania mentionate in acest paragraf. Clientul va fi responsabil pentru fapte sau prejudicii de orice natura, create in cazul nerespectarii obligatiei mentionate mai sus.

2.1.4 Clientul are obligatia de a notifica in scris Orange Romania, la data incheierii Contractului, datele de identificare ale Persoanelor de contact (nume, prenume, adresa e-mail, numar de telefon) cu indicarea sarcinilor alocate acestora pentru gestionarea relatiei cu Orange Romania si derularea in bune conditii a prezentului Contract. Clientul are de asemenea obligatia de a notifica in scris catre Orange Romania orice modificare si/sau completare a informatiilor anterior mentionate cu privire la Persoanele de contact (inclusiv orice inlocuire a oricareia dintre Persoanele de contact), Orange Romania fiind indreptatita sa nu ia in considerare modificarile, completarile sau inlocuirile astfel intervenite pana la data receptonarii de catre Orange Romania a acestei notificari scrise a Clientului.

2.2. Modificarea contractului. Notificari.

2.1.1. Orange Romania isi rezerva dreptul de a modifica unilateral oricare dintre prevederile cuprinse in termenii si conditiile Contractului, notificand Clientul asupra modificarilor propuse. Clientul are dreptul de a denunta unilateral Contractul printr-o cerere scrisa trimisa la sediul Orange Romania in termen de 30 de zile de la primirea notificarii anterior mentionate, daca nu accepta modificarile propuse, fara a fi obligat la plata vreunei despagubiri catre Orange Romania, in caz contrar considerandu-se ca a acceptat modificarile propuse.

2.1.2. Cu titlu de exceptie de la dispozitiile articolului 2.1.1 de mai sus, Clientul nu va avea dreptul de a denunta unilateral contractul daca modificarea:

- este impusa de prevederile legislatiei aplicabile; sau
- este de natura pur administrativa si nu are niciun efect negativ asupra Clientului; sau
- este exclusiv in beneficiul Clientului.

2.1.3. In masura in care nu se precizeaza altfel in mod expres in prezentul Contract, orice notificare si/sau comunicare in legatura cu executarea sau incetarea sa va fi considerata ca fiind trimisa si va produce efecte daca este expediată de catre o Parte celeilalte Parti, in forma scrisa, prin posta, curierat rapid (inclusiv, dar fara a se limita la, scrisoare recomandata), e-



mail, SMS sau fax cu confirmare de primire, la adresele mentionate in Contract, iar respectiva expediere se va considera ca fiind efectuata la data primirii, respectiv receptionarii.

### **3. FONDUL DE GARANTIE SI AVANSUL PENTRU RISC FINANCIAR**

3.1. Orange Romania poate solicita Clientului, prin orice mijloc de comunicare accesibil Orange Romania, constituirea, intr-un termen stabilit de Orange Romania, a unui Fond de garantie sau a unui Avans pentru risc financiar, intr-un cuantum stabilit de Orange Romania ca urmare a unei analize a potentialului risc financiar al Clientului. In aceasta analiza se tine cont de criterii precum: situatia financiara a Clientului, istoricul de plata, tipul si numarul Cartelelor SIM, al TV cardurilor si al Serviciilor solicitate, consumul facturat si nefacturat, inregistrările existente in bazele de date cu debitori care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati, de orice natura.

3.2. Valoarea Fondului de garantie sau a Avansului pentru risc financiar solicitat inainte de activare nu poate depasi 500 de euro pe cartela SIM sau card TV, iar valoarea solicitata pe parcursul derularii Contractului poate fi de maximum 4 ori mai mare decat valoarea consumului facturat si nefacturat sau de maxim 500 de euro pe cartela SIM sau card TV. Fondul de garantie se solicita pentru o perioada de 3 luni, dupa cum urmeaza:

a) inainte de Activare, in cazul in care Orange Romania constata, dupa analiza documentelor si informatiilor puse la dispozitie de catre Client, ca acesta (i) este identificat ca figurand in orice baze de date cu debitori care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati, de orice natura; (ii) nu are o situatie financiara considerata corespunzatoare de catre Orange Romania, insa Orange Romania nu refuza activarea; (iii) Clientul solicita furnizarea anumitor Servicii Suplimentare; (iv) in caz de Frauda sau tentativa de Frauda, asa cum e definita in Sectiunea I „Definitii”; (v) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange Romania.

b) pe parcursul derularii Contractului (i) in cazul in care Clientul intarzie efectuarea platii facturii pentru Servicii; (ii) Clientul solicita furnizarea anumitor Servicii; (iii) in caz de Frauda sau tentativa de Frauda, asa cum e definita in Sectiunea I „Definitii”; (iv) in cazul depasirii Limitei de credit acordate de Orange Romania; (v) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange Romania.

Pe parcursul derularii Contractului, Orange Romania poate solicita constituirea succesiva sau concomitenta a mai multor Fonduri de garantie sau Avansuri pentru risc financiar, daca Clientul se afla in cel putin doua din cazurile pentru care se solicita constituirea acestora sau in situatia aparitiei redundante a aceluasi caz.

3.3. In cazul in care Clientul nu constituie Fondul de garantie sau Avansul pentru risc financiar solicitat pe parcursul derularii Contractului, pana la data stabilita si comunicata de Orange Romania Clientului odata cu solicitarea constituirii Fondului de garantie sau Avansului pentru risc financiar, precum si in cazul in care Orange Romania nu ii poate comunica Clientului intr-un termen rezonabil solicitarea constituirii Fondului de garantie sau Avansului pentru risc financiar din motive in afara controlului Orange Romania: (i) accesul Clientului la Servicii va putea fi suspendat, Clientul nefiind indreptatit la nicio despagubire; sau, dupa caz, (ii) Orange Romania nu va furniza Serviciile solicitate de Client pentru care a cerut constituirea Fondului de garantie sau Avansului pentru risc financiar, Clientul nefiind nici in acest caz indreptatit la despagubiri.

3.4. Daca accesul la Servicii ramane suspendat conform sub-clauzei 3.2. a punctul (i) pentru o perioada ce depaseste 2 (doua) zile lucratoare, Clientul va fi de drept in intarziere prin simplul fapt al neconstituirii Fondului de garantie la data stabilita si comunicata de Orange Romania, iar Orange Romania va fi indreptatita sa declare rezilierea Contractului, fara interventia instantei judecatoresti si fara nicio alta formalitate.

3.5. In cazul in care, dupa data constituirii Fondului de garantie si pana la expirarea termenului de 3 luni, nu a aparut o situatie care sa duca la executarea in totalitate a garantiei constituite de Client, riscul care a determinat constituirea Fondului de garantie se considera a fi diminuat si suma din Fondul de garantie se elibereaza Clientului, Orange Romania avand dreptul



de a compensa la aceasta data suma eliberata cu orice datorie scadenta a Clientului fata de Orange Romania. Daca suma din Fondul de garantie care se elibereaza Clientului pentru compensare nu epuizeaza intregul Fond, suma ramasa in Fondul de garantie poate fi eliberata la cererea Clientului. Daca suma eliberata din Fondul de garantie va fi mai mica decat suma inregistrata pe factura, compensarea va opera in limitele sumei celei mai mici si Clientul ramane obligat la plata diferentei din suma facturata.

3.6. In cazul Avansului pentru risc financiar, acesta va fi evidentiat pe factura emisa Clientului, iar suma achitata drept Avans pentru risc financiar va fi dedusa din factura urmatoare de servicii.

3.7. In cazul Serviciilor TV OTT valoarea Fondurilor de garantie sau a Avansurilor pentru risc financiar constituite conform prezentului articol este de maxim 500 de euro/abonament.

#### **4. LIMITA DE CREDIT**

4.1. Orange Romania poate stabili si solicita Clientului constituirea intr-o perioada determinata de timp a unei Limite de credit in functie de situatia sa financiara, istoricul de plata, de tipul si numarul Abonamentelor si serviciilor solicitate, de consumul facturat si nefacturat inregistrat si de inscrierile din bazele de date cu debitori care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati, de orice natura.

4.2. Orange Romania are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derularii Contractului, valoarea Limitei de credit alocate Clientului.

4.3. In cazul depasirii Limitei de credit, Orange Romania isi rezerva dreptul:

a) de a solicita Clientului constituirea unui Fond de garantie sau a unui Avans pentru risc financiar, in conditiile clauzei 4 de mai sus; in cazul neconstituirii Fondului de garantie sau a Avansului pentru risc financiar, accesul Clientului la Servicii poate fi suspendat, fara notificare prealabila si fara nicio alta formalitate, pana la data primirii platii primei facturi emise dupa data solicitarii Orange Romania de constituire a Fondului de garantie sau a Avansului pentru risc financiar sau pana la data primirii de catre Orange Romania a dovezii efectuarii platii Fondului de garantie sau a Avansului pentru risc financiar, in functie de care dintre aceste date intervine prima, Clientul nefiind indreptatit la nicio despagubire, sau

b) de a suspenda Serviciile, fara notificare prealabila si fara nicio alta formalitate, si de a solicita Clientului constituirea unui Fond de garantie sau a Avansului pentru risc financiar, in conditiile clauzei 3 de mai sus. Serviciile raman suspendate pana la data primirii de catre Orange Romania a dovezii efectuarii platii primei facturi emise dupa data solicitarii Orange Romania de constituire a Fondului de garantie sau a Avansului pentru risc financiar sau pana la data primirii de catre Orange Romania a dovezii efectuarii platii Fondului de garantie, in functie de care dintre aceste date intervine prima, Clientul nefiind indreptatit la nicio despagubire.

#### **5. FURNIZAREA SERVICIILOR SI/SAU A ECHIPAMENTELOR**

5.1. In considerarea achitarii de catre Client a oricaror si tuturor Preturilor si indeplinirii de catre Client a oricaror si tuturor obligatiilor si angajamentelor asumate prin prezentul Contract, Orange Romania va furniza Serviciile si/sau, dupa caz, Echipamentele relevante in conformitate cu termenii Contractului.

5.2. Orange Romania va incepe furnizarea unui Serviciu la Data Activarii Serviciului(lor) relevant(e) si va furniza Serviciul(le) respectiv(e) pe intreaga durata a Termenelor Minime ale Serviciilor contractate si/sau pe intreaga Durata a Contractului iar, ulterior, dupa caz, pana la incetarea de catre oricare Parte a Contractului conform prevederilor specifice ale acestuia.

#### **6. CALITATEA SERVICIILOR**



## 6.1 Activarea Serviciilor

6.1.1 In scopul furnizarii Serviciilor la Data Activarii, Orange Romania are dreptul de a solicita Clientului prezentarea documentelor originale care atesta, fara ca enumerarea sa fie limitativa, urmatoarele aspecte: denumirea, forma juridica, sediul social/profesional, numarul de inregistrare in Registrul Comertului ori in alt registru public, codul unic de inregistrare, codul de inregistrare fiscala, autorizatii de functionare, copii ale documentelor constitutive, date de identificare ale reprezentantilor legali, situatia sa financiara sau constituirea de catre Client a unui Fond de garantie, in conditiile clauzei 3 de mai sus.

6.1.2 Data Activarii reprezinta data de la care Clientul are acces la Serviciile contractate (e.g. servicii de voce, servicii de date, servicii IT&C). Cu exceptia cazurilor in care se agreeaza expres un alt termen si/sau alte conditii (inclusiv prin Anexe Comerciale si Anexe Tehnice) sau in ipoteza unor situatii specifice (e.g. cand furnizarea anumitor Servicii necesita o perioada prealabila pentru instalarea si testarea Echipamentelor relevante), Activarea are loc in maxim 5 (cinci) zile lucratoare: (i) de la data la care Partile au semnat Contractul, daca Orange Romania nu solicita documente sau (ii) de la data la care Clientul a pus la dispozitia Orange Romania documentele solicitate cuprinzand informatii care sa ateste denumirea, forma juridica, sediul social/profesional, numarul de inregistrare in Registrul Comertului, codul unic de inregistrare, codul de inregistrare fiscala si o situatie financiara corespunzatoare a Clientului, sau (iii) de la data finalizarii instalarii si/sau testarii, dupa caz in fiecare Amplasament, a Echipamentelor ce permit accesarea si utilizarea Serviciilor. In cazul prelungirii/modificarii unor servicii existente activarea are loc la prima data de facturare dupa semnarea anexei comerciale relevante.

6.1.3 In situatia in care Activarea nu poate avea loc in termenul prevazut la sub-clauza 6.1.2. de mai sus din cauza: (i) nefurnizarii documentelor cuprinzand informatii care sa ateste denumirea, forma juridica, sediul social/profesional, numarul de inregistrare in Registrul Comertului, codul unic de inregistrare, codul de inregistrare fiscala si o situatie financiara corespunzatoare a Clientului, sau (ii) identificarii unui caz de Frauda, sau (iii) imposibilitatii de instalare si/sau livrare a Echipamentului/Serviciului din motive neimputabile Orange Romania, Clientul este de drept in intarziere prin simplul fapt al neexecutarii/Fraudei, iar Orange Romania este indreptatita sa considere Contractul reziliat cu efecte imediate, fara interventia instantei judecatoresti si fara alta formalitate. Clientul nu este obligat la plata de daune catre Orange Romania, cu exceptia situatiei in care rezilierea a intervenit ca urmare a unui caz de Frauda din partea clientului, despagubirile in acest caz fiind cele prevazute in Cap. 18

In cazul nerespectarii termenului de 5 (cinci) zile calendaristice, Clientul poate solicita despagubiri in termen de maxim 30 de zile de la data semnarii Contractului. Despagubirile se vor calcula ca proportie intre Valoarea abonamentului si perioada in care Serviciul nu a fost prestat si se acorda prin creditarea Clientului pe factura aferenta lunii urmatoare.

## 6.2 Calitatea Serviciilor de Voce si Date Mobile

6.2.1. In functie de tehnologia radio utilizata, Viteza maxima estimata de transfer al datelor poate fi:

|               | Viteza maxima estimata |               |
|---------------|------------------------|---------------|
|               | Download (Mbps)        | Upload (Mbps) |
| 5G+           | 1500                   | 160           |
| 5G            | 500                    | 100           |
| LTE 3CA (4G+) | 355,6                  | 47,5          |
| LTE CA (4G+)  | 284,4                  | 47,5          |
| LTE(4G)       | 142,2                  | 47,5          |
| HSDPA+ (3G)   | 38,4                   | 5,04          |
| HSPA+ (3G)    | 19,2                   | 5,04          |

Viteza maxima 5G+ este obtinuta in modul de functionare Dual Connectivity al terminalului, cu alocare de resurse radio in tehnologia NR (NewRadio), cat si in tehnologia LTE-CA, N78+B3+B7+B20, banda alocata cumulata fiind de pana la 150 MHz. Pentru 5G resursele NR alocate sunt in N1, banda cumulata NR+LTE-CA fiind de pana la 60 MHz.

6.2.2. Viteza maxima estimata a fost determinata de Orange Romania ca valoare maxima a tuturor vitezelor masurate intr-un set de masuratori in conditiile de mai jos:

Astfel, masuratorile s-au realizat:

- in conditii de exterior, in locuri degajate de obstacole (evitandu-se zone cu cladiri inalte apropiate);
- la intervale orare diferite;
- cu un terminal mobil de tip CAT20 cu specificatiile tehnice: terminal cu capabilitati 5G comercializat de Orange Romania;
- cu un terminal ce are capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation);
- cu un terminal mobil in vizibilitate directa cu echipamentul radio/antena la o distanta maxima de 150-200m;
- in cazul 5G si 5G+:
  - cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP)  $>-75\text{dBm}$  si un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) $>-19$ ;
- in cazul 4G:
  - cu un terminal care a dispus de numarul maxim de PRB ce pot fi alocate sesiunii de test si
  - cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP)  $>-85\text{dBm}$  si un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) $>-3,5$ ;
- in cazul 3G:
  - cu un terminal care avea alocat un grup complet de coduri HSPA (15 coduri) si un TTI (transmission time interval) in mod continuu si constant si
  - cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSCP)  $>-80\text{dBm}$  si calitatea semnalului (energia de chip raportata la densitatea spectrala de zgomot -  $E_cN_0$ ) $>-3,5$ .

6.2.3. Vitezele maxime estimate pot fi afectate de mai multi factori, precum:

- perturbari ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (cladiri, poduri, tuneluri, constructii metalice, geografia solului, peretii cladirii in care se efectueaza masuratorile etc.);
- lucrari temporare de mentenanta, dezvoltare, modificare sau extindere a retelelor de telecomunicatii;
- utilizarea unui terminal care nu are specificatii tehnice care sa ii permita sa atinga viteza maxima estimata conform capabilitatilor tehnice ale retelei (spre exemplu, procesor cu performante slabe, memorie insuficienta etc.);
- utilizarea unor servere proxy sau aplicatii VPN pe durata efectuarii testelor;
- utilizarea programelor antivirus;
- limitari datorate sistemului de operare - anumite erori ale sistemului de operare al terminalului mobil cu care sunt efectuate masuratorile pot afecta viteza de transfer si pot determina obtinerea 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 contin optiuni dedicate pentru facilitarea unor viteze de transfer cat mai bune (de ex. suportul pentru un numar de thread-uri care ruleaza in paralel pentru transferul de date);
- spectrul si tehnologiile radio disponibile in zona in care se realizeaza masuratorile;
- nivelul de putere a semnalului si nivelul de calitate a semnalului;
- disponibilitatea resurselor celulei in momentul realizarii masuratorilor;
- intervalele orare in care se realizeaza masuratorile (in timpul sau in afara orelor de varf);
- existenta unui trafic pe fundal/in paralel in timpul efectuarii masuratorilor;
- existenta unor aplicatii care ruleaza in background.

6.2.4 Masurarea de catre Clienti a vitezelor de transfer al datelor pentru se realizeaza cu respectarea cumulativa a urmatoarelor conditii:





- toate masuratorile trebuie realizate cu aceeași cartela 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 și 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, Clientii vor evita spațiile aglomerate (spre exemplu competiții sportive, manifestatii, concerte etc.);
- măsurătorile se vor realiza în momente în care nu sunt condiții meteorologice nefavorabile (spre exemplu: vant puternic, furtuna, ninsoare etc.);
- măsurătorile se vor realiza numai dacă indicatorul grafic al puterii de semnal, afișat pe ecranul terminalului, indică valoarea maximă.

6.2.5 În plus față de condițiile de la alin. (6.2.4), Clientii sunt obligați să efectueze măsurătorile vitezei de transfer al datelor numai prin intermediul aplicației Netograf, care se poate descărca 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.

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

- exista 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:
  - o în cazul 4G, 5G și 5G+ nivel de putere al semnalului (RSRP)  $\leq -95\text{dBm}$  și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ)  $\leq -10$
  - o în cazul 3G: un nivel de putere al semnalului (RSSI)  $\leq -85\text{dBm}$

6.2.7 Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului de Date Mobile este de 24 de ore, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange România (de exemplu condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange România etc.). În cazul nerespectării de către Orange România a Termenului de remediere a Deranjamentelor Serviciilor de Date, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea Serviciului de Date și durata pe care Serviciul de Date nu a funcționat. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data apariției Deranjamentului Serviciului de Date. Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă lunii următoare.

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

6.2.9. Orange România va depune eforturi rezonabile pentru oferirea Serviciilor de Voce Mobilă un baza următorilor parametri de calitate:

- timpul de stabilire a convorbirii – sub 2 s
- probabilitatea de eșec la inițierea apelurilor – sub 0,2%

Nerespectarea de către ORO a parametrilor de calitate de mai sus nu va da dreptul Clientului să solicite despăgubiri.

Orange România nu garantează calitatea Serviciilor de Voce Mobilă

### 6.3 CALITATEA SERVICIULUI DE INTERNET FIX SI VOCE FIXA

6.3.1 Viteza maximă de transfer a datelor este:

- pentru tehnologia FTTH - 90 Mbps pentru download și 27 Mbps pentru upload;





- pentru tehnologia FTTH - 940 Mbps pentru download si 450 Mbps pentru upload, cu exceptia situatiei in care Contractul prevede o viteza diferita;

Viteza de transfer a datelor disponibila in mod normal este:

- pentru tehnologia FTTB – 56 Mbps pentru download si 19 Mbps pentru upload;
- pentru tehnologia FTTH – 570 Mbps pentru download si 400 Mbps pentru upload, cu exceptia situatiei in care Contractul prevede o viteza diferita;

Viteza minima de transfer a datelor este:

- pentru tehnologia FTTB – 10 Mbps pentru download si 3 Mbps pentru upload;
- pentru tehnologia FTTH - 10 Mbps pentru download si 10 Mbps pentru upload, cu exceptia situatiei in care Contractul prevede o viteza diferita;

6.3.2 Pentru a putea atinge Viteza minima, Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal si Viteza maxima 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 in cazul realizarii masuratorilor prin varianta web);
- nivelul de utilizare al procesorului in timpul masuratorilor trebuie sa fie de maxim 60;
- Wi-Fi oprit si 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 oricaror altor echipamente conectate la retea care pot genera trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc)

6.3.3 Pentru a atinge Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal si Viteza maxima 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 minim 100Mbps 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;

6.3.4 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 : Intel Core i3), unitate stocare tip HDD/SSD; interfata de retea 100/1000Mbps, memorie RAM : minim 2 GB , sistem de operare: Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS;
- conectivitatea intre placa de retea PC clienti si CPE Orange trebuie sa fie de minim 100Mbps 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)



6.3.5 Masuratorile vitezelor de transfer al datelor se vor realiza numai prin intermediul aplicatiei Netograf, care se poate descarca din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS). Clientul trebuie sa detina sau sa creeze cont pe aplicatia Netograf si trebuie sa fie conectat si autentificat in momentul realizarii masuratorilor.

6.3.6 Aplicatia Netograf dedicata terminalelor fixe detecteaza si afiseaza o serie de factori ce pot afecta o masuratoare, dupa cum urmeaza:

- traficul de fundal a depasit un procent de 2% din viteza de download sau upload masurata;
- media incarcarii procesorului in timpul testului a depasit valoarea de 60%;
- exista mai putin de 500 Mbytes memorie RAM libera.

6.3.7 Termenul de Remediere a Deranjamentelor Serviciului de Voce fixa si Internet Fix este de 72 ore de la inregistrarea la Serviciul Clienti a unei reclamatii valide din partea Clientului.

In cazul Deranjamentelor Serviciului de Internet Fix aparute din cauze imputabile exclusiv Orange Romania (de exemplu: pierderea semnalului din motive tehnice aflate sub controlul Orange Romania) care nu sunt remediate in termenul mentionat la alineatul anterior, Clientul poate solicita despagubiri. Cu exceptia situatiei in care Contractul prevede alte modalitati de calcul a despagubirilor, aceste despagubiri se calculeaza proportional cu Valoarea Abonamentului si numarul de ore in care Serviciul de Internet fix nu a fost functional (peste 72 de ore reprezentand Termenul de remediere), dupa cum este cazul. Despagubirile se calculeaza din momentul inregistrarii reclamatiei Clientului si se acorda prin creditarea Clientului prin factura emisa pentru luna urmatoare si numai ca urmare a analizei prealabile a tuturor circumstantelor existente care justifica acordarea de despagubiri.

In cazul Deranjamentelor Serviciului de Voce fixa aparute din cauze imputabile exclusiv Orange Romania (de exemplu: pierderea semnalului din motive tehnice aflate sub controlul Orange Romania) care nu sunt remediate in termenul mentionat la alineatul de mai sus, Clientul poate solicita despagubiri. Aceste despagubiri se calculeaza proportional cu Valoarea Abonamentului si numarul de ore in care Serviciul de Voce fixa nu a fost functional (peste 72 de ore reprezentand Termenul de remediere), dupa cum este cazul. Despagubirile se calculeaza din momentul inregistrarii reclamatiei Clientului si se acorda prin creditarea Clientului prin factura emisa pentru luna urmatoare si numai ca urmare a analizei prealabile a tuturor circumstantelor existente care justifica acordarea de despagubiri

6.3.8. Orange Romania va depune eforturi rezonabile pentru oferirea Serviciilor de Voce Fixa un baza urmatorilor Parametri de calitate:

- timpul de stabilire a convorbirii < 6 s
- probabilitatea de esec la initierea apelurilor – sub 0,1%

Nerespectarea de catre ORO a parametrilor de calitate de mai sus nu va da dreptul Clientului sa solicite despagubiri.

Orange Romania nu garanteaza calitatea Serviciilor de Voce Fixa.

## **7. CONDITII DE LIVRARE SI UTILIZARE A SERVICIILOR DE DATE FIXE SI VOCE FIXA**

7.1 In vederea instalarii Echipamentelor Orange Romania si/sau realizarii oricaror lucrari necesare pentru furnizarea catre Client a Serviciilor la unul sau mai multe Amplasamente, Orange Romania va putea realiza inspectii la oricare si toate Amplasamentele. Dupa instalarea solutiei de conectare fizica si a Echipamentelor Orange Romania si dupa efectuarea testelor de functionalitate a serviciului se va transmite Fisa de Teste. Clientul este obligat sa notifice Orange Romania imediat dupa transmiterea Fisei de Teste daca serviciul este nefunctional. In cazul in care, in termen de 1 (o) zi lucratoare de la data transmiterii catre Client a Fisei de Teste, Clientul nu anunta nefunctionalitatea Serviciului, atunci confirmarea functionalitatii serviciului in conditiile contractuale se considera efectuata, iar Orange Romania va factura atat instalarea Echipamentelor cat si serviciul din ziua urmatoare datei instalarii, considerata a fi Data Activarii. Comunicarile/notificarile verbale nu sunt luate in considerare de catre niciuna dintre Parti.

7.2 Orange Romania va asigura instalarea Serviciului la Amplasamentele Clientului in termenul stabilit in Anexele Comerciale sau Anexele Tehnice exclusiv in cazul in care Clientul utilizeaza Echipamentele Orange Romania. De asemenea, Orange Romania va asigura functionarea Sistemului de comunicatii de voce fixa exclusiv pentru solutia de comunicatii de Date Fixe si Voce Fixa furnizata Clientului conform prevederilor Anexelor Comerciale relevante. Conditiiile de utilizare a Echipamentelor sunt cele mentionate in conformitate cu prevederile prezentului Contract sau in Anexele Tehnice.



7.3 Clientul declara, accepta si recunoaste faptul ca pot exista cazuri in care Orange Romania nu poate furniza Serviciile in orice Amplasamente inclusiv datorita impedimentelor de ordin tehnic sau juridic astfel ca Orange Romania isi rezerva dreptul de a nu furniza aceste Servicii atunci cand, din cauza unor imprejurari precum cele mentionate anterior, furnizarea Serviciilor la un anumit Amplasament sau la anumite Amplasamente nu este posibila. In aceste conditii, Orange Romania isi rezerva dreptul de a nu onora toate Serviciile comandate de catre Client.

7.4 In vederea instalarii Echipamentelor Orange Romania, Clientul va asigura disponibilitatea la Amplasamente in consonanta cu indicatiile Orange Romania, necesitatile instalarii Echipamentelor Orange Romania, Echipamentelor Clientului precum si disponibilitatea punctelor de conectare la utilitati, asigurarea altor cerinte de natura tehnica sau operationala necesare in mod rezonabil.

7.5 In acelasi timp, Clientul va obtine oricare si toate aprobarile sau autorizatiile care pot fi necesare Orange Romania pentru amplasarea Echipamentelor Orange Romania inclusiv, dar fara a se limita la, aprobarea necesara pentru orice modificari ale Amplasamentului(lor).

7.6 Clientul va informa cu promptitudine Orange Romania ori de cate ori exista posibilitatea aparitiei vreunui caz care ar impiedica accesul la Echipamentele Orange Romania sau in Amplasament si va depune toate diligentele si va realiza oricare si toate formalitatile necesare pentru a elimina in timp util orice astfel de impedimente.

7.7 Orange Romania nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru nicio incalcare a Contractului ori de cate ori o astfel de incalcare se datoreaza imposibilitatii Orange Romania de a avea acces la Amplasament si/sau la Echipamentele Orange Romania ori in cazul neindeplinirii de catre Client a obligatiilor prevazute in Contract prin efectul careia Orange Romania este in imposibilitate de a-si indeplini obligatiile sale.

7.8 Orange Romania nu va putea fi tinuta responsabila pentru deteriorarea sau defectiunile Echipamentelor Clientului ori pentru intreruperea furnizarii Serviciilor cauzate de intreruperea utilitatilor (e.g. alimentarea cu energie electrica).

7.9 Clientul va semna catre Orange Romania in cel mai scurt timp posibil orice defectiune aparuta.

7.10 Clientul va semna si stampila, dupa caz, Procesul Verbal de predare-primire a Echipamentelor furnizate Orange Romania conform celor indicate in prezenta sectiune. In acelasi timp, Clientul va permite Orange Romania verificarea starii Echipamentelor si altor bunuri (dupa caz) predate Clientului, oricand acesta o va solicita si va confirma catre Orange Romania ca Echipamentele si alte bunuri (dupa caz) ce fac obiectul Anexelor Comerciale se afla in posesia sa in momentul notificarii efectuate de Orange Romania, cu ocazia inventarului sau de patrimoniu.

7.11 Clientul este obligat sa permita accesul Orange Romania in vederea recuperarii Echipamentelor, in termen de cel mult 30 zile lucratoare de la incetarea Contractului / incetarea furnizarii Serviciilor contractate, oricare survine prima, sau de la data solicitarii acestora de catre Orange Romania. In caz contrar, Clientul va fi obligat la plata de despagubiri catre Orange Romania in cuantum de 0,5% pe zi de intarziere calculate asupra valorii totale a Echipamentelor nereturnate. In fiecare caz in care se vor percepe penalitati de intarziere la plata, cuantumul sumelor datorate de Client cu titlu de penalitati de intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Prezentul paragraf se va aplica in mod corespunzator si in cazul incetarii efectelor Contractului din orice motiv in masura necesara Orange Romania pentru deconectarea si preluarea oricaror Echipamente Orange Romania din Amplasament.

7.12 Orange Romania nu este raspunzatoare pentru alterarea informatiilor transportate in exteriorul sistemului propriu de comunicatii.

7.13 In cazul Fraudei Clientului sau a unei suspiciuni rezonabile de Frauda a clientului, in legatura cu prezentul contract si serviciile care decurg din cadrul acestuia, Orange Romania va avea dreptul de a aplica masura suspendarii Serviciilor, in conditiile art 17.5 din prezentul TCG. De asemenea, in cazul unei Fraude a Clientului, Orange Romania va avea dreptul de a rezilia Contractul in conditiile art. 18.2. In acelasi timp, Orange Romania isi rezerva dreptul de a recupera in instanta toate prejudiciile suferite, precum si de a notifica autoritatile competente cu privire la incalcarea legislatiei aplicabile de catre Client si/sau Utilizator. Fara a aduce in vreun fel atingere dreptului Orange Romania de a notifica autoritatile competente, Orange Romania isi rezerva dreptul de a tarifa Clientul pentru utilizarea frauduloasa a Serviciilor cu tarifele standard aplicabile.

7.14 Clientul este obligat sa se asigure ca orice echipament propriu (i.e. Echipamentul Clientului): (i) este compatibil din punct de vedere tehnic cu Echipamentele si Reteaua Orange Romania si permite ca Serviciile de Date Fixe si Voce Fixa sa



fie furnizate si receptionate in mod corespunzator inclusiv, dar fara a se limita la, compatibilitatea privind protocoalele de rutare specificate de catre Orange Romania; (ii) nu pericliteaza existenta, integritatea si functionarea corespunzatoare a Retelei Orange Romania si Echipamentelor Orange Romania; (iii) va fi conectat la Reteaua Orange Romania si va fi configurat, programat si operat in conformitate cu parametrii tehnici aferenti Serviciilor de Date Fixe si Voce Fixa si cu indicatiile Orange Romania; si (iv) este utilizat de catre Client in conformitate cu prevederile legale aplicabile, prevederile licentelor relevante (inclusiv Licentele Software pentru Utilizatori Finali) si normelor de siguranta si securitate incidente.

7.15 In situatia in care Clientul nu (mai) poate asigura respectarea obligatiilor din paragraful 7.1 de mai sus ori Echipamentele Clientului nu sunt compatibile ori nu intrunesc cerintele prevazute in paragraful 7.1 de mai sus, Clientul este obligat sa nu conecteze ori, dupa caz, sa deconecteze imediat Echipamentele Clientului de la Echipamentele Orange Romania si/sau de la Reteaua Orange Romania. In caz contrar, Orange Romania isi rezerva dreptul ca, in situatii de urgenta sau atunci cand deconectarea este obligatorie conform legii, sa deconecteze Echipamentele Clientului pe cheltuiala acestuia din urma, in baza unei notificari prealabile transmise in acest scop.

7.16 Clientul declara si recunoaste ca furnizarea in conditii optime a Serviciilor de Date Fixe si Voce Fixa depind de existenta la dispozitia Clientului a Echipamentelor Clientului compatibile cu astfel de Servicii, in caz contrar existand riscul ca Serviciile de Date Fixe si Voce Fixa sa nu functioneze in mod corespunzator. Intr-un astfel de caz, Orange Romania nu isi asuma nicio raspundere pentru calitatea sau imposibilitatea receptionarii de catre Client a Serviciilor de Date Fixe si Voce Fixa.

7.17 Clientul este in intregime responsabil pentru pastrarea confidentialitatii contului, numelor de utilizator si parolilor sale (credentialele de acces) folosite pentru accesul in platformele puse la dispozitie de Orange. De asemenea, avand in vedere ca, prin intermediul anumitor platforme, Orange pune la dispozitia Clientului informatii care pot contine date personale ale propriilor angajati sau vizitatori, Clientul este responsabil pentru informarea acestora cu privire la accesul la informatii si utilizarea lor in conditii legale.

7.18 Clientul recunoaste si convine ca Orange Romania poate utiliza serviciile unor parteneri comerciali pentru furnizarea Serviciilor de Date Fixe, Voce fixa si/sau Echipamentelor Orange Romania. Clientul se obliga sa acorde asistenta necesara precum si accesul la Amplasament, Echipamentele Orange Romania si/sau Echipamentele Clientului partenerilor comerciali ai Orange Romania.

7.19 Clientul va asigura functionarea Retelei Locale si/sau a Retelei Extinse si se va asigura ca protocoalele acestor retele si aplicatiile utilizate vor functiona in mod satisfacator prin conexiunile existente. Totodata, Clientul se obliga sa asigure intretinerea corespunzatoare a Retelei Locale precum si a Retelei Extinse, astfel incat acestea sa poata fi utilizate in bune conditii pentru furnizarea Serviciilor de Date Fixe si Voce Fixa.

7.20 Clientul se obliga sa adopte si sa implementeze regulamente adecvate privind securitatea Retelei Locale, Retelei Extinse, a datelor transmise prin intermediul acestora, utilizand Serviciile de Date Fixe si Voce fixa, precum si reguli conforme de arhivare a datelor si informatiilor astfel comunicate.

7.21 Daca nu se prevede in mod expres altfel, Orange Romania nu va avea obligatia de a integra Serviciile de Date Fixe si Voce Fixa in oricare dintre serviciile, bunurile sau produsele pe care Clientul le ofera in cursul activitatii sale partenerilor sai comerciali.

## 8 SERVICIUL CLIENTI ORANGE

8.1 Serviciul Clienti Orange Romania poate fi contactat la numarul 300 sau pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). prin, <http://www.orange.ro/contact>, sau din Aplicatia "contul meu", sectiunea Contacteaza-ne de pe <https://www.orange.ro/contul-meu>.

8.2 Programul de lucru de la serviciul Clienti 300 este:

- Luni – Vineri: 8 AM-8 PM si
- Sambata: 9 AM-5 PM

In afara acestor intervale, Serviciul Clienti Orange poate fi apelat la numarul 401, apelul fiind taxat cu 0,12 euro (fara TVA)/minut.



8.3 Pentru serviciile de voce si date fixa si IT&C, numarul de suport se va gasi in Anexa tehnica specific fiecarui serviciu contractat.

## **9 LUCRARI DE MENTENANTA PENTRU SERVICIILE DE DATE FIXE SI VOCE FIXA**

- 9.1 Pentru orice lucrare de mentenanta programata asupra Serviciului care va afecta disponibilitatea, Orange Romania va notifica Clientul cu cel putin 2 zile lucratoare inainte de inceperea lucrarilor. Notificarea va include urmatoarele informatii: natura activitatii, identitatea conexiunilor afectate, tipul de efect (oprirea conexiunii, degradarea parametrilor de calitate ai Serviciului), momentul de inceput al actiunii, momentul de sfarsit al actiunii.
- 9.2 Clientul are obligatia de a raspunde propunerilor de programare a lucrarilor de mentenanta venite din partea Orange Romania intr-un interval de timp ce nu va depasi o zi lucratoare.
- 9.3 Dupa stabilirea de comun acord a perioadei de interventie pentru lucrarile de mentenanta, Orange Romania si subcontractorii sai desemnati au dreptul de a suspenda temporar serviciul daca natura lucrarilor de mentenanta justifica acest lucru, cu mentiunea ca aceste operatiuni nu se vor desfasura pe o durata mai mare de 8 ore si vor fi efectuate la ore de trafic minim, in limita posibilitatilor.
- 9.4 Clientul are obligatia de a nu incerca blocarea interventiei respective prin neacordarea permisiunii de efectuare a lucrarilor de mentenanta pentru mai mult de 2 propuneri diferite (din punct de vedere calendaristic) din partea Orange Romania si care au in comun campurile din notificarile trimise catre Client ce descriu natura activitatii si identificatorii conexiunilor afectate.
- 9.5 In cazul nerespectarii de catre Client a obligatiilor stabilite in acest punct, Orange Romania isi rezerva dreptul de a efectua lucrarile respective chiar si fara acordul Clientului, dar cu respectarea propriilor responsabilitati mentionate mai sus.

## **10. LIMITELE RASPUNDERII ORANGE ROMANIA**

- 10.1 Orange Romania raspunde exclusiv pentru Serviciile sale si, prin urmare, nu raspunde pentru serviciile oferite de Terte Parti, care fac uz, in orice forma, de aceste Servicii. Pentru evitarea oricaror dubii, Orange Romania nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, suferite de Client in legatura cu Serviciile Tertilor. Totodata, Orange Romania nu raspunde pentru terte persoane care beneficiaza de Servicii in absenta unui contract incheiat intre Orange Romania si o asemenea terta persoana.
- 10.2 In toate cazurile, Partile agreeaza in mod expres ca raspunderea Orange Romania decurgand din validitatea, interpretarea, executarea sau incetarea prezentului Contract, este limitata la Valoarea Abonamentului datorata pentru o luna contractuala de Client catre Orange Romania.
- 10.3 Orange Romania nu raspunde pentru pierderi, prejudicii sau distrugerii, de orice natura, cauzate Clientului prin lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzatoare determinate, atrase ori ocazionate de factori in afara controlului Orange Romania. In mod specific, Clientul recunoaste si accepta ca Orange Romania nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru urmatoarele: (i) nefunctionarea Retelei Orange Romania sau functionarea necorespunzatoare a Retelei Orange Romania din motive in afara controlului Orange Romania, (ii) functionarea necorespunzatoare a Retelei Orange Romania in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau in situatiile in care Orange Romania face lucrari de imbunatatire a Retelei Orange Romania, (iii) prejudiciile de orice natura determinate de utilizarea necorespunzatoare a Echipamentelor, inclusiv a Echipamentelor proprietatea Orange Romania, (iv) prejudiciile de orice natura determinate de utilizarea Echipamentelor care nu au fost comercializate de Orange Romania, (v) prejudiciile de orice natura determinate de utilizarea necorespunzatoare a Serviciilor si/sau Echipamentelor de catre Client, inclusiv cele provocate de lipsuri in operarea sau deficiente ale Software-ului (vi) prejudiciile indirecte sau viitoare cauzate Clientului, (vii) orice schimbare exceptionala a



imprejurarilor avute in vedere la semnarea Contractului care ar face nerezonabila indeplinirea de catre Client a oricarei obligatii asumate prin prezentul Contract, (viii) Serviciile Tertilor accesibile Clientului prin intermediul Serviciilor furnizate de Orange Romania, (ix) calitatea Serviciilor Tertilor, incluzand, dar fara a se limita la, partenerii de Roaming si orice alte terte persoane implicate in prestarea serviciilor de Roaming, (x) nerespectarea de catre Client a Specificatiilor Tehnice si/sau a Cerintelor Tehnice, precum si a oricaror altor instructiuni ori recomandari transmise de Orange Romania Clientului, (xi) alte situatii prevazute de prezentul Contract sau legislatia aplicabila.

10.4 Orange Romania nu raspunde decat in limita relatiilor contractuale angajate fata de Clienti, fara ca raspunderea sa sa poata fi angajata in raport cu orice Utilizator(i) si/sau terte parti, cu exceptia cazurilor expres prevazute de lege. In aceste conditii, Orange Romania nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru vreo pierdere directa sau indirecta a profitului, afacerii, veniturilor, fondului comercial, intreruperea activitatii si alte prejudicii similare inregistrate de catre Client.

10.5 Orange Romania nu poate fi considerata raspunzatoare pentru incalcarea de catre Client sau de orice alta persoana a reglementarilor aplicabile in ceea ce priveste modul de utilizare a Serviciilor, scopul utilizarii acestora sau continutul transmis, stocat, expus sau care face, in orice mod, obiectul unei operatiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor. Orange Romania avertizeaza Clientul in legatura cu posibilitatea aparitiei interferentelor cu anumite echipamente (de exemplu, echipamente medicale). Orange Romania nu va raspunde pentru eventualele prejudicii suferite de Client in astfel de cazuri.

10.6 Orange Romania nu raspunde pentru niciun prejudiciu, indirect sau viitor, suferit de Client, incluzand, dar fara a se limita la, prejudicii rezultate din folosirea necorespunzatoare a Serviciilor si/sau Echipamentelor, prejudicii rezultate din nefunctionarea Serviciilor sau pierderi de profit ori beneficii nerealizate etc.

## **11 . OBLIGATIILE ORANGE ROMANIA.**

11.1 Orange Romania depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optima a Serviciilor furnizate. Serviciile Orange Romania vor fi furnizate in Reteaua Orange Romania 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, in limitele specificate si conditiile de calitate si securitate mentionate in prezentul Contract.

11.2 Serviciile de comunicatii electronice furnizate de Orange Romania folosind tehnologie radio functioneaza prin transmiterea semnalelor radio electrice. Deoarece aceste semnale pot fi perturbate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului etc.), de conditiile climatice si/sau atmosferice, deficiente ale altor retele de comunicatii electronice cu care Reteaua Orange Romania interactioneaza, interfereaza ori la care se conecteaza, de lucrari temporare de intretinere, consolidare, modificare sau extindere a Retelei Orange Romania, nu poate exista nicio garantie a unei transmisii perfecte, oriunde si la orice ora. In plus, calitatea Serviciilor Orange Romania depinde de starea calitativa a Echipamentelor folosite de Client precum si de factorii mentionati anterior, aflati in afara controlului Orange Romania, (fara ca enumerarea factorilor in cauza sa fie limitativa, la acestia putandu-se, spre exemplu, adauga actiunea unor terte persoane pentru care Orange Romania nu poate fi tinuta raspunzatoare). Din aceasta perspectiva, Orange Romania nu garanteaza ca Serviciile vor putea fi disponibile oriunde, in mod continuu si/sau fara intermitente, iar Clientul intelege si accepta astfel de eventualitati. Totodata, Clientul intelege si accepta faptul ca Serviciile sunt furnizate in Teritoriu, in aria de acoperire a Retelei Orange Romania a carei raza integrala de operare reprezinta o estimare rezonabila a Orange Romania, fara a putea fi garantat ca Serviciile pot fi furnizate in conditii optime oriunde in interiorul acestei retele cat timp gradul de acoperire poate varia de la o anumita zona la alta. Prevederile anterioare se aplica in mod corespunzator si in masura compatibilitatii acestora raportate la cazuri concrete si in situatia serviciilor de comunicatii electronice furnizate de Orange Romania prin alte modalitati de transmitere a semnalelor (ex. retele optice).





11.3 Orange Romania pune la dispozitia Clientilor informatii utile referitoare la Servicii si la modul de utilizare a acestora prin documente care pot fi solicitate Orange Romania si partenerilor sai prin site-ul Orange Romania si Serviciul Clienti. Informatiile la care se face referire in prezentul articol sunt valabile incepand cu data aducerii lor la cunostinta publicului, cu exceptia situatiei in care se mentioneaza expres o alta data.

11.4 Clientul are acces nerestricționat la serviciile de urgenta - prin apel la numarul unic 112 - iar informatia de localizare este transmisa in conformitate cu prevederile legale.

11.5 Orange Romania respecta prevederile Regulamentului 2120/2015 al Parlamentului European si al Consiliului European referitoare la internetul deschis si acorda clientilor sai posibilitatea de a accesa si distribui informatii si continut, de a utiliza si de a pune la dispozitie aplicatii si servicii si de a utiliza echipamente terminale la alegere, indiferent de locatia utilizatorului final sau a furnizorului, ori de locatia, originea ori destinatia informatiilor, continutului sau aplicatiilor oferite prin intermediul Serviciilor de Date si/sau de Internet Fix. Orange Romania nu blocheaza, nu incetinesc, nu modifica, nu restrictioneaza, nu interfereaza cu, nu degradeaza sau nu discrimineaza continut, aplicatii sau servicii specifice ori categorii specifice ale acestora decat in situatiile exceptionale prevazute in Regulament si prezentate mai jos, iar in aceste situatii exceptionale numai daca este necesar si numai pentru atata timp cat este necesar:

- a) pentru a respecta dreptul Uniunii sau legislatia nationala conforma cu dreptul Uniunii, sub incidenta carora intra Orange Romania, sau masurile conforme cu dreptul Uniunii, menite sa puna in aplicare acte legislative ale Uniunii sau legislatia nationala, inclusiv hotararile judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie;
- b) pentru a mentine integritatea si securitatea Retelei Orange Romania, ale serviciilor furnizate prin intermediul acestei Retele si ale echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali. In cazul atacurilor sau amenintarilor, cum ar fi, dar fara a se limita la atacuri DoS/DDoS, falsificarea adreselor IP pentru a mima elemente de Retea sau pentru a permite comunicarea neautorizata, accesul neautorizat la elementele de Retea sau la echipamentele terminale conectate la Retea, distribuirea de software malitios sau virusi, Orange Romania poate aplica masuri temporare de protectie la nivel de retea, constand in:
  - i. filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficului de la sau catre adresele IP sau plajele de adrese IP care sunt sursele unui atac sau unei amenintari sau care sunt surse bine cunoscute ale unor astfel de atacuri sau amenintari;
  - ii. blocarea adreselor de IP sau a Serviciilor de Date si/sau de Internet fix in cazul unor comportamente suspecte (de ex.: comunicare neautorizata cu elementele Retelei, falsificare de adrese etc.);
  - iii. blocarea anumitor porturi care constituie o amenintare la securitatea si integritatea Retelei.

In situatia prezentata la litera a) de mai sus, Clientul nu va avea acces la site-urile, aplicatiile, continutul sau serviciile care fac obiectul actelor legislative mentionate. Aplicarea masurilor de la litera b) de mai sus va avea loc numai pe durata atacului sau a amenintarii. Accesul la continutul, aplicatiile sau serviciile gazduite de adresele IP care fac obiectul acestor masuri poate fi blocat. Continutul, serviciile sau aplicatiile care utilizeaza porturile care prezinta o amenintare la securitatea sau integritatea Retelei Orange Romania pot deveni indisponibile in aceasta perioada.

11.6 In cazul ofertelor care includ un volum specificat de date, dupa consumarea volumului inclus, Clientul va putea utiliza in continuare Serviciile de Date si/sau de Internet fix, pentru care va fi obligat la plata tarifului specificat in Contract. In situatia in care Clientul se afla intr-o arie acoperita doar cu tehnologia 2G este posibil ca aplicatii de tip video-streaming, interactive speech etc. sa nu functioneze.

11.7 Serviciile de comunicatii electronice (Voce si Date mobile, M2M, servicii la puncte fixe furnizate prin intermediul rețelei mobile) oferite pe baza tehnologiei 3G vor fi furnizate de catre Orange Romania pana la sfarsitul anului 2025, urmand a fi inchise in mod treptat pana la aceasta data. Serviciile de comunicatii electronice anterior mentionate vor putea fi utilizate pe baza tehnologiilor 2G, 4G sau 5G, sub rezerva detinerii unor terminale compatibile cu acestea. Clientii care nu detin terminale





compatibile cu cel puțin una dintre celelalte tehnologii nu vor mai avea acces la serviciile furnizate de Orange România, Orange România neputând fi ținută responsabilă în niciun fel pentru nefuncționarea Serviciilor.

## 12. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CLIENTULUI

12.1 Clientul se obliga sa plateasca in termenele agreeate conform prevederilor clauzei 15.3 din TCG si in mod integral facturile emise de Orange in baza contractului.

12.2 Clientul accepta si consimte in mod expres ca Serviciile de comunicatii electronice care fac obiectul prezentului Contract sunt achizitionate exclusiv pentru uz propriu, in calitate de utilizator final, in conformitate cu prevederile Art 4(1) din OUG 111/2011 privind comunicatiile electronice. Orice alte servicii nu fac obiectul acestui Contract, necesitand agreearea si incheierea unui alt contract, in baza unei solicitari scrise a Clientului. Incalcarea prevederilor cu privire la obiectul Contractului da dreptul Orange la suspendarea imediata a Contractului, urmata de rezilierea acestuia in cazul unei incalcarii repetate sau continue, precum si la plata despagubirilor prevazute de art. 18.3.4

12.3 Clientul este exclusiv responsabil pentru notificarea Utilizatorilor in cazul in care nu doreste ca oricare dintre acestia sa utilizeze anumite Servicii si, implicit, sa genereze anumite costuri.

12.4 Clientul va indeplini si se va asigura ca Utilizatorii (sau orice alte persoane care au acces efectiv la Servicii conform prezentului Contract) vor indeplini in mod corespunzator urmatoarele obligatii:

(i) de a utiliza Serviciile in conformitate cu prevederile legale aplicabile, cu prevederile acestui Contract si cu instructiunile de utilizare furnizate de Orange România, de a se conforma oricarei recomandari ori instructiuni rezonabile din partea Orange România cu privire la utilizarea Serviciilor si/sau Echipamentelor si de a respecta oricare si toate dispozitiile legale aplicabile;

(ii) de a nu utiliza Serviciile si/sau Echipamentele intr-o maniera care poate aduce prejudicii imaginii, reputatiei, numelui, marilor sau oricaror altor drepturi ale Orange România ori care este incompatibila cu utilizarea cu buna credinta a Serviciilor si/sau a Echipamentelor ori care poate afecta in mod negativ functionarea la capacitatea optima a retelei Orange România, putand periclitata in acest mod calitatea Serviciilor oferite de catre Orange România, precum si furnizarea Serviciilor si/sau a Echipamentelor catre alti clienti sau potentiali clienti;

(iii) de a nu utiliza Serviciile si/sau Echipamentele contrar prevederilor Contractului inclusiv in mod fraudulos sau in legatura cu o activitate infractionala ori care contravine prevederilor legale in vigoare;

(iv) de a nu utiliza Serviciile si/sau Echipamentele intr-un mod care contravine drepturilor oricaror terte persoane (inclusiv, dar fara a se limita la, drepturile decurgand din Licentele Software pentru Utilizatori Finali), instructiunilor sau recomandarilor emise de catre autoritatile competente in domeniu;

(v) de a detine si mentine orice avize, permise, licente, aprobari si/sau notificari necesare in baza oricarei prevederi legale incidente sau a oricarui act administrativ cu caracter individual aplicabil (ex. ordin, decizie, hotarare) pentru accesarea si utilizarea efectiva a Serviciilor si/sau Echipamentelor; 12.5 Orange România ofera posibilitatea Clientului de a proteja accesul la Datele sale personale prin utilizarea Parolei, iar Clientul este singurul raspunzator pentru actiunile si inactiunile sale care au drept consecinta accesul terților la Parola Clientului.

12.6 Clientul se obliga sa suporte exclusiv orice fel de consecinte ale actiunilor si inactiunilor sale care constau in nerespectarea oricaror reglementari referitoare la conditiile de accesare si/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv in ceea ce priveste Serviciile a caror accesare nu este permisa tuturor categoriilor de clienti, conform reglementarilor in vigoare.

12.7 Clientul va notifica in scris Orange România imediat ce va lua la cunostinta de utilizarea neadecvata sau nelegala a Serviciilor de catre orice persoana.

12.8 Clientul va pune la dispozitia Orange România oricare si toate datele tehnice, documentele, informatiile si/sau suportul faptic pe care Orange România le poate solicita pentru furnizarea in conditii optime a Serviciilor, si/sau Echipamentelor.



Clientul se va asigura ca informatiile sunt complete si corecte, iar Orange Romania nu va putea fi raspunzatoare pentru nicio lipsa in furnizarea ori pentru furnizarea necorespunzatoare si/sau cu intarziere a Serviciilor in situatia in care astfel de incidente sunt urmare a incalcarii de catre Client a obligatiei prevazute de prezenta sub-clauza 12.8. Clientul se obliga in mod expres sa suporte si sa remita efectiv catre Orange Romania orice costuri pe care Orange Romania le-ar putea inregistra ca efect al nerespectarii prezentei sub-clauze 12.9.

12.9 Clientul se obliga sa nu expedieze mesaje scrise, sa nu initieze apeluri sau sa utilizeze date mobile, cu ajutorul unor sisteme automate sau manual, in scop promotional sau de prezentare a serviciilor/ produselor sale, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piata, sau in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii pentru nevoi proprii a serviciilor furnizate de catre Orange Romania. Orice utilizare a serviciilor Orange Romania in alte scopuri decat efectuarea si primirea de apeluri/SMS/MMS/apeluri video directe intre utilizatorii finali este strict interzisa. De asemenea, utilizarea serviciilor Orange Romania cu echipamente care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video este strict interzisa. Pentru evitarea oricarui dubiu, reprezinta abuz sau folosire ilegala a Retelei Orange Romania si urmatoarele:

- i. orice e-mail comercial ce este trimis catre o adresa ce nu a cerut si confirmat intentia de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ fara a se limita la: reclame, sondaje de opinie, oferte promotionale. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast E-mail" / "Unsolicited Commercial E-mail" si vor fi denumite in continuare ca SPAM;
- ii. orice activitate ce are ca scop obtinerea de informatii / resurse ce nu au un caracter public. Aceste tipuri de activitati includ, fara a se limita la acestea: exploatarea breselor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, cautarea (scanarea) de brese de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fara acordul proprietarului acestor servicii;
- iii. transmiterea, distribuirea si stocarea de materiale ce violeaza legile in vigoare si care sunt protejate prin copyright, marca de comert, de fabrica sau de servicii sau orice alt drept de proprietate intelectuala fara autorizatiile necesare, fara a se limita doar la acestea;
- iv. transmiterea, distribuirea si stocarea de materiale obscene, discriminatorii, rasiste sau care violeaza legile in vigoare;
- v. expedierea de mesaje (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) care nu au fost solicitate sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale, anunturi electorale sau anunturi informative (denumite in continuare „Spam”), clientul fiind singurul raspunzator pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje;
- vi. utilizarea Retelei Orange Romania si a Serviciilor intr-un mod care afecteaza negativ interesele legitime ale Orange Romania sau ale unor terte persoane, prin intermediul unor actiuni precum: (i) expedierea de mesaje electronice sau faxuri care hartuiesc sau deranjeaza pe ceilalti Utilizatori si terte persoane, prin continutul lor calomnios, prin care se defaimeaza sau se dezvaluie informatii personale ale vreunui tert; (ii) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; (iii) expedierea de mesaje electronice care contin informatii contrafacute in titlul de listing („packet header”) TCP/IP; (iv) expedierea de mesaje electronice rauvoitoare, inclusiv, dar fara a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”; (v) expedierea de mesaje electronice intr-o maniera care incalca politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii de internet; (vi) utilizarea unei casute de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor; (vii) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare; (viii) expedierea sau afisarea de mesaje electronice de la o adresa de e-mail „fantoma” sau inexistentă sau sub o identificare falsa; (ix) expedierea sau afisarea de mesaje care sunt destinate



sau folosite pentru a hartui terte persoane; (x) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala Orange Romania, a unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul sau Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi romane sau straine aplicabile etc.

Pentru protejarea Retelei Orange Romania, a resurselor Orange Romania, precum si a celorlalti Clienti, in cazul unor atacuri de tip „Denial-of-Service” avand ca tinta adrese de internet, Orange Romania isi rezerva dreptul de a lua masurile ce se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Masurile pot include, fara a se limita la, blocarea temporara in intreaga Retea Orange Romania a adreselor sau claselor de adrese supuse atacului.

Orange Romania isi rezerva dreptul sa stearga orice informatie pe care Clientul a introdus-o in sistemul sau/si care poate cauza caderea sau functionarea necorespunzatoare a Retelei Orange Romania. Orange Romania va notifica, in cel mai scurt termen posibil Clientul si ii va oferi explicatiile necesare in legatura cu exercitarea acestui drept.

Clientul raspunde pentru protectia sistemului sau informatic si pentru integritatea datelor introduse in sistemul Orange Romania.

Orice incercare de violare a securitatii retelei sau de abuz sunt interzise. Orange Romania va investiga plangerile legate de aceste incidente si va coopera cu institutiile legale pentru detectarea cauzelor si autorilor acestor incidente. Daca Orange Romania primeste o plangere, indreptata catre un Client al sau, catre un client al unui Client sau catre un partener al unui Client, aceasta va fi trimisa catre Client pentru a fi rezolvata. Daca intr-un interval de 24 (douazeci si patru) de ore nu se primeste niciun raspuns care sa indice ca problema a fost rezolvata, Orange Romania poate bloca traficul spre/de la adresa/adresele IP implicata(e) in plangere pana cand Orange Romania este convins ca problema s-a rezolvat si ca s-au luat masuri de precautie pentru a preveni incidentele viitoare. Orange Romania poate bloca traficul catre IP-urile implicate in plangere sau catre toate IP-urile clientului, pana este convins ca s-au luat masuri de siguranta de catre Client pentru a nu se mai repeta incidentele.

Clientilor care folosesc legatura la Reteaua Orange Romania pentru activitati ce incalca prevederile acestei “Politici de utilizare a serviciilor Orange Romania” li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioada nedeterminata cu o notificare de 1 (una) ora inainte sau imediat de la constatare, in functie de gravitatea problemei. Daca serviciul este oprit imediat, Orange Romania va incerca sa contacteze Clientul cat mai curand posibil, pentru a-l informa despre situatia aparuta.

In anumite cazuri, Orange Romania poate bloca traficul spre/dinspre anumite adrese IP ce nu fac parte din Reteaua Orange Romania, daca se considera ca acele adrese IP sunt folosite pentru a distribui SPAM sau sunt folosite pentru a obtine acces la resurse ce nu au caracter public. In aceste cazuri, niciun Client nu va mai putea trimite/primi trafic de la acele adrese. Folosirea de “IP multicast” fara permisiunea Orange Romania este interzisa.

12.10 Clientul raspunde fata de Orange Romania pentru modalitatea de utilizare a Serviciilor contractate , Cartelei SIM sau Echipamentelor, indiferent de Utilizatorul acestora si indiferent de tipul Echipamentului folosit. In acest sens, Clientul va fi tinut raspunzator in conformitate cu art.18, indiferent:

- de gradul culpei (frauda sau dezinformare, neglijenta grava sau simpla sau de alta natura), si
  - daca prejudiciile (i) au fost cauzate de o actiune sau omisiune a Clientului, sau utilizatorilor; si/sau
- (ii) reiese in legatura cu Contractul in alt mod, indiferent daca este bazata pe Contract, raspundere civila delictuala sau orice alta teorie juridica.

12.11 Clientul intelege si consimte in mod expres ca, tinand cont de faptul ca anumite Servicii implica accesul la Internet, utilizarea Internetului se face exclusiv pe riscul sau, iar Orange Romania este exonerata de orice raspundere care ar putea fi angajata in legatura cu accesarea sau obtinerea ori utilizarea de catre Client in mediul de Internet a oricaror si tuturor



serviciilor, datelor, rapoartelor, documentatiilor, aplicatiilor, programelor de divertisment si agrement, informatiilor, Software-ului si oricaror altor bunuri ori materiale de orice natura.

12.12 Clientul se obliga sa adopte si implementeze toate masurile necesare, sa depuna toate diligentele corelative si sa realizeze demersurile corespunzatoare in scopul evitarii folosirii unor programe de calculator si/sau a procedurilor de aplicare a acestora ce nu sunt furnizate de catre Orange Romania in temeiul prezentului Contract, si care sunt afectate de programe de tip spion, programe computerizate care se pot auto-replica, virusi informatici si altele asemenea, avand in acest mod aptitudinea de a aduce atingere Echipamentelor pentru care a fost asumata o obligatie de garantie si/sau modului de furnizare a Serviciilor de catre Orange Romania, inclusiv, dar fara a se limita la, perturbarea ori prejudicierea sistemelor de comunicatii electronice utilizate de Orange Romania ori a Retelei Orange Romania.

12.13 In cazul in care Clientul cauzeaza orice fel de prejudicii, daune, pierderi de orice natura ori aduce atingere imaginii, reputatiei, numelui, marilor sau oricaror altor drepturi ale Orange Romania prin actiunile, inactiunile sau omisiunile sale culpabile ori ca efect al actiunilor, inactiunilor ori omisiunilor culpabile ale Utilizatorilor ori ale altor persoane pentru care Clientul este tinut raspunzator, Clientul va datora Orange Romania despagubiri in valoare egala cu valoarea prejudiciului astfel cauzat.

12.14 Partile declara si recunosc in mod expres faptul ca obligatiile asumate de catre Client prin prezentul capitol precum si prin clauzele 15, 17, 18, 19, 23, 24, 26 si 27 din prezentele TCG reprezinta conditii esentiale menite sa asigure buna derulare a Contractului, iar nerespectarea oricareia dintre acestea constituie o conduita culpabila semnificativa din partea Clientului, ce activeaza dreptul Orange Romania de a rezilia Contractul conform sub-clauzei 18.2 din prezentul TCG.

### **13. FURNIZAREA DE SERVICII IN AFARA ABONAMENTULUI SI TARIFELE APLICABILE ACESTORA**

13.1 Orange Romania va furniza Clientului Servicii in afara Abonamentului, in cazul in care Clientul a beneficiat de intreg volumul de Servicii din cadrul Abonamentului.

13.2 Tarifele percepute de Orange Romania pentru furnizarea Serviciilor in afara Abonamentului si modul de calcul al acestora sunt prevazute, de regula, in Anexele Comerciale.

### **14 TARIFELE APLICABILE SERVICIILOR TERTELOR**

14.1 In cazul in care clientul acceseaza servicii ale tertilor prin intermediul retelei Orange Romania, tarifele aplicabile sunt mai mari decat cele prevazute in anexele comerciale, fiind stabilite de catre tertii respectivi si sunt disponibile la

<https://www.orange.ro/termeni-si-conditii/utilizarea-numerelor-scurte/>

In acest sens, clientul nu va beneficia de tarifele stabilite pentru serviciile contractate.

### **15 FACTURAREA SI TERMENELE DE PLATA**

15.1 Orange Romania va emite lunar facturi in RON la cursul de schimb valutar prevazut in Clauzele Contractuale de Baza ("CCB"), care vor cuprinde:

(i) contravaloarea Serviciilor furnizate Clientului asa cum este stabilita in Anexele comerciale, dupa cum urmeaza:

- a) Valoarea Abonamentului pentru Perioada de Facturare ulterioara datei de emitere a facturii respective si, daca este cazul, Valoarea Abonamentului pentru perioada dintre Activare si prima Data de facturare, si dupa caz,
- b) Valoarea serviciului suplimentar unui Serviciu pentru Perioada de Facturare anterioara emiterii facturii in cauza si, cand este cazul, pentru perioada dintre Activare si prima Data de facturare, si, daca este caz,



- c) contravaloarea Serviciilor furnizate in afara Abonamentului de catre Orange Romania in Perioada de Facturare anterioara datei emiterii facturii si, daca este cazul, pentru perioada dintre Activare si prima Data de facturare, si, daca este cazul
  - d) contravaloarea oricaror Servicii Suplimentare, si, dupa caz,
  - e) orice alte Tarife relevante (e.g. tarife de instalare) si, dupa caz,
  - f) contravaloarea sumelor care au facut obiectul unor compensari intre parti;
- (ii) contravaloarea Echipamentelor cumparate de catre Client evidentiata conform modalitatii de achizitie agreeate, daca este cazul;
- (iii) contravaloarea Serviciilor Tertilor furnizate prin intermediul Orange Romania, daca este cazul;
- (iv) Tarife administrative, daca este cazul;
- (v) Taxa de Inetare a Contractului si/sau Taxe de Inetare Specifice, daca este cazul. Orange Romania isi rezerva dreptul de a nu accepta plati in avans in urma unei solicitari a Clientului in acest sens.
- 15.2 Factura include TVA-ul valabil la data emiterii acesteia. Clientul are obligatia de a achita factura, in mod integral, in termenul prevazut in Clauzele Contractuale de Baza (“CCB”), fara nicio deducere sau compensare de orice natura.
- 15.3 In cazul in care Clientul nu isi indeplineste obligatia de plata in termenul stabilit prin Clauzele Contractuale de Baza (“CCB”), acesta este de drept in intarziere prin simplul fapt al neexecutarii obligatiei de plata, fara a mai fi necesara indeplinirea vreunei alte formalitati, cu exceptia situatiei in care Partile au agreeat altfel prin CCB, iar Orange Romania este indreptatita la:
- (i) aplicarea de dobanzi penalizatoare Clientului in cuantumurile stabilite de catre parti in CCB sau in cuantumurile mentionate in mod specific in Anexele Comerciale relevante, calculate asupra valorii totale a facturii pana la data achitarii integrale a sumelor astfel datorate, si/sau
  - (ii) aplicarea oricaror alte sanctiuni contractuale specifice conform prevederilor Anexelor Comerciale relevante;
  - (iii) suspendarea si/sau restrictionarea accesului Clientului la Servicii, pana la plata integrala a sumei mentionate in factura relevanta (pentru reconectare, Clientul fiind obligat sa achite contravaloarea facturii si, ulterior reconectarii, tariful de reconectare cuprins in factura urmatoare) si/sau
  - (iv) declararea rezilierii unilaterale a Contractului incepand cu cea de-a 10-a zi calendaristica de la data scadentei facturii, daca Partile nu au agreeat altfel prin Clauze Contractuale de Baza („CCB”) in cazul in care Clientul nu a platit integral sumele datorate, conform prevederilor sub-clauzei 15.1 din prezentul TCG.
- 15.4 Cuantumul sumelor datorate de Client cu titlu de dobanzi penalizatoare poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Efectuarea de catre Client a unor plati partiale in contul facturilor Orange Romania nu va fi interpretata in nicio circumstanta drept o renuntare din partea Orange Romania la obligatia Clientului de a plati integral si la termen sumele cuprinse in facturi. In acest sens, se considera neplata a sumelor in conformitate cu termenii si conditiile prezentului Contract si achitarea unei sume cu acest titlu intr-un quantum inferior celui stabilit, dobanzile penalizatoare stipulate anterior urmand a fi calculate la diferenta neachitata pana la plata efectiva de plata a acesteia.
- 15.5 Fara a aduce in vreun fel atingere oricaror altor drepturi sau interese de care poate beneficia, Orange Romania este indreptatita sa compenseze orice obligatie pecuniara a Clientului fata de Orange Romania cu orice obligatie pecuniara a Orange Romania fata de Client.
- 15.6 Orange Romania poate sa emita facturi intermediare de regularizare pentru corectarea unor eventuale erori aparute in facturile anterioare emise si transmise Clientului.
- 15.7 Orange Romania emite facturi in forma electronica in conformitate cu prevederile legale in vigoare. Partile convin ca transmiterea facturii catre Client se va face prin postarea acesteia in forma electronica in Aplicatia “contul meu”, iar obligatia de plata a Clientului este independenta de accesarea contului sau de disponibilitatea acestuia. Daca factura este transmisa



electronic, Clientul nu va primi factura pe suport de hartie. Clientul poate solicita transmiterea facturii pe suport de hartie la adresa indicata in Partea I a Contractului si, dupa caz, in Anexele Comerciale relevante si/sau sub-anexele la acestea, prin inaintarea unei cereri catre Serviciul Clienti. Indiferent de modalitatea de transmitere a facturii pentru Servicii, neprimirea acesteia nu exonereaza Clientul de la indeplinirea oricaror si tuturor obligatiilor de plata, Clientul fiind obligat sa se intereseze despre cuantumul sumei facturate. La cerere, Clientul poate primi un duplicat al facturii tiparite, in conditiile platii Tarifului administrativ corespunzator acestei solicitari. Clientul nu va fi obligat la plata Tarifului administrativ in situatia in care va solicita un singur duplicat pe luna. Clientul este in intregime responsabil pentru crearea propriului cont pe Aplicatia "contul meu" si pentru conditiile de accesare a Internetului. Informatiile necesare pentru crearea contului sunt afisate pe adresa [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau pot fi solicitate Serviciului Clienti. Factura electronica va fi disponibila in Aplicatia "contul meu" pentru o perioada de 6 luni. Clientul poate renunta la factura electronica si poate solicita oricand revenirea la factura pe hartie, Orange Romania avand posibilitatea perceperii unui Tarif administrativ pentru oferirea acestui serviciu. Clientul poate obtine detalii despre modalitatea de transmitere a facturii pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau la Serviciul Clienti. Clientul declara si recunoaste ca oricare si toate sumele cuprinse in facturile Orange Romania reprezinta creante certe, lichide si exigibile in conditiile prevazute la sub-clauza 15.2 de mai sus.

15.8 Orange Romania emite facturi nedetaliat, dar care contin toate elementele obligatorii prevazute de Codul Fiscal. Facturile si facturile detaliate asigura transparenta cu privire la modalitatea de facturare a Serviciilor

Informatii privind consumul, costurile si suma de plata, data emiterii facturii si informatii actualizate privind planurile tarify aplicabile pot fi obtinute de Client de la Serviciul Clienti sau prin Aplicatia "contul meu", pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). Serviciul Cronos este disponibil pentru toate tipurile de abonament Orange si ii permite Clientul sa isi monitorizeze consumul si costurile. Serviciul Cronos este accesibil prin apel la 415 sau \*115#. Notificarea privind consumul resurselor se transmite catre numarul care a realizat consumul.

15.9 Achitarea contravalorii facturii poate fi facuta in numerar, aplicatii specifice de plati online sau prin virament bancar. Orange Romania nu percepe tarify diferite in functie de modalitatea de plata. Efectuarea platii de catre Client prin virament bancar ar putea implica plata de comisioane specifice care vor fi intotdeauna in sarcina Clientului.

15.10 In conformitate cu prevederile legale relevante, Partile convin in mod ferm, neconditionat si irevocabil ca termenul de prescriptie pentru obligatiile de plata ale Clientului stabilite in baza prezentului Contract, inclusiv, dar fara a se limita la obligatia de plata a contravalorii Serviciilor furnizate de Orange Romania si a oricaror altor Preturi este de 5 ani.

## 16 CONTESTAREA FACTURII

16.1 Clientul poate contesta valoarea facturii prin formularea unei reclamatii scrise, in termen de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicand in mod obligatoriu suma contestata si/sau Serviciile facturate astfel contestate. Orange Romania va transmite Clientului raspunsul motivat la reclamatia formulata, in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii reclamatiei.

16.2 Reclamatia nu exonereaza Clientul de la plata facturii contestate. Cu toate acestea, in cazul in care reclamatia se dovedeste intemeiata si in cazul in care Orange Romania trebuie sa restituie Clientului anumite sume incluse intr-o factura contestata, aceste sume in RON se vor compensa cu sume care ar trebui datorate conform facturilor ulterioare solutionarii reclamatiei.

## 17 SUSPENDAREA SI/SAU RESTRICTIONAREA FURNIZARII SERVICIILOR

17.1 Orange Romania poate suspenda sau restrictiona accesul Clientului la Servicii imediat, fara preaviz sau alta formalitate si fara drept la despagubiri, in oricare dintre urmatoarele situatii:

(i) Clientul nu a achitat integral factura la termen, potrivit sub-clauzei 15.2 de mai sus, in cazul in care Partile nu au convenit altfel prin Clauzele Contractuale de Baza („CCB”);





- (ii) Clientul si-a incalcat oricare alte obligatii contractuale si/sau conditiile de folosire a Serviciilor Orange Romania;
- (iii) in caz de Frauda a Clientului, astfel cum este aceasta definita prin prezentul Contract;
- (iv) in caz de depasire a Limitei de credit;
  - (i) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange Romania;
  - (ii) in cazul in care Orange Romania suspenda accesul Clientului la Servicii in baza unui alt contract incheiat de Orange Romania cu Clientul;
  - (iii) defectiuni tehnice ale Retelei Orange Romania cauzate de situatii de urgenta sau de instructiuni primite din partea serviciilor de urgenta ori emise de oricare dintre autoritatile publice competente sau pentru asigurarea securitatii Clientului si/sau a Utilizatorilor;
  - (iv) in orice alte cazuri prevazute expres in prezentul Contract sau in lege.

17.2 Reluarea prestarii Serviciilor are loc in maxim 24 de ore de la indeplinirea urmatoarelor conditii:

- (i) primirea de catre Orange Romania a dovezii efectuarii platii de catre Client a tuturor Preturilor relevante inclusiv, dar fara a se limita la Valoarea Tarifului administrativ de reconectare, Valoarea Abonamentului pe perioada suspendarii si a oricaror altor Tarife si/sau sume datorate Orange Romania, inclusiv dar fara a se limita la Serviciile furnizate, Produsele/Echipamentele/Termeinalele, Serviciile Tertilor,
- (ii) remedierea/inlaturarea completa a oricaror altor cauze care au condus la suspendarea Serviciilor mentionate in cadrul sub-clauzei 17.1 de mai sus;
- (iii) prezentarea de catre Client a documentelor si informatiilor solicitate in momentul suspendarii/restrictionarii sau de la data primirii de catre Orange Romania a dovezii efectuarii platii unui Fond de garantie in situatia sub-clauzei 3.2(b) punctele (iii), (iv) si (v).

17.3 Fara a aduce atingere in vreun fel prevederilor sub-clauzelor 17.1 - 17.2 de mai sus, Orange Romania poate suspenda furnizarea unui Serviciu in ipoteza in care un furnizor propriu suspenda ori inceteaza prestarea serviciilor furnizate catre Orange Romania, servicii care sunt necesare Orange Romania pentru furnizarea unui anume Serviciu al sau. Suspendarea prevazuta de prezenta sub-clauza 17.3 va opera pana la momentul in care Orange Romania va identifica si contracta un alt furnizor depunand toate diligentele rezonabile in acest sens.

17.4 Suspendarea furnizarii Serviciilor, survenita ca efect al oricareia dintre situatiile descrise in cadrul sub-clauzelor 17.1 si 17.3 de mai sus poate atrage suspendarea curgerii Duratei Contractului si/sau a Perioadei Minime Contractuale a Serviciului(iilor) asociate Serviciilor relevante, precum si prelungirea acesteia/acestora cu durata corespunzatoare in care furnizarea Serviciilor a fost suspendata.

17.5 Pentru evitarea oricaror dubii, Orange Romania va actiona cu buna credina si va depune diligente rezonabile pentru informarea Clientului prin oricare dintre mijloacele de comunicare prevazute prin prezentul, anterior adoptarii masurii suspendarii Serviciilor, cu exceptia situatiei in care informarea Clientului nu este posibila, precum si in situatia in care suspendarea trebuie dispusa de indata, fara nicio intarziere, intrucat intarzierea in aplicarea masurii suspendarii poate sa aduca prejudicii pentru Orange Romania.

## 18 INCETAREA CONTRACTULUI

Contractul poate inceta, total sau partial, fara interventia instantei de judecata si fara alte formalitati cu exceptia celor prevazute in continuare, dupa cum urmeaza:

18.1.1 La initiativa Clientului:



a) Printr-o notificare scrisa trimisa catre Orange Romania cu cel mult 30 (treizeci) de zile calendaristice inainte de data la care se doreste ca denuntarea sa devina efectiva. In aceasta situatie:

i. pentru toate Serviciile a caror Perioada Minima Contractuala nu a expirat, Clientul va fi obligat la plata catre Orange Romania a Taxelor de Incetare sau, dupa caz, a Taxelor de Incetare Specifice stabilite prin Anexele Comerciale;

ii. pentru toate Serviciile a caror Perioada Minima Contractuala a expirat, Clientul nu va putea fi obligat la plata niciunei Taxe de Incetare sau, dupa caz, Taxe de Incetare Specifice.

b) in cazul in care Orange Romania procedeaza la modificarea unilateral a unor prevederi contractuale cu privire la care Clientul nu este de acord, prin transmiterea catre Orange Romania a unei cereri scrise in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la primirea notificarii privind modificarea Contractului. Clientul nu va fi obligat la plata vreunei despagubiri, Taxe de Incetare sau, dupa caz, Taxe de Incetare Specifice catre Orange Romania, in afara de cea aferenta Echipamentelor terminale subventionate / achizitionate daca decide sa le pastreze. ; Despagubirea datorata pentru Echipamentul subventionat pastrat va reprezenta valoarea cea mai mica dintre:

- valoarea Echipamentului, calculata pro rata temporis fata de pretul acestuia la momentul emiterii facturii aferente; sau
- tariful lunar al Abonamentului, inmultit cu numarul de luni ramase pana la expirarea Perioadei Minime Contractuale

c) Cu titlu de exceptie de la dispozitiile punctului b), Clientul nu va avea dreptul de a denunta unilateral contractul daca modificarea:

- este impusa de prevederile legislatiei aplicabile; sau
- este de natura pur administrativa si nu are niciun efect negativ asupra Clientului; sau
- este exclusiv in beneficiul Clientului.

18.1.2 Nerespectarea oricareia dintre conditiile mentionate anterior la paragraful 18.1.1 va atrage lipsa oricaror efecte a notificarii de denuntare unilateral transmise de catre Client si continuarea aplicarii intre Parti a dispozitiilor Contractului.

## 18.2 La initiativa Orange Romania

a) in situatia in care Clientul nu isi respecta obligatiile de plata a oricaror sume datorate;

b) in cazul oricarei situatii de Frauda a Clientului;

c) in cazul in care Clientul incalca oricare dintre obligatiile de utilizare a Serviciilor, inclusiv TV, asa cum sunt mentionate in **Anexa Tehnica** relevanta;

d) in cazul in care, in dauna Orange Romania, Clientul genereaza trafic artificial in Reteaua Orange sau catre alte retele

e) in cazul in care Clientul, prin actiunile sau inactiunile sale, aduce atingere imaginii, numelui, marilor sau oricaror altor drepturi ale Orange Romania.

f) in cazul in care furnizarea Serviciilor devine imposibila din punct de vedere tehnic din cauza incetarii furnizarii unui Serviciu / Pachet de Servicii / oferte comerciale din cauza unor restrictii sau modificari impuse de autoritatile competente, din cauza modificarilor intervenite asupra drepturilor Orange Romania stabilite prin certificatul-tip de furnizor de retele si servicii de comunicatii electronice sau in licenta de utilizare a frecventelor radio;

g) in cazul in care Clientul efectueaza orice fel de actiuni care afecteaza functionalitatea la capacitate optima a Retelei Orange Romania, putand periclita in acest mod calitatea Serviciilor oferite de catre Orange Romania

h) in cazul incalcarii de catre Client a obligatiilor prevazute in sarcina sa din prezentul Contract, cu mentiunea ca Orange Romania are dreptul de a declara rezilierea unilateral a Contractului si in situatia incalcarilor care pot fi considerate de mica insemnatate, dar care au caracter repetitiv;

i) in orice alte cazuri prevazute de prezentul Contract sau legislatia aplicabila.

j) in cazul rezilierii de catre Orange Romania a altor contracte incheiate cu Clientul;



18.2.1 In toate cazurile prevazute la sub-clauza 18.2, Contractul poate inceta la initiativa Orange Romania prin reziliere, fara punere in intarziere, fara preaviz, fara interventia instantei judecatoresti si fara indeplinirea vreunei alte formalitati, la data mentionata in notificarea scrisa de reziliere trimisa de catre Orange Romania Clientului.

18.2.2 In toate cazurile descrise la sub-clauza 18.2, in situatia in care rezilierea are loc inainte de expirarea Perioadei Minime Contractuale relevante, Clientul va fi obligat la plata Taxei de Incetare sau a Taxei de Incetare Specifice, stabilite in Anexele Comerciale relevante si/sau sub-anexele la acestea.

18.2.3 In situatia prevazuta la sub-clauza 18.2 literele (b) si (c) de mai sus, Clientul datoreaza Orange Romania Taxa de Incetare Specifica in valoare de 2.500 Euro/luna/per SIM sau, dupa caz, per conexiune, pentru perioada cuprinsa intre Activare si data incetarii Contractului. In cazul in care incetarea Contractului este declarata de catre Orange Romania inainte de expirarea Termenului Minim al Serviciilor relevant, Taxa de Incetare Specifica mentionata anterior se cumuleaza cu Taxa de Incetare mentionata la sub-clauza 18.2.2. Orange Romania are dreptul de a retine oricare dintre despagubirile si/sau Taxele de Incetare mentionate la sub-clauzele 18.2.2 si 18.2.3 de mai sus din sumele platite in avans de catre Client. Partile declara ca oricare si toate despagubirile si/sau Taxele de Incetare mentionate la sub-clauzele 18.2.2 si 18.2.3 reprezinta cea mai buna estimare pe care au putut sa o realizeze in privinta prejudiciilor suportate de Orange Romania, astfel cum au putut fi acestea anticipate in mod rezonabil de catre Parti in momentul incheierii Contractului.

18.2.4 In cazul prevazut la sub-clauza 18.2 litera f), Contractul va inceta, total sau partial, la initiativa Orange Romania, incepand de la Data de facturare mentionata in notificarea scrisa trimisa Clientului si fara ca Orange Romania sa poata fi obligata la plata vreunei penalitati sau despagubiri catre Client.

18.2.5 Orange Romania isi rezerva dreptul de a recupera in instanta toate prejudiciile suferite (inclusiv, dar fara a se limita la despagubirile mentionate in cuprinsul articolului 1.16 din TCG), precum si de a notifica autoritatile competente cu privire la incalcarea legislatiei aplicabile de catre Client si/sau Utilizator.

18.2.6 La implinirea Termenului Minim al tuturor Serviciilor in cazul in care oricare Parte nu este de acord cu prelungirea automata conform CCB.

18.2.7 Oricand pe perioada contractului Partile pot agreea incetarea acestuia de comun acord, prin incheierea unui Act Aditional in acest sens.

## **19 CONSECINTELE INCETARII CONTRACTULUI**

19.1 Incetarea efectelor prezentului Contract, indiferent de cauza care a condus la acest eveniment, nu va afecta:

(i) drepturile si obligatiile Partilor care sunt dobandite, respectiv sunt scadente inainte de momentul incetarii Contractului, si nici

(ii) orice dispozitii ale prezentului Contract a caror valabilitate, prin natura sau circumstantele de fapt si de drept, subzista ulterior datei incetarii Contractului.

19.2 La incetarea efectelor prezentului Contract (sau a oricarei parti relevante a prezentului Contract):

(i) orice sume datorate de catre o Parte celeilalte vor deveni imediat exigibile (inclusiv Preturile aferente Serviciului(ilor) si, dupa caz, Echipamentelor, calculate pana la data incetarii Contractului si /sau Taxa de Incetare a Contractului) cu exceptia cazului in care un termen specific pentru plata acestora este sau a fost stabilit in mod expres prin documente emise sau agreeate de catre Parti (ex. facturi, notificari transmise potrivit prevederilor Contractului, acorduri);

(ii) oricare si toate licentele asupra oricarui Software (inclusiv Licentele Software pentru Utilizatori Finali) vor inceta cu efect imediat;



- (iii) Clientul va inceta utilizarea prin orice mijloc si pe orice cale a oricaror si tuturor Serviciilor contractate si/sau a Echipamentelor proprietatea Orange Romania cu exceptia oricarui Software instalat in Echipament si cu privire la care Clientul detine un titlu valabil astfel incat nu poate fi in mod rezonabil sters sau eliminat in orice alt mod din Echipament;
- (iv) Clientul va restitui in stare buna de functionare orice Echipamente asupra carora nu a dobandit un titlu valabil, si
- (v) la cerere, fiecare Parte va returna de indata celeilalte Parti toate Informatiile Confidentiale care privesc Serviciile contractate, stocate pe orice tip de suport si care se afla in posesia sau controlul Partii care are obligatia de a le restitui celeilalte Parti sau va distruge astfel de Informatii Confidentiale si va proba o asemenea distrugere celeilalte Parti.

## **20 ECHIPAMENTELE ORANGE ROMANIA**

20.1 Cu exceptia cazurilor cand Partile au convenit altfel, dreptul de proprietate asupra Echipamentelor proprietatea Orange Romania si/sau accesoriilor acestora nu se transfera catre Client.

20.2 Cu privire la Echipamentele proprietatea Orange Romania, Clientul isi asuma in mod specific urmatoarele obligatii:

(i) sa foloseasca Echipamentele proprietatea Orange Romania exclusiv in scopul accesarii si utilizarii Serviciilor in conformitate cu prezentul Contract;

(ii) sa asigure toate conditiile (prin obtinerea acordurilor de la proprietarii cladirilor pentru instalarea de cabluri, trasee de cabluri, antene, furnizarea energiei necesare alimentarii solutiilor, Amplasamentele sa corespunda normelor tehnice de instalare a Echipamentelor IT si transmisiuni minim 0, max. 27 grade Celsius, 40% < umiditate < 70%) pentru realizarea si functionalitatea solutiilor in termenele stabilite;

(iii) sa respecte oricare si toate instructiunile furnizate de catre Orange Romania prin reprezentantii sai cu privire la Echipamente si/sau Echipamentele care sunt proprietatea Orange Romania, inclusiv in legatura cu modul de utilizare si termenii si conditiile de restituire a acestora;

(iv) sa raspunda integral pentru Echipamentele proprietatea Orange Romania aflate la Amplasament(e), sa nu mute, adauge, modifice sau altereze in niciun fel Echipamentele proprietatea Orange Romania (inclusiv sa nu indeparteze, modifice si/sau sterge niciun cuvânt sau eticheta de pe acesta) si sa nu permita niciunei terte persoane sa procedeze astfel;

(v) sa nu se angajeze in realizarea de mutari fizice, reparatii sau revizii tehnice ale Echipamentelor proprietatea Orange Romania in absenta acordului expres in acest sens al Orange Romania;

(vi) sa informeze imediat (dar nu mai tarziu de 24 de ore de la data luarii la cunostinta) Orange Romania cu privire la oricare si toate situatiile in care Echipamentele proprietatea Orange Romania au fost pierdute, furate sau deteriorate;

(vii) sa nu instraineze sub nicio forma si cu niciun titlu Echipamentele proprietatea Orange Romania sa nu constituie si sa nu permita constituirea de sarcini (ex. ipoteci, drept de retentie) asupra Echipamentelor proprietatea Orange Romania;

(viii) sa nu perceapa chirie pentru Echipamentele proprietatea Orange Romania si sa nu permita proprietarului sediului / Amplasamentului(lor) in care Clientul isi desfasoara activitatea sa perceapa chirie pentru aceste Echipamente ori un alt drept echivalent. In situatia in care proprietarului sediului / Amplasamentului(lor) in care Clientul isi desfasoara activitatea percepe chirie pentru gazduirea Echipamentelor proprietatea Orange Romania, atunci plata acesteia cade in sarcina exclusiva a Clientului;

(ix) sa permita oricand Orange Romania si/sau partenerilor Orange Romania accesul la Echipamentele proprietatea Orange Romania si/sau sa verifice si/sau sa testeze aceste Echipamente, cu conditia transmiterii de catre Orange Romania si/sau de catre partenerii Orange Romania a unei notificari scrise prealabile privind data si ora la care urmeaza a se realiza verificarea; si



(x) sa returneze Echipamentele proprietatea Orange Romania in conformitate cu instructiunile specifice ale Orange Romania.

20.3 Clientul declara, recunoaste si accepta ca anumite Servicii depind de utilizarea unor Echipamente care sunt proprietatea Orange Romania astfel ca, in absenta utilizarii acestor Echipamente proprietatea Orange Romania, Clientul intelege pe deplin ca exista riscul ca: (i) Serviciile sa nu functioneze in mod corespunzator, iar (ii) Orange Romania poate alege sa nu permita sau sa suspende furnizarea Serviciilor respective catre Client, fara a putea fi tinuta in vreun fel raspunzatoare de consecintele cauzate de imposibilitatea utilizarii Serviciilor. In toate cazurile, Clientul va fi tinut exclusiv si pe deplin raspunzator pentru oricare si toate Preturile angajate in aceste circumstante.

20.4 Fara a aduce in vreun fel atingere dispozitiilor sub-clauzelor 20.1 - 20.3, Clientul se obliga sa asigure functionarea, paza, integritatea si siguranta Echipamentelor proprii, Orange Romania neavand niciun fel de responsabilitate in acest sens.

## **21 LIVRAREA ECHIPAMENTELOR FURNIZATE DE ORANGE ROMANIA**

21.1 In cazul in care Clientul achizitioneaza Echipamente Terminale (telefon, laptop, tableta etc.), acestea vor fi livrate in termen de maxim 30 de zile de la plasare comenzii, cu conditia acceptarii acesteia de catre Orange Romania, cu exceptia situatiei in care Partile au agreeat altfel la data emiterii comenzii. Comanda va fi considerata acceptata de catre Orange Romania in oricare din urmatoarele situatii:

- prin semnarea Contractului/Anexei Comerciale
- prin transmiterea catre Client a confirmarii comenzii, prin e-mail, in cazul in care comanda a fost realizata prin mijloace la distanta (achizitie magazin online sau e-mail)

21.2 In cazul nerespectarii acestui termen, Orange va notifica Clientul cu privire la intarzierea intervenita iar acesta din urma va acorda un termen suplimentar de livrare de 10 zile.

De asemenea, in cazul in care, ulterior plasarii comenzii, Echipamentele Terminale nu mai fac parte din oferta Orange sau devin End of Life, Orange Romania are dreptul fie de a refuza livrarea lor, fie de a propune Clientului alte Echipamente Terminale avand caracteristici tehnice si pret similare. In cazul in care Clientul este de acord cu propunerea Orange, pentru furnizarea Echipamentelor va incepe sa curga un nou termen de livrare de 30 de zile.

21.3 In cazul in care Orange Romania nu livreaza Echipamentul Terminal in termenul suplimentar respectiv. Orange Romania va restitui Clientului toate sumele achitate anticipat pentru respectivul Echipament Terminal, daca este cazul, nefiind responsabila pentru niciun fel de prejudicii aduse Clientului.

21.4 Orange Romania are dreptul de a refuza o comanda a Clientului in cazul in care acesta inregistreaza orice fel de debite restante fata de Orange Romania

21.5 In cazul in care livrarea Echipamentului Terminal se va face prin curier, la adresa specificata de Client in Contract sau in comanda plasata, pentru situatiile in care nu se poate livra comanda, din motive independente de vointa Orange Romania, ca de exemplu (dar fara a se limita la): (i) Clientul nu poate fi contactat de catre curier, (ii) coletul nu se poate livra ca urmare a unor amanari repetate ale Clientului (maxim 2 amanari sunt acceptate), (iii) Clientul refuza preluarea coletului. In aceste situatii comanda va fi anulata in mod automat, fara posibilitatea Clientului de a solicita niciun fel de despagubiri in acest sens, cu exceptia returnarii sumelor achitate anticipat pentru respectivul Echipament Terminal, daca este cazul.

21.6 In cazul in care comanda este anulata conform dispozitiilor art de mai sus, costurile aferente returnarii sumelor achitate anticipat vor fi suportate de catre Client.

21.7 Riscul de pierdere sau de deteriorare a Echipamentului Terminal este transferat catre Client in momentul in care acesta intra in posesia fizica a Echipamentului Terminal

21.8 Echipamentul Terminal achizitionat in temeiul Contractului beneficiaza de garantia oferita de catre Producator, care nu va putea fi mai scurta de 24 de luni de la data furnizarii Echipamentului Terminal, cu exceptia situatiei in care



documentatia respectiva dispune altfel. Conditii privind accesarea garantiei sunt descrise in documentatia care insoteste Echipamentul Terminal.

21.9 Clientul va primi odata cu Echipamentul Terminal factura de achizitie si certificatul de garantie emis de producator, precum si documentatia tehnica completa. Clientul se obliga sa notifice Orange Romania cu privire la orice eventuala neconformitate sau deficiente intervenita in livrarea Echipamentului Terminal (cu titlul de exemplu enuntiativ iar nu limitative - Echipament Terminal deteriorat, Certificat de garantie sau factura de achizitie lipsa, etc.) in termen de maxim 24 de ore de la receptionarea acestuia. In cazul in care Clientul nu transmite niciun fel de obiectiuni in termenul aratat mai sus, livrarea va fi considerata finalizata in mod corespunzator, iar Orange Romania nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru niciun fel de prejudicii sau daune produse Clientului.

21.10 Pentru a beneficia de garantie, Clientul se va adresa Orange Romania si va trebui sa prezinte, in original, documentele mentionate mai sus (certificatul de garantie si factura de achizitie).

21.11 Echipamentele terminale furnizate de Orange Romania beneficiaza de garantie conventionala iar conditiile in care poate fi accesata aceasta garantie sunt prevazute in documentatia care insoteste produsul/echipamentul.

## **22 CONTUL MEU**

22.1. Contul meu este un serviciu pus de catre Orange Romania la dispozitia clientilor sai prin care acestia isi pot administra serviciile. Clientul Orange are acces la informatii precum numarul minutelor neconsumate sau costul suplimentar (serviciul Cronos), informatii despre factura, programul Orange Thank You, reincarcarea contului unui utilizator PrePay.

22.2. Accesarea contului se va face numai cu numele de utilizator si parola setate de catre Client iar acesta este singurul in masura sa cunoasca aceste date de acces si este in intregime responsabil cu privire la pastrarea in siguranta si in conditii de confidentialitate a acestor date de acces.

22.3. Clientul este in intregime responsabil pentru desemnarea utilizatorilor care au acces la informatiile de pe contul sau sau pentru dezactivarea accesului utilizatorilor, indiferent de rolul acestora Clientul poate opera dezactivarea accesului utilizatorilor in mod independent sau apeland Serviciul Clienti.

22.4. Clientul este de acord sa activeze si sa utilizeze Aplicatia "contul meu" pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) pentru primirea facturii Orange Romania, pentru plata acesteia online precum si pentru alte actiuni de administrare a contului de client permise de catre Orange Romania.

## **23 PROPRIETATE INTELECTUALA**

23.1. Dreptul de proprietate intelectuala asupra oricarei marci de bunuri sau de servicii, asupra oricarui Software precum si asupra manualelor de operare, ghidurilor tehnice de utilizare si/sau altor documente menite sa faciliteze folosirea in bune conditii a Software-ului si/sau a Echipamentelor proprietatea Orange Romania (inclusiv toate componentele acestora) sunt si raman proprietatea deplina a detinatorului dreptului de autor asupra acestora.

23.2. Daca nu se prevede altfel prin prezentul Contract, toate drepturile de proprietate intelectuala create, cristalizate sau dezvoltate in legatura cu furnizarea oricarui Serviciu apartin Orange Romania sau licentiarilor sai. Orange Romania poate utiliza know-how-ul dobandit, principii sau tehnici identificate ori dezvoltate precum si experienta acumulata pe parcursul furnizarii oricarui Serviciu pentru a desfasura activitati pentru alti clienti.

23.3. Partile convin in mod expres ca oricare si toate informatiile sau materialele transmise intre Orange Romania si Client in legatura cu furnizarea Serviciilor in temeiul Contractului, impreuna cu dreptul de autor asupra acestora, indiferent de suportul pe care sunt transmise, vor ramane proprietatea Orange Romania, a partenerilor Orange Romania sau, dupa caz, a Clientului si vor fi returnate in mod corespunzator la incetarea Contractului.





23.4. Clientul nu are dreptul si se obliga in mod expres:

(i) sa nu utilizeze in cursul activitatii sale ori in orice alt mod fara acordul expres al Orange Romania, in legatura cu orice bunuri sau servicii proprii ori ale unor parteneri comerciali sau terte persoane, nicio marca inregistrata, Licente Software pentru Utilizatori Finali sau element de proprietate intelectuala necristalizat, logo sau abreviere a denumirii Orange Romania sau a oricaruia dintre partenerii Orange Romania astfel incat orice persoana sa poata face in mod rezonabil o conexiune intre bunurile sau serviciile respective si Orange Romania, sau oricare dintre partenerii Orange Romania;

(ii) sa nu inregistreze sau sa incerce sa inregistreze in mod direct sau indirect (inclusiv prin intermediul unei terte persoane) orice drept sau element de proprietate intelectuala rezultat ori generat altfel in baza prezentului Contract.

## **24. LICENTE SOFTWARE SI LICENTELE SOFTWARE PENTRU UTILIZATORI FINALI**

24.1. Clientul declara, accepta si recunoaste ca furnizarea Serviciilor poate depinde de disponibilitatea licentelor Software si/sau a Licentelor Software pentru Utilizatori Finali iar, in cazul in care Clientul nu agreeaza si nu accepta termenii si conditiile oricaror licente Software / Licente Software pentru Utilizatori Finali, Orange Romania nu va purta nicio raspundere pentru imposibilitatea furnizarii, furnizarea in conditii improprii ori necorespunzatoare a Serviciilor catre Client, atunci cand o astfel de furnizare presupune utilizarea lor.

24.2. Clientul declara, accepta si recunoaste ca termenii si conditiile oricaror licente, inclusiv ai Licentelor Software pentru Utilizatori Finali, vor avea prioritate si se vor aplica cu precadere fata de termenii prezentului Contract relativi la acestea, drepturile, interesele precum si toate celelalte beneficii si obligatii ale Clientului fiind stipulate exclusiv in cadrul unor astfel de licente (inclusiv, dar fara a se limita, in cadrul Licentelor Software pentru Utilizatori Finali).

24.3. Clientul se obliga sa respecte toti termenii si conditiile oricaror licente (inclusiv Licentele Software pentru Utilizatori Finali) solicitate periodic de orice furnizor tert, astfel cum au fost acestea agreeate intre tertul respectiv si Orange Romania.

## **25 UTILIZATORII**

Partile declara, consimt si recunosc faptul ca este obligatia exclusiva a Clientului de a se asigura ca Utilizatorii au luat cunostinta in mod corespunzator si respecta termenii prezentului Contract, Clientul fiind pe deplin raspunzator fata de Orange Romania pentru oricare si toate:

- (i) reclamatii, prejudiciile, pierderile si daunele cauzate sau inregistrate de catre Orange Romania ca urmare a incalcarii unor obligatii sau dispozitii ale prezentului Contract de catre un Utilizator al Serviciilor si/sau Echipamentelor Orange Romania, si
- (ii) (ii) prejudiciile, pierderile si daunele decurgand din orice reclamatii formulate impotriva Orange Romania de oricare dintre Utilizatori.

## **26 CESIUNE**

26.1. Orange Romania are dreptul sa transfere integral sau partial drepturile si/sau obligatiile sale unei terte parti, cu notificarea Clientului, Clientul consimtiind prin semnarea prezentului Contract, in mod anticipat, la oricare si toate formele de transfer prevazute de lege in privinta drepturilor si obligatiilor Orange Romania decurgand din prezentul Contract, fara a avea dreptul la compensatii de orice natura. Orange Romania se va asigura ca astfel de transferuri/cesiuni nu vor afecta negativ drepturile si obligatiile Clientului prevazute in prezentul Contract.



26.2. Clientul poate sa transfere integral sau partial drepturile si/sau obligatiile sale din prezentul Contract numai cu acordul scris al Orange Romania, acord ce poate fi exprimat ulterior notificarii Orange Romania in acest sens in scris de catre Client si numai prin semnarea conventiei de cesiune pusa la dispozitia Clientilor de Orange Romania. Cesiunea produce efecte atat intre parti, cat si fata de Orange Romania numai dupa exprimarea in scris de catre Orange Romania a consimtamantului asupra cesiunii/transferului.

26.3. Orange Romania isi rezerva dreptul ca, prin acordul scris asupra cesiunii/transferului/preluarii, sa nu il libereze pe Client, urmand a pastra prerogativa de a se indrepta impotriva acestuia atunci cand cesionarul/dobanditorul nu isi executa, isi executa in mod necorespunzator sau cu intarziere obligatiile specifice.

26.4. Acordul Orange Romania asupra transferului integral sau partial de catre Client a drepturilor si/sau obligatiilor sale decurgand din prezentul Contract, atunci cand este emis fara rezervarea prerogativei Orange Romania de a se indrepta impotriva Clientului cedent, atunci cand cesionarul nu isi executa, isi executa in mod necorespunzator sau cu intarziere obligatiile specifice, este dat sub conditia rezolutorie constand in aparitia unor date noi fata de data acordului, referitoare la identitatea Partilor sau a calitatii reprezentantilor acestora. In cazul indeplinirii conditiei rezolutorii, atat acordul Orange Romania cu privire la cesiune, cat si contractul de cesiune vor fi lipsite de efecte. In consecinta, Contractul cu Orange Romania va continua cu Clientul cedent.

26.5. Cesiunea cu titlu oneros a oricarora dintre drepturile acordate prin Contract Clientului, sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosinta a Abonamentului ori a altor drepturi rezultand din Contract se considera Frauda din partea Clientului.

## **27 LEGEA APLICABILA. LITIGII**

27.1. Prezentul Contract si orice aspecte sau dispute de orice natura rezultand din sau care se refera in orice mod la Contract vor fi guvernate dar si interpretate in conformitate cu legile din Romania.

27.2. Litigiile decurgand din sau in legatura cu prezentul Contract, inclusiv cele referitoare la validitatea, interpretarea, executarea sau incetarea acestuia vor fi solutionate pe cale amiabila. In scopul facilitarii solutionarii pe cale amiabila, Clientul va contacta Reprezentatul Orange Romania si, in acelasi timp, acesta are la dispozitie Serviciul Clienti.

27.3. Orice disputa/reclamatie decurgand din sau in legatura cu prezentul Contract poate fi adresata de catre Client Reprezentantului Orange Romania sau Serviciului Clienti, oricare dintre acestia urmand a raspunde intr-un termen de maximum 30 (treizeci) de zile lucratoare. In cazul in care Orange Romania nu raspunde in termenul mentionat anterior, Clientul este indreptatit la primirea de despagubiri de 0,1 Euro/zi intarziere. Despagubirile se vor acorda de catre Orange Romania sub forma unei reduceri echivalente pe factura Clientului, in situatia in care Clientul solicita astfel de despagubiri in cel mult 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data expirarii termenului de raspuns precizat anterior. Despagubirile se vor acorda in mod similar si pentru nerespectarea termenului de raspuns mentionat in sub-clauza 16.1 din prezentele TCG.

27.4. Orice litigiu decurgand din sau in legatura cu prezentul Contract si care nu a fost solutionat pe cale amiabila, va fi inaintat spre solutionare instantelor de judecata din Bucuresti sau Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii, in conformitate cu prevederile OUG nr. 111/2011 si ale Deciziei ANCOM nr. 480/2010.

## **28 FORTA MAJORA**

28.1. Partile vor fi exonerate de raspundere in cazul in care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forta majora. Prin eveniment de forta majora se intelege orice eveniment in afara controlului Partii afectate, imprezibil, absolut invincibil si insurmontabil. Partea care invoca forta majora va notifica cealalta parte in scris, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare atat de la aparitia evenimentului respectiv, cat si de la incetarea acestuia triminand in acelasi timp



si un document de confirmare emis de Camera de Industrie si Comert sau de catre alta autoritate similara competenta pentru a atesta exactitatea si acuratetea faptelor si circumstantelor continute in notificarea mentionata mai sus.

28.2. Nicio parte nu este responsabila de intarzierea sau neindeplinirea obligatiilor in temeiul Contractului din cauza unor evenimente de forta majora - asa cum sunt definite de Codul civil (de exemplu, cutremure, inundatii, eruptii vulcanice, razboaie, stare de urgenta declarata national, greve generale sau greven patronale etc. ), dar numai atata vreme cat aceste conditii persista.

28.3. Pentru orice intarziere si/sau neindeplinire din partea oricareia dintre Parti a obligatiilor ce ii revin in baza Contractului datorata evenimentului de Forta Majora, cealalta Parte nu va avea dreptul sa solicite penalitati, dobanzi sau daune care ar trebui platite in caz contrar.

28.4. La incetarea cazului de forta majora, partea care a fost impiedicata sa-si indeplineasca obligatiile isi va relua executarea obligatiilor conform prezentului Contract.

## 29 CONFIDENTIALITATE

29.1 Niciuna dintre Parti nu va dezvalui Informatii Confidentiale niciunei terte persoane, cu exceptia contractorilor si, dupa caz, partenerilor sai care trebuie sa cunoasca astfel de informatii pentru buna implementare si/sau desfasurare a prezentului Contract. Orange Romania poate utiliza in scop promotional informatii generale privind tipurile de solutii oferite clientilor precum si indicatii generice despre industria in care acestia activeaza.

Obligatia de confidentialitate prevazuta mai sus nu se va aplica niciunui document, material sau informatie care:

- (i) sunt disponibile public altfel decat ca urmare a unei incalcarii a prezentului Contract;
- (ii) sunt deja cunoscute de catre destinatar inainte de semnarea Contractului insa din surse legale si distincte de vreuna dintre Parti;
- (iii) sunt primite pe parcursul Contractului in mod legal din partea unei terte persoane; sau
- (iv) trebuie dezvaluite in baza unei hotarari a unei instante judecatoresti sau arbitrale ori a unei autoritati publice competente;
- (v) a fost aprobat/a in scris de catre o Parte a fi dezvaluite de catre cealalta Parte.

29.2 Obligatia de confidentialitate prevazuta in prezenta clauza se va aplica incepand de la data semnarii Contractului si va inceta dupa 2 (doi) ani de la incetarea prezentului Contract. Orice divulgare externa de Informatii Confidentiale se va efectua numai cu consimtamantul scris acordat in prealabil de catre Partea de la care provine Informatia Confidentiala.

29.3 Partile se obliga sa utilizeze Informatiile Confidentiale exclusiv in scopul indeplinirii in cele mai bune conditii a tuturor drepturilor si obligatiilor ce le revin in temeiul prezentului Contract, iar Clientul se obliga sa asigure respectarea prevederilor acestei clauze si de catre Utilizatori sau orice alte persoane care au acces efectiv la Servicii si/sau Echipamente, conform prevederilor Contractului.

29.4 Orange Romania nu va face publice numele, adresa, e-mail-ul si numarul de telefon ale Clientului si ale Utilizatorilor, cu exceptia cazurilor prevazute de lege sau expres acceptate de catre Client, respectiv Utilizatori. Orange Romania asigura confidentialitatea datelor furnizate de Client, in conditiile legii si in conditiile prevazute in Contract, acceptate de catre Client.

29.5 Orange Romania nu solicita clientilor sai prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalitati informatii referitoare la conturi bancare, parole personale sau coduri de reincarcare si nu solicita efectuarea de tranzactii de trimitere de bani. Aceste informatii sunt strict confidentiale si nu trebuie comunicate niciunui tert. Prin comunicarea lor unor terte persoane de catre Client, Utilizator sau Persoana de contact, Clientul isi asuma intreaga responsabilitate.



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

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

### **31 INTEGRALITATEA CONTRACTULUI**

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

### **32 RELATIA DINTRE PARTI**

Nicio prevedere a prezentului Contract nu va constitui și nu va fi considerată a constitui un parteneriat sau asocieră în participatiune între Parti și nicio prevedere a prezentului Contract nu va fi interpretată ca instituind o relație între Parti de tip producător - distribuitor, dealer sau agent.

### **33 ORDINEA DE PRECEDENTA**

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

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

33.3. În situația survenirii oricărui inadvertență, dificultăți de interpretare și/sau conflicte în aplicarea diverselor prevederi cuprinse în două sau mai multe Anexele Comerciale, vor prevala dispozițiile cuprinse în Anexa Comercială cu data cea mai recentă. Celelalte prevederi ale Anexelor Comerciale care nu sunt vizate de ipoteza descrisă anterior vor continua să fie pe deplin aplicabile și să producă efecte în măsura compatibilității lor cu Anexa Comercială având data cea mai recentă.

33.4. Dacă există inadvertență, dificultăți de interpretare și/sau conflicte în aplicarea diverselor prevederi cuprinse în TCG ori în cadrul aceleiași Anexă 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 În cazul întârzierilor survenite în procesul de portare sau de transfer, în cazul portării abuzive sau al transferului abuziv și în cazul nerespectării programărilor stabilite pentru servicii ori pentru instalare în cadrul procesului de portare, Orange România va respecta dispozițiile legislației aplicabile referitoare la acordarea de despăgubiri Clientului. În măsura în care aceasta nu contravine legislației, despăgubirile vor fi acordate numai la solicitarea Clientului, solicitare depusă în termen de maxim 30 de zile de la data la care ar fi trebuit să aibă loc unul dintre evenimentele mai sus menționate sau de la data programării. În cazul în care acest aspect nu contravine legislației aplicabile, despăgubirea se va acorda prin creditare în factura lunii următoare.

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



a) Scopul Politicii de utilizare rezonabila este acela de a detecta si de a preveni utilizarea abuziva sau anormala a Serviciilor Roaming de catre Clienti, cum ar fi, de exemplu, utilizarea acestor Servicii de catre Clienti intr-un stat membru al SEE in alte scopuri decat pentru calatoriile periodice. Orange Romania este indreptatita sa cunoasca locul de resedinta sau legaturile stabile ale Clientului cu Teritoriul, putand in acest sens sa solicite Clientului documentele necesare prin orice mijloace de comunicare accesibile acestuia. Lista documentelor este publicata pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). In cazul in care Clientul nu prezinta Orange Romania documentele care sa dovedeasca legaturile stabile cu Teritoriul, Orange Romania va putea aplica o suprataxa Serviciului de Roaming SEE, conform art. lit. c de mai jos. In acest scop, Orange Romania va urmari, pe perioade de minim 4 luni pe fiecare SIM Indicatorii Obiectivi. In cazul in care Orange Romania constata indeplinirea Indicatorilor Obiectivi, aceasta va fi indreptatita sa considere ca se afla in prezenta unei utilizari abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming de catre Client si va putea proceda la:

- avertizarea Clientului, prin orice mijloace de comunicare accesibile, cu privire la incalcarea conditiilor Politicii de utilizare rezonabila astfel incat acesta sa isi modifice comportamentul de utilizare a Serviciilor de Roaming SEE in vederea evitarii atingerii Indicatorilor Obiectivi;

- daca in termen de maxim 2 saptamani de la data avertizarii Clientul nu isi modifica comportamentul astfel incat Indicatorii Obiectivi sa nu fie indepliniti, Orange Romania este indreptatita sa aplice o suprataxa la valoarea Serviciilor de Roaming SEE pe toata durata utilizarii abuzive sau anormale, in conformitate cu lit. c).

b) Orange Romania isi rezerva dreptul de a limita consumul Serviciilor de Date in Roaming SEE in conformitate cu prevederile art. 4 din Regulamentul nr. 2016/2286. Limita se aplica pentru consumul resurselor de Date oferite de Pachetul de Servicii (inclusiv bonusurile din oferta comerciala sau orice alte beneficii). Dupa depasirea acestei limite, Orange Romania poate aplica o suprataxa in conformitate cu prevederile lit. c). Limita de consum se va modifica in functie de tariful reglementat al serviciilor de date de gros.

c) Valoarea suprataxei specificate la lit. a) si b) nu va depasi tariful reglementat al serviciilor de gros respective, conform prevederilor Regulamentului 531/2012, cu modificarile ulterioare. Valoarea suprataxei aplicabile poate suferi modificari in functie de valoarea tarifului reglementat al serviciului de gros.

34.4 Reclamatiiile Clientilor in legatura cu Politica de utilizare rezonabila a Serviciilor de Roaming SEE se vor solutiona in conformitate cu prevederile clauzei 16 sau 27 din TCG, dupa caz.

34.5 Politica de utilizare rezonabila nu se aplica utilizarii Serviciilor de Roaming Extins.

34.6 In cazul in care Clientul solicita activarea Serviciului Roaming Extins, Orange Romania poate solicita constituirea unui Avans pentru risc financiar conform clauzei 3 din TCG.

34.7 Clientul are obligatia si se va asigura ca Utilizatorii sai vor indeplini obligatia de a configura si verifica Reteaua de comunicatii electronice la care Echipamentele Clientului sunt conectate de fiecare data cand Utilizatorii se afla in zone in care aria de acoperire geografica a Orange Romania se poate suprapune cu aria de acoperire geografica a altor operatori din alte state precum si atunci cand oricare dintre Utilizatorii sai se afla in alte tari decat Romania. Clientul va suporta oricare si toate costurile ocazionate de utilizarea Serviciului Roaming inclusiv, dar fara a se limita la situatia in care activarea si utilizarea acestui serviciu se produce ca efect al receptionarii de catre oricare Echipament al Clientului a semnalelor transmise prin/ conectarii Echipamentului Clientului la retelele altor operatori din proximitatea ariei de acoperire geografica a Retelei Orange Romania, fara a putea pretinde despagubiri de orice natura din partea Orange Romania.

34.8 Orange Romania isi rezerva dreptul de a modifica lista tarilor in care e disponibil serviciul de roaming, fara sa anunte in prealabil Clientul de aceste modificari. Clientul va putea obtine informatii actualizate asupra operatorilor si tarilor, consultand oricand pagina web [www.orange.ro](http://www.orange.ro), Sectiunea Orange Travel. Clientului ii revine obligatia de a se informa cu privire la aceste detalii inainte de folosirea acestui Serviciu.



34.9 Orange Romania aplica un set de masuri tehnice si organizationale, adecvate si proportionale, in conformitate cu prevederile legale, pentru a gestiona corespunzator riscurile la adresa securitatii Retelei si serviciilor sale de comunicatii electronice, provocate de incidente de securitate, amenintari sau vulnerabilitati. Aceste masuri au scopul de a preveni, identifica sau impiedica producerea unui incident de securitate si limitarea efectelor acestuia si vizeaza urmatoarele domenii: politica de securitate si managementul riscului, securitatea resurselor umane, securitatea retelelor si serviciilor de comunicatii electronice, a facilitatilor asociate si a informatiilor, managementul operatiunilor, managementul incidentelor, managementul continuitatii activitatii, monitorizarea testarea si auditarea, constientizarea amenintarilor. Orange Romania colaboreaza cu furnizori de echipamente si servicii de securitate a retelei, operatori de telecomunicatii, organisme internationale in domeniu si autoritati ale statului roman, in vederea actualizarii acestor masuri in raport cu noile alerte de securitate sau vulnerabilitati aparute.

34.10 Orange Romania identifica, clasifica, filtreaza sau izoleaza incidentele de securitate si le notifica autoritatilor competente si clientilor afectati, in conformitate cu dispozitiile legale in vigoare. In cazul aparitiei unui incident ce afecteaza securitatea si integritatea retelei proprii de telecomunicatii sau a serviciilor oferite, Orange Romania va aplica un set de proceduri operationale in vederea eliminarii impactului acestor incidente in cel mai scurt timp posibil.

34.11 Lista de actiuni si de proceduri ce pot fi intreprinse cuprinde (fara a se limita numai la acestea):

- (i) identificarea corecta a cauzei incidentului si a impactului acestuia la nivelul retelelor de telecomunicatii si a Serviciilor oferite;
- (ii) clasificarea incidentelor in functie de gravitatea consecintelor generate asupra Serviciilor clientilor;
- (iii) implementarea tuturor masurilor necesare pentru tratarea vulnerabilitatilor de securitate ce pot genera incidente;
- (iv) reducerea impactului asupra clientilor prin utilizarea tuturor mecanismelor de protectie si a rezervelor de capacitate tehnologica existente in Reteaua Orange Romania;
- (v) rezolvarea incidentului prin aplicarea masurilor corective- analiza de risc si continuitate si ajustarea procedurilor, a regulilor de proiectare si arhitectura de Retea, in vederea minimizarii aparitiei acestor situatii.

34.12 Fiecare domeniu de tehnologie implicat in livrarea unui serviciu catre clienti are implementata propria politica de gestionare a resurselor disponibile si de prioritizare a unor categorii de trafic, in raport cu cerintele specifice impuse de categoria de aplicatii care o utilizeaza. Dimensionarea fiecarui domeniu de tehnologie in parte se face luand in calcul capacitatea maxima necesara sustinerii unui profil de trafic normal, evaluat pe baza unui interval de observatie de un an pentru eliminarea efectului sezonier, la care se adauga o margine de capacitate de rezerva, disponibila pentru utilizare in cazul unor evenimente speciale (cresteri neprevizionate ale traficului peste o anumita valoare intr-un interval extrem de scurt de timp, aparitia unor defectiuni ce au condus la redirectionarea traficului si la suplimentarea capacitatii necesare pe un anumit segment).

34.13 Orange Romania asigura suplimentarea resurselor si redimensionarea de capacitate in caz de necesitate, astfel incat impactul la nivelul Serviciilor oferite clientilor sa nu fie sesizabil. Orange Romania monitorizeaza permanent gradul de incarcare a Retelei Orange Romania, in scopul livrarii unei experiente optime de utilizare a serviciilor oferite catre clienti. In cadrul procesului de dimensionare a capacitatii tehnice si a nivelului calitativ oferite de Reteaua Orange Romania, Orange Romania respecta metodologia implementata privitoare la regulile de dimensionare specifice tehnologiilor impactate, standardele existente in industrie, precum si analiza rezultatelor obtinute de catre Clienti in planurile de imbunatatire si de evolutie a arhitecturii Retelei Orange Romania

In situatia producerii unui incident de securitate sau in situatia manifestarii unei amenintari sau a unei vulnerabilitati, Clientul prejudiciat este indreptatit, la plata unei despagubiri de 1% din Valoarea lunara a Abonamentului, doar in cazul in Orange Romania nu a luat masurile prevazute in Contract sau impuse prin acte normative. Despagubirea se alocă la solicitarea





Clientului, adresata Orange Romania in termen de 15 de zile de la data producerii unuia dintre evenimentele prevazute mai sus.

34.14 Echipamentele reprezentate de terminalele comercializate de catre Orange Romania pot fi blocate in Reteaua Orange Romania si se pot debloca in conditiile comunicate de catre Orange Romania Clientului si cu plata unor Tarife administrative.

34.15 Terminalele se deblocheaza gratuit, la solicitarea Clientului, la expirarea Perioadei Minime Contractuale sau la momentul platii de catre Client a despagubirii in situatia in care acesta denunta unilateral Contractul. Echipamentele comercializate de ORO beneficiaza de garantia conventionala de conformitate, iar conditiile in care poate fi accesata aceasta garantie sunt prevazute in documentatia care insoteste Echipamentul.

34.16 Orange Romania se obliga sa ia toate masurile tehnice si organizatorice adecvate si aflate la dispozitia sa pentru a garanta securitatea prestarii Serviciilor, a Retelei Orange Romania si a resurselor IT care intra in aria de responsabilitate a Orange Romania impotriva accesului neautorizat si sa informeze Clientul, precum si autoritatea competenta, despre aparitia oricarui risc special de incalcare a securitatii Retelei Orange Romania.

34.17 Daca un Serviciu este contractat de catre Client ca Serviciu suplimentar, acelui Serviciu Suplimentar i se vor aplica corespunzator prevederile din Anexele Tehnice.

34.18 Echipamentele furnizate Clientilor includ echipamente electrice si electronice in sensul legislatiei privind deseurile de echipamente electrice si electronice. Simbolul pubelei cu roti barate cu doua linii in forma de X indica faptul ca echipamentele electrice si electronice fac obiectul unei colectari separate. Numai prin cooperarea Clientului cu Orange Romania, respectiv prin predarea catre Orange Romania a echipamentelor electrice si electronice primite de Client, se pot atinge obiectivele legale de reutilizare, reciclare si alte forme de valorificare a deseurilor de echipamente electrice si electronice.

34.19 In Reteaua 4G Orange Romania, conform standardelor ITU, Serviciul de Voce va fi prioritizat fata de serviciul de acces la internet pentru a asigura parametrii de calitate necesari pentru functionarea acestui Serviciu. Largimea de banda necesara pentru traficul VoLTE si semnalizarea aferenta este mica (128 kbps) si nu va afecta Serviciile de Date si/sau de Internet fix.

## **35 INSOLVENTA SI FALIMENT**

35.1 In cazul deschiderii unei proceduri generale de insolventa impotriva Clientului, acesta are obligatia de a notifica Orange Romania in termen de 7 (sapte) zile de la deschiderea procedurii.

35.2 Incepand cu data deschiderii procedurii insolventei, Orange Romania va avea dreptul de a suspenda orice facilitati de acordate Clientului, cu titlul de exemplu enuntiantiv iar nu limitativ, buget de achizitie terminale, program Orange Thank You, achizitia de terminale la preturi subventionate, iar Clientul nu va avea dreptul de a denunta unilateral Contractul.

35.3 Orange Romania va avea dreptul de a reveni asupra suspendarii dispuse conform punctului de mai sus in cazul in care Clientul, actionand cu diligena, prezinta, in termen de 30 (treizeci) de zile de la notificare, o analiza detaliata referitoare la incidenta deschiderii procedurii generale de insolventa asupra Contractului, asupra obligatiilor sale de plata, precum si masurilor adoptate pentru executarea in bune conditii a Contractului.

## **SECTIUNEA 2**

## **36 POLITICA ORANGE ROMANIA PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL (POLITICA DE CONFIDENTIALITATE)**



Orange Romania prelucreaza datele cu caracter personal intr-un mod confidential, sigur si transparent.

**In scopul executarii Contractului incheiat cu Clientul, Orange Romania prelucreaza date cu caracter personal apartinand mai multor categorii de persoane fizice (Utilizatori)**

In scopul furnizarii produselor si serviciilor oferite de Orange Romania conform Contractului incheiat cu Clientul, persoana juridica, Orange Romania prelucreaza datele cu caracter personal ale urmatoarelor categorii de persoane fizice:

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reprezentantul Clientului</b> | persoana care semneaza contractul comercial cu Orange Romania;                                                                                                                                                                                 |
| <b>Persoana de Contact</b>       | in masura in care difera de Reprezentantul Clientului, este persoana indicata de catre Client si acceptata de Orange Romania pentru a reprezenta Clientul in relatia contractuala cu Orange Romania, indiferent de sarcinile alocate acestora. |
| <b>Utilizatori</b>               | care beneficiaza de produsele si serviciile Orange in temeiul Contractului incheiat de Client cu Orange Romania autorizate in acest sens de catre Client (indiferent de natura relatiei acestora cu Clientul);                                 |
| <b>Alte persoane</b>             | decat cele de mai sus, cum ar fi de exemplu membri ai structurii de guvernanta a Clientului, respectiv ai organelor de conducere, de administrare si / sau de supraveghere ai Clientului.                                                      |

### **37 OBTINEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**Orange Romania colecteaza date cu caracter personal de la Client (date de contact, date cu privire la tranzactii, date de trafic sau utilizare a serviciilor etc.)**

Datele cu caracter personal reprezinta informatii care identifica o persoana fizica sau cu ajutorul carora aceasta persoana poate fi identificata.

Clientul furnizeaza in mod responsabil catre Orange Romania datele de contact ale Reprezentantului Clientului si/sau ale Persoanei de contact in cadrul procedurii de oferta si / sau negociere, inclusiv de intocmire, clarificare, depunere si gestionare a documentelor necesare incheierii Contractului.

In functie de produsele si serviciile furnizate de Orange Romania pentru care Clientul opteaza prin semnarea Contractului sau pe parcursul executarii acestuia, inclusiv in cazul in care vor fi contractate servicii suplimentare, Clientul furnizeaza in mod responsabil datele de contact ale Utilizatorilor, cum ar fi numele, prenumele, adresa postala si de e-mail, numarul de telefon alocat, functia ocupata si altele similare. Orange Romania va putea de asemenea sa prelucreze urmatoarele categorii de date cu caracter personal in legatura cu Utilizatorii: detalii cu privire la tranzactii, cum ar fi informatii despre produsele achizitionate, preturi, moduri de plata; detalii legate de trafic si geo-locatie, vocea atunci cand apeleaza Serviciul Clienti sau imaginea sa atunci cand intra in magazinele Orange, metadate ale informatiilor comunicate electronic, date comerciale, date economice, financiare si de asigurare. Orange Romania prelucreaza Codul numeric personal (CNP) si alte date cu caracter personal avand o functie de identificare de aplicabilitate generala in scopul satisfacerii intereselor sale legitime cu respectarea urmatoarelor garantii: masuri tehnice si organizatorice adecvate, numirea unui responsabil pentru protectia datelor, stabilirea de termene de stocare specifice, instruirea periodica a persoanelor care prelucreaza date cu caracter personal. CNP-ul



Utilizatorilor este necesar pentru identificarea corecta a acestora in vederea executarii Contractului. In acelasi timp CNP este necesar pentru determinarea solvabilitatii Clientului si pentru prevenirea unor posibile actiuni de fraudă. Refuzul oferirii CNP poate conduce la imposibilitatea de incheiere a Contractului. Cu consimtamantul Clientului, acesta furnizeaza Orange Romania o copie a actelor de identitate ale persoanei de contact pentru anumite operatiuni (de exemplu, la activare abonament in scopul de a se evita cazuri de fraudă).

Utilizatorii vor putea sa furnizeze date cu caracter personal in mod direct catre Orange Romania in cazul in care acceseaza sau se inregistreaza pe website-ul Orange Romania, pe dispozitive sau aplicatii mobile.

Pentru ca Orange Romania sa fie in masura sa ofere cele mai bune produse si servicii, uneori vor putea fi solicitate Utilizatorilor, informatii privind experienta lor pe parcursul utilizarii produselor si serviciilor Orange (cum ar fi comentarii si sugestii, recomandari pentru imbunatatire). De asemenea, Orange Romania poate primi orice informatii sau continut creat de oricare din Utilizatori si oferite in mod activ (fotografii, clipuri etc.).

Comunicarea cu Clientul sau cu Utilizatorii poate avea loc (a) in mediul online, (b) in mediul offline sau (c) in momentul in care Utilizatorii interactioneaza cu continut online dedicat (cum ar fi reclamele) pe care Orange Romania sau partenerii sai il furnizeaza prin intermediul unor site-uri web sau aplicatii ale unor terte parti.

**In anumite situatii, datele personale ale Utilizatorilor sunt colectate automat de catre Orange Romania (de ex. in cazul interactiunilor online)**

Din considerente tehnice, in vederea furnizarii serviciilor, Orange Romania foloseste date de localizare ale antenelor GSM/4G.

Orange Romania poate colecta date cu caracter personal prin mijloace automate (cum ar fi cookie-urile, beacon-uri web sau telefonice) atunci cand Utilizatorii interactioneaza cu anunturile si aplicatiile mobile Orange Romania sau cand viziteaza paginile sau site-urile web sau alte medii digitale ale Orange Romania. In acest caz, datele cu caracter personal pe care le colecteaza Orange Romania pot include adresa IP, tipul de browser, sistemul de operare, numarul de identificare al dispozitivului mobil, locatia geografica, adrese URL de redirectionare, informatiile despre actiunile intreprinse sau despre interactiunea cu sistemele Orange Romania.

**In scop legitim, date cu caracter personal sunt colectate de Orange Romania si din surse externe (de exemplu, platforme centralizate, retelele sociale, alti parteneri)**

Orange Romania poate colecta informatii si din alte surse pentru a putea raspunde la intrebari, a putea incheia Contractul cu Clientul sau pentru a putea furniza produsele si serviciile Orange.

Astfel de date pot proveni de la agregatori de date terti, parteneri Orange, surse publice si site-uri de retele sociale ale unor terti, platforme online care ofera acces la aplicatiile Orange sau ale partenerilor nostri. Aceste informatii pot include date personale care fac parte din profilul creat de catre un Utilizator de pe o retea de socializare a unei terte parti careia Utilizatorul ii da acordul sa le comunice catre Orange Romania.



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

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

#### **CA REGULA, COMUNICAREA UTILIZATORILOR CU ORANGE ROMANIA VA FI INTERMEDIATA DE PERSOANA DE CONTACT**

**Clientul este responsabil 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 Romania 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 să informeze Utilizatorii cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal de către Orange Romania**

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

În măsura în care îi va fi solicitat, Clientul va pune la dispoziția Orange Romania dovada îndeplinirii obligației sale de informare. **Clientul va avea obligația de a notifica Orange Romania cu privire la orice opțiune manifestată de către Utilizatori**

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

#### **38 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 Romania poate transfera date cu caracter personal către parteneri terți**



Orange Romania ofera servicii si produse (a) dezvoltate intern, (b) dezvoltate si imbunatatite impreuna cu partenerii Orange Romania sau (c) dezvoltate de catre partenerii Orange si care, protejate prin drept de autor, sunt comercializate ca atare Clientului.

In mod specific, pot exista urmatoarele situatii care implica transfer de date cu caracter personal:

- **Produse si servicii dezvoltate si imbunatatite impreuna cu partenerii Orange Romania.** Aceasta categorie include acele produse si servicii care sunt dezvoltate de catre sau impreuna cu parteneri externi si care sunt oferite Clientului ca produse si servicii Orange Romania.

*Pentru aceasta categorie se aplica termenii si conditiile din acest document in privinta modului de prelucrare a datelor cu caracter personal. In cadrul acestor tipuri de servicii, Orange Romania va depune toate diligentele pentru a se asigura ca (a) accesul la terminale, aplicatii sau orice alte sisteme sau echipamente va fi realizata in mod securizat, de catre persoane instruite pe perioada limitata la ceea ce este strict necesar pentru realizarea misiunii incredintate de catre Client si ca (b) partenerii cu care Orange Romania colaboreaza respecta cerintele legale de securitate tehnica si organizationala.*

- **Produse si servicii dezvoltate de catre partenerii sai si care, protejate prin drept de autor, sunt oferite ca atare Clientului:** cum sunt de exemplu licente sau solutii informatice ale unor entitati distincte de Orange Romania specializate in productie de software/hardware.

*Pentru aceasta categorie, va incurajam sa cititi cu atentie informatiile cu privire la politica de confidentialitate sau protectie a datelor cu caracter personal oferite catre partener fie pe paginile de internet dedicate, fie pe informatiile pe care le primiti in contul de utilizator sau la activare. Orange Romania selecteaza cu mare diligenta partenerii sai si lucreaza cu mare atentie ca produsele si serviciile oferite sa fie sigure si conforme cu legislatia aplicabila.*

Orange Romania va colecta datele personale numai pentru scopuri specifice (daca exista acordul Clientului, daca este necesar pentru executarea Contractului, daca exista o obligatie legala).

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

Orange Romania prelucreaza datele cu caracter personal pentru:

- a raspunde intrebarilor sau a onora cererile sau comenzile Clientului;
- a incheia documente contractuale cu Clientul;
- a procesa operatiuni sau plati in legatura cu produsele si serviciile Orange (ex. roaming sau servicii de valoare adaugata pe care Clientul alege sa le achizitioneze prin intermediul Orange Romania);
- a realiza orice actiuni sau operatiuni necesare pentru ducerea la indeplinire a contractului (cum ar fi notificari care detaliaza serviciile sau optiunile disponibile sau referitoare la scadenta de plata);
- in scopul de a oferi cele mai bune oferte si produse sau pentru a verifica eligibilitatea Clientului pentru oferte imbunatatite,

Orange Romania prelucreaza date personale legate de profilul Clientului (bazat de istoric tranzactii sau consum). In mod specific, Orange Romania va intocmi si verifica profilul Clientului aflat in interiorul perioadei contractuale pentru a identifica eligibilitatea acestuia la anumite produse si servicii.

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



Orange Romania va prelucra datele personale in masura in care are consimtamantul Clientului pentru a trimite:

- mesaje personalizate cu privire la produsele si serviciile Orange Romania, oferte, promotii sau evenimente speciale, inclusiv dupa incetarea Contractului,
- mesaje personalizate despre produsele si serviciile afiliatilor Orange Romania (cum ar fi Orange Services, Orange S.A. etc.)
- mesaje personalizate despre produsele si serviciile partenerilor de afaceri ai Orange Romania; date personale catre terte parti care vor transmite mesaje de marketing personalizate cu privire la produsele si serviciile lor. In acest caz, Clientului i se recomanda sa parcurga politica de confidentialitate a tertelor parti care urmeaza sa i se aplice in egala masura.

Personalizarea mesajelor transmise in scop de marketing are in vedere istoricul Clientului cu privire la produse si servicii achizitionate de la Orange Romania, zona in care foloseste produsele si serviciile Orange, precum si alte caracteristici de consum ale Clientului cunoscute in mod legitim de catre Orange Romania. In cazul in care Clientul a optat pentru a primi comunicari comerciale/de marketing direct, Orange Romania va inceta transmiterea acestora daca Clientul solicita acest lucru. De asemenea, in cazul in care Clientul a optat pentru a primi comunicari comerciale/de marketing Orange Romania si prin alte canale de comunicare ale Orange Romania diferite de cele aferente Contractului (de ex. newsletter Orange, My Orange etc.), Orange Romania va continua comunicarea pana cand Clientul se va dezabona in mod individual de la fiecare din aceste canale (cu titlu de exemplu, apasand butonul dezabonare de la newsletter-ul Orange Romania).

Fara a aduce atingere celor de mai sus, Orange Romania isi rezerva dreptul de a transmite Clientului comunicari aferente relatiei contractuale, bazate pe un interes legitim, impuse de lege sau de un interes public.

Atunci cand Orange Romania solicita Clientului acordul pentru prelucrare, Clientul are trei optiuni: "Da", "Nu" sau "Ma mai gandesc". Selectarea celei de-a treia optiuni da dreptul Orange Romania sa mai adreseze ulterior Clientului solicitari de obtinere a acordului.

### **39 INTERESUL LEGITIM AL ORANGE ROMANIA**

De asemenea, atunci cand exista un interes legitim al Orange Romania, datele personale vor fi prelucrate pentru:

- a imbunatati produsele si serviciile Orange Romania, prin evaluarea numarului de utilizatori care acceseaza sau utilizeaza produsele si serviciile Orange, care sunt caracteristicile produselor si serviciilor care prezinta cel mai mult interes pentru clienti, care sunt tipurile de oferte pe care clientii si le doresc si modul in care functioneaza produsele si serviciile online din punct de vedere tehnic;
- pentru a elabora profile de client pe baza carora Orange Romania sa identifice ulterior cazuri de fraudă;
- a solicita feedback cu privire la experienta Clientului sau pentru a evalua eficienta comunicarii cu acesta, a personaliza experienta din magazinele si din mediul online Orange;
- a crea si mentine conturile de Client, inclusiv pentru administrarea oricaror programe de recompensare, asociate contului de Client;
- a pune la dispozitia Clientului programe de loialitate si fidelizare clienti (cum este de exemplu programul Orange Thank You sau propunerile de oferte imbunatatite ale Orange Romania pentru clientii existenti in anumite momente ale vietii contractuale);
- a asigura protectia necesara, identificarea si prevenirea debitelor, abuzurilor, fraudei si altor tipuri de infractiuni, reclamatilor si altor obligatii si pentru a respecta legislatia aplicabila;
- a evalua potentiale riscuri de fraudă sau intarziere la plata, inclusiv prin verificarea in baze de date dedicate pentru identificarea unor eventuale debite ramase ca urmare a neexecutarii obligatiilor din contracte de comunicatii electronice anterioare sau in curs;
- a identifica Clientul, a evalua solvabilitatea acestuia si riscul comercial in eventualitatea incheierii unui contract
- a inregistra convorbirile telefonice cu reprezentantii Orange Romania in scopul identificarii nevoilor clientilor si imbunatatirii serviciilor oferite de Orange Romania. Clientul este informat in acest sens la momentul solicitarii unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienti Orange Romania si are posibilitatea de a refuza continuarea convorbirii;





- a respecta orice cerinte legale de raportare sau comunicare a datelor personale impuse prin legislatia aplicabila Orange Romania.

Orange Romania informeaza in mod expres Clientul ca se poate opune oricand la o prelucrare executata pe baza interesului legitim, caz in care Orange Romania va solutiona cererea in functie de fiecare situatie in parte.

Orange Romania poate prelucra date personale ale Clientului si datorita unei obligatii legale sau interes public. Orange Romania se supune legilor aplicabile, care in anumite cazuri pot impune prelucrarea datelor Clientului (de exemplu, cand exista o obligatie de raportare).

### **Orice decizie luata exclusiv pe baza de prelucrare automata va fi anterior consimtita sau necesara incheierii Contractului**

Clientul nu va face obiectul nici unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automata a datelor care produce efecte juridice in ceea ce il priveste sau il afecteaza intr-un mod semnificativ, cu exceptia cazului in care Clientul a fost in mod explicit de acord cu prelucrarea sau prelucrarea este necesara pentru incheierea sau realizarea unui contract incheiat cu Orange Romania (cum este cazul identificarii eligibilitatii pentru anumite oferte) pentru a preveni situatiile de frauda si debite, sau Orange Romania este obligat de lege sa utilizeze in acest mod datele personale.

### **Orange Romania nu va comunica datele cu caracter personal ale Clientului niciunei terte parti care intentioneaza sa le utilizeze in scopuri de marketing direct, cu exceptia cazului in care exista acordul Clientului in acest sens.**

Pe de alta parte, Orange Romania poate comunica datele personale ale Clientului unor terte parti numai in urmatoarele situatii:

- Afiliati: datele personale pot fi comunicate societatilor afiliate in scopuri de afaceri legitime,
- Furnizori de servicii: Orange Romania poate contracta furnizori de servicii, agenti sau antreprenorii care sa furnizeze servicii in numele sau, inclusiv servicii de administrare a mijloacelor si a serviciilor puse la dispozitia Clientului. Aceste terte parti pot accesa sau prelucra in alt mod datele personale pe durata furnizarii acestor servicii. Orange Romania solicita acestor terte parti prin incheierea unui acord scris sa respecte toate legile aplicabile privind protectia datelor si cerintele de securitate referitoare la datele personale ale Clientului prin incheierea unui acord scris. Orange Romania poate transfera astfel de date personale atunci cand ofera servicii de comunicatii electronice, servicii legate de garantie, schimb de produse (in caz de eligibilitate).
- Promotii ale partenerilor si promotii comune: Orange Romania poate derula un program sau o promotie impreuna cu o alta societate si, ca urmare a implicarii Clientului in activitate, poate sa colecteze si sa utilizeze datele sale personale. Datele sale personale vor putea fi comunicate unei alte companii in scopuri de marketing numai daca Clientul a optat pentru a primi informatii direct de la acea societate,
- Alti furnizori de servicii de telecomunicatii: la introducerea datelor cu privire la intarzierile de plata, daca este cazul,
- Consultantii sau partenerii externi Orange Romania care ofera asistenta societatii (de ex. avocati externi, agentii de recuperare creante, call centre),
- Autoritati publice: Orange Romania poate comunica datele Clientului in cazul in care i se impune acest lucru prin lege sau in cazul in care considera, de buna credinta, ca respectiva divulgare este necesara in mod rezonabil pentru derularea corespunzatoare a proceselor juridice, investigatiilor sau pentru a raspunde la orice reclamatii.



#### **40 DREPTURILE CLIENTULUI IN CEEA CE PRIVESTE PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE**

**Clientul are drepturi specifice in ceea ce priveste protectia datelor iar Orange Romania asigura un mediu care faciliteaza exercitarea acestora (dreptul de acces, de rectificare, de obiectie, de stergere, de primire a datelor personale sau de depunere a unei reclamatii)**

Orange Romania a luat masurile de precautie necesare pentru a asigura Clientul ca drepturile sale de protectie a datelor sunt respectate corespunzator.

Clientul are dreptul:

- sa acceseze datele sale personale, de a le modifica, restrictiona sau de a se opune prelucrarii acestora sau de a solicita stergerea acestora,
- sa primeasca datele personale furnizate sau de a le transmite unei alte societati (dreptul de portare),
- sa retraga acordul dat,
- sa dezactiveze anumite tipuri de colectare sau utilizare a datelor sale, inclusiv utilizarea cookie-urilor si unor tehnologii similare, utilizarea datelor sale in scopuri de marketing si pentru analize de date,
- sa depuna o reclamatie la autoritatea de supraveghere competenta – Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarilor de Date cu Caracter Personal (ANSPDCP).

De asemenea, Clientul are dreptul sa solicite Orange Romania sa corecteze orice inexactitati din datele sale personale. In cazul unui cont online, acest lucru se poate face, de obicei, din sectiunea de editare a datelor contului. In orice situatie, Clientul poate trimite o solicitare de rectificare a datelor sale.

Aceste drepturi pot fi limitate, in anumite circumstante, prin lege. Astfel de restrictii vor fi verificate individual si vor fi comunicate Clientului in mod corespunzator.

In ceea ce priveste dreptul de dezactivare, Clientul il poate exercita dupa cum urmeaza: (a) prin urmare instructiunilor pentru dezactivare din comunicările de marketing relevante; (b) in cazul in care are un cont My Account, poate modifica preferintele de activare/dezactivare din sectiunea relevanta de editare a contului; sau (c) contactand Serviciul Clienti. Clientul poate primi in continuare comunicari administrative de la Orange Romania, precum confirmari ale comenzilor sau notificari cu privire la activitatile din contul sau (de ex. confirmari de cont si modificari de parola), chiar daca renunta la primirea comunicărilor de marketing.

In cazul Clientilor persoane juridice, in scopul prelucrării Datelor cu caracter personal ale Utilizatorilor sai conform celor mentionate mai sus, Orange Romania va obtine acordul expres al acestuia, pentru tipurile de prelucrari de date personale sau pentru categorii de date personale pentru care legea impune o asemenea conditie. In acest sens, Clientul persoana juridica se obliga ca inainte de a transfera date personale ale Utilizatorilor si ale Persoanei de contact catre Orange Romania sa obtina consimtamantul acestora pentru prelucrarile efectuate de catre Orange Romania in executarea acestui Contract si pentru prelucrarile de date mentionate in articolele anterioare. Transferand Datele personale ale Utilizatorilor si ale Persoanei de contact catre Orange Romania, Clientul persoana juridica confirma ca a fost obtinut consimtamantul Utilizatorilor si al Persoanei de contact pentru prelucrarea Datelor lor personale de catre Orange Romania, conform prevederilor de mai sus si isi asuma intreaga responsabilitate in legatura cu aceasta.



#### **41 REGISTRUL ABONATILOR**

**In lipsa unei opozitii exprese, Orange Romania are obligatia legala de a introduce datele Clientului in Registrul Abonatilor**

Serviciile de informatii privind abonatii si Registrele Abonatilor permit aflarea de catre orice persoana a numarului sau, dupa caz, a numerelor de telefon sau de fax al/ale abonatilor serviciilor de telefonie destinate publicului. Datele Clientului cu caracter personal – numele/denumirea, adresa de domiciliu/sediul si numarul/numerele de telefon din Reteaua Orange – vor fi incluse in Registrul Abonatilor tinut in forma scrisa sau electronica si pot fi transferate catre toti furnizorii de servicii de informatii privind abonatii si de registre ale abonatilor (carti de telefon tiparite si online), de la care Orange Romania a primit o solicitare in acest sens. Aceste date vor fi introduse in Registrele Abonatilor doar in cazul in care in termen de 45 de zile lucratoare de la data incheierii Contractului Clientul nu si-a exprimat dezacordul cu privire la aceasta prelucrare. Clientul are dreptul de a verifica, rectifica si de a elimina datele sale personale din Registre si din Serviciile de informatii abonati printr-o cerere scrisa adresata Orange Romania.

#### **42 MASURI DE SIGURANTA ADECVATE**

**Orange Romania a aplicat masuri de siguranta adecvate pentru a garanta siguranta datelor personale ale Clientului si a implementat si durate specifice pentru ca datele personale sa fie pastrate atat cat este necesar pentru indeplinirea scopului declarat**

**Securitatea datelor.** Pentru a garanta siguranta datelor personale, Orange Romania a implementat o serie de masuri de securitate care sunt in conformitate cu standardele industriale general acceptate in acest sens. Aceste mijloace de protectie nu acopera acele date personale pe care Clientul alege sa le comunice in spatii publice online sau offline.

**Pastrarea datelor.** Orange Romania va pastra datele personale atata timp cat este necesar pentru scopul declarat, luand in considerare nevoia de a raspunde la intrebari sau de a rezolva probleme, de a oferi servicii noi sau imbunatatite si de a respecta cerintele legale aplicabile. Prin urmare Orange Romania poate pastra datele personale pentru o perioada rezonabila de timp dupa ultima interactiune a Clientului cu Orange Romania (conform legislatiei aplicabile sau cat este necesar pentru a ne apara in cazul unei reclamatii, doar acele date care sunt necesare in conformitate cu reglementarile aplicabile companiilor de telecomunicatii precum Orange Romania sau in scopuri statistice).

Atunci cand datele personale ale Clientului nu mai sunt necesare scopului pentru care au fost colectate sau care a fost agreat si nici nu exista vreo obligatie legala de pastrare, Orange Romania le va distruge sau sterge intr-un mod sigur.

**Clientul poate transmite solicitari legate de orice aspecte legate de confidentialitate pe adresa dedicata ([dpo@orange.ro](mailto:dpo@orange.ro))**

Pentru orice intrebare referitoare la datele personale sau pentru exercitarea drepturilor legale Clientul se poate adresa Responsabilului Orange pentru Protectia Datelor prin utilizarea adresei dedicate [dpo@orange.ro](mailto:dpo@orange.ro). De asemenea, Clientului ii sunt puse la dispozitie pe [www.orange.com](http://www.orange.com) formulare pentru exprimarea nelamuririlor sau intrebărilor sale.

Toate optiunile disponibile vor fi prezentate si toate mesajele vor primi raspuns conform prevederilor legale. Cu toate acestea, Clientul trebuie sa aiba in vedere ca, din motive tehnice, pentru a pune in aplicare solicitarile sau optiunile sale, este posibil sa fie necesare cateva zile, timp in care Orange Romania va continua sa prelucreze datele personale ale Clientului pe baza optiunilor anterior exprimate. In anumite cazuri exceptionale, optiunile Clientului vor putea fi implementate doar in legatura cu campaniile promotionale viitoare.



Prevederile prezentei sectiuni se vor completa cu orice dispozitii incluse in Anexele Tehnice ale serviciilor.