

# termeni și condiții generale

pentru utilizarea abonamentului Orange





# cuprins

## **Secțiunea 1**

### **Dispoziții specifice tuturor tipurilor de servicii**

1.1.	Definiții	3
1.2.	Prelungirea tacită a Contractului	5
1.3.	Modificarea datelor menționate pe Prima Pagină sau a celor incluse în documentele solicitate de Orange România	5
1.4.	Fondul de garanție	6
1.5.	Limita de credit	8
1.6.	Obligațiile părților în legătură cu Serviciile	8
1.7.	Furnizarea de Servicii de bază în afara Abonamentului și Tarifele aplicabile acestora	10
1.8.	Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare și Serviciilor terților	10
1.9.	Facturarea și termenele de plată	10
1.10.	Contestarea facturii	11
1.11.	Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor	12
1.12.	Cesiune	12
1.13.	Forță majoră	13
1.14.	Litigii	13
1.15.	Date cu caracter personal	13
1.16.	Rezilierea Contractului	15
1.17.	Denunțarea unilaterală a Contractului	16
1.18.	Inaplicabilitatea unor clauze contractuale	17
1.19.	Notificarea modificării Contractului	17
1.20.	Clauze finale	17

## **Secțiunea 2**

### **Dispoziții specifice tipurilor de servicii de bază**

2.1.	Serviciul de voce	18
2.2.	Serviciile de date	20



# Secțiunea 1

## Dispoziții specifice tuturor tipurilor de servicii

### 1.1. Definiții

În prezentul Contract, termenii folosiți cu majusculă vor avea următoarea semnificație:

**Abonament:** pachetul de servicii de comunicații electronice oferite Clientului de Orange România prin intermediul Rețelei Orange România, care poate cuprinde un anumit volum de Servicii de bază, conform celor menționate pe Prima Pagină a Contractului sau într-un act adițional la Contract și Servicii incluse și în baza cărora Clientul datorează Orange România plata Valorii Abonamentului.

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

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

**Client:** persoana fizică sau persoana juridică, semnatară a Contractului, ale cărei date de identificare sunt menționate pe Prima Pagină a Contractului și care folosește Serviciile furnizate de Orange pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți.

**Data de facturare:** data alocată automat Clientului în momentul Activării, în funcție de care se stabilește Perioada de facturare și suma facturată și care este comunicată în scris Clientului la Activare.

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

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

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

**Limita de credit:** suma maximă stabilită de Orange România pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de

Orange România sau de Serviciile terților prin intermediul Orange România și care poate fi modificată în funcție de istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale.

**Orange România:** societatea comercială Orange România S.A., cu sediul în Bd. Lascăr Catargiu, nr. 51-53, sector 1, București, România, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/10178/1996, Cod Unic de Înregistrare 9010105, cu Cod de înregistrare în scopuri de TVA RO9010105, număr de înregistrare în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal: 1014, capital social subscris și vărsat 93.596.732,50 lei, cont bancar RO52INGB0001000115118912 deschis la banca ING Bank.

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

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

**Pachetul Orange:** pachetul oferit de Orange România, care cuprinde un Abonament specific și (i) în cazul Serviciului de voce și Serviciului de transmisiuni de date mobile, numărul de telefon, cartela SIM aferentă și, în funcție de opțiunea Clientului, un terminal, (ii) în cazul Serviciului Internet Wirefree, folosința modemului.

**Perioada de facturare:** perioada dintre două Date de facturare consecutive.

**Perioada minimă contractuală:** perioada minimă pentru care Contractul este valabil, menționată pe Prima Pagină a Contractului și care este calculată cu începere de la prima Dată de facturare ulterioară Activării.

**Persoana de contact:** persoana fizică autorizată sau desemnată de Client și acceptată de Orange România să îl reprezinte în relația contractuală cu Orange România.

**Rețeaua Orange România:** rețeaua de comunicații electronice, proprietatea Orange România, prin intermediul căreia se furnizează Serviciile oferite de Orange România în baza prezentului Contract.

**Serviciul de informații abonați și Registrul Abonaților:** serviciu de informații abonați sau de agendă telefonică pus la dispoziția abonaților de către furnizori autorizați în acest scop de către Autoritatea competentă.

**Serviciile:** toate serviciile de comunicații electronice oferite de Orange România Clientului prin intermediul Rețelei Orange România, în baza Contractului, indiferent că

sunt prestate în cadrul sau în afara Abonamentului, incluzând, după caz, Serviciile de bază, Serviciile incluse, Serviciile suplimentare. Tarifele acestor servicii sunt plătibile în RON pe baza ratei de schimb BNR din ziua emiterii facturii.

**Servicii de bază:** serviciile prin care Clientul are acces direct la Rețeaua Orange, fără activarea prealabilă a unui alt serviciu. Acestea sunt: Serviciul de voce, Serviciul de transmisiuni de date mobile, Serviciul Internet Wirefree.

**Servicii incluse:** reprezintă serviciile activate automat împreună cu serviciul de bază și furnizate de Orange România Clientului, în cadrul Abonamentului, în scopul sporirii confortului și satisfacției Clientului în ceea ce privește Serviciile și, în general, derularea Contractului.

**Servicii suplimentare:** servicii oferite de Orange România pe lângă Serviciile de bază activate automat sau la solicitarea Clientului, a căror utilizare poate presupune costuri suplimentare afișate în mediile de informare Orange România și de care Clientul ia cunoștință în momentul solicitării activării acestora.

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

**Tarif:** suma percepută de Orange România Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de serviciu.

**Tarife administrative:** tarife percepute de către Orange România pentru prestarea unor servicii, altele decât serviciile de comunicații electronice (de ex. tariful de reconectare, tariful pentru schimbarea numărului de telefon etc.) și care pot fi consultate pe pagina [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau prin solicitare de informații la Serviciul Clienți sau în orice magazin Orange.

**Utilizator:** reprezintă persoana fizică autorizată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile oferite de Orange România conform Contractului.

**Valoarea abonamentului:** suma fixă în moneda de referință cuprinsă în oferta comercială, parte integrantă a Contractului, comunicată Clientului în momentul semnării Clauzelor Contractuale de Bază, datorată lunar de Client către Orange România, reprezentând contravaloarea serviciilor din Abonament, plătabilă în RON pe baza ratei de schimb BNR din ziua emiterii facturii.

## 1.2. Prelungirea tacită a Contractului

La expirarea Perioadei minime contractuale, în cazul în care nici una dintre părți nu comunică celeilalte părți intenția sa de încetare a Contractului, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Contractul se prelungește tacit pentru perioade succesive egale cu Perioada minimă contractuală nefiind necesară nici o altă formalitate. Orange România va informa Clientul cu privire la data expirării Perioadei minime contractuale, cu cel puțin 30 de zile anterior acestei date.

## 1.3. Modificarea datelor menționate pe Prima Pagină sau a celor incluse în documentele solicitate de Orange România

(1) Clientul are obligația de a anunța imediat Orange România despre orice modificare intervenită pe parcursul derulării Contractului în legătură cu documentele

și informațiile menționate pe Prima Pagină sau prezentate în vederea Activării. Dacă va exista vreo neconcordanță în ceea ce privește numirea sau revocarea unei persoane împuternicite din partea Clientului pentru gestionarea relației cu Orange România sau dacă există informații contradictorii, Orange România va avea dreptul să nu respecte cererile venite din partea Clientului până nu va primi informațiile utile despre rezolvarea acestei neconcordanțe. Orange România își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea serviciului până la soluționarea acestei situații, reconectarea putând fi făcută numai în baza unei dovezi concludente primite de către Orange România în acest sens. Clientul se va asigura că fiecare persoană împuternicită va recunoaște și va accepta că Orange România nu este răspunzătoare pentru nici o consecință rezultată din exercitarea drepturilor Orange România menționate în această clauză. Clientul va fi responsabil pentru fapte sau prejudicii de orice natură create în cazul nerespectării obligației menționate mai sus.

(2) Clientul are dreptul de a modifica Serviciile suplimentare solicitate prin notificare scrisă transmisă către Orange România. O astfel de modificare are efect imediat sau de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări în funcție de tipul solicitării formulate de Client.

#### **1.4. Fondul de garanție**

(1) Orange România își rezervă dreptul de a solicita Clientului, prin orice mijloc de comunicare accesibil, constituirea, într-un termen stabilit de Orange România, a unui Fond de garanție, într-un cuantum stabilit de Orange România după o analiză a potențialului risc financiar al clientului. În această analiză se ține cont de criterii precum: istoricul de plată, tipul și numărul abonamentelor și serviciilor solicitate, consumul facturat și nefacturat, înregistrările existente în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură. Valoarea fondului de garanție solicitat înainte de activare nu poate depăși 500 de euro pe Abonament, iar valoarea celui solicitat pe parcursul derulării contractului poate fi de maximum 4 ori valoarea consumului facturat și nefacturat sau de maximum 500 de euro pe Abonament. Fondul de garanție se solicită pentru o perioadă (i) de 3 luni sau (ii) mai scurtă de 3 luni, după cum urmează:

a) înainte de Activare, în cazul în care Orange România constată, după analiza documentelor și informațiilor puse la dispoziție de către Client, că acesta (i) este identificat ca figurând în orice baze de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură (ii) nu are o situație financiară considerată corespunzătoare de către Orange România, însă Orange România nu refuză activarea (iii) Clientul solicită furnizarea anumitor Servicii suplimentare sau (iv) în caz de fraudă sau tentativă de fraudă, așa cum e definit în secțiunea I „Definiții”.

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

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

(2) În cazul în care Clientul nu constituie Fondul de garanție solicitat pe parcursul derulării Contractului până la data stabilită și comunicată de Orange România Clientului odată cu solicitarea constituirii Fondului de garanție, precum și în cazul în care Orange România nu îi poate comunica Clientului într-un termen rezonabil solicitarea constituirii Fondului de garanție din motive în afara controlului Orange România (i) accesul Clientului la Servicii va fi suspendat, Clientul nefiind îndreptățit la nici o despăgubire, în cazul prevăzut la art. 1.4 alineatul 1, litera b punctul (i), (iii), (iv) de mai sus; (ii) Orange România nu va furniza serviciile solicitate de Client și pentru care a cerut constituirea Fondului de garanție în cazul de la art. 1.4 alineatul 1, litera b, punctul (ii) de mai sus, Clientul nefiind nici în acest caz îndreptățit la despăgubiri.

(3) Dacă accesul la Servicii rămâne suspendat conform art. 1.4 alineatul 2 punctul (i) pentru o perioadă ce depășește 2 (două) zile lucrătoare, Orange România va fi îndreptățit să rezilieze Contractul, fără punere în întârziere, fără intervenția instanței judecătorești și fără nici o altă formalitate.

(4) Regimul Fondului de garanție este următorul:

a) în cazul Fondului de garanție constituit pe o perioadă de 3 luni conform alineatului (1) litera (i) de mai sus, în cazul în care, după data constituirii Fondului de garanție și până la expirarea termenului de 3 luni, nu a apărut un caz care să ducă la executarea în totalitate a garanției constituite de Client, riscul care a determinat constituirea Fondului de garanție se consideră a fi diminuat și suma din Fondul de garanție se eliberează Clientului, Orange România având dreptul de a compensa la această dată suma eliberată cu orice datorie scadentă a Clientului față de Orange. Dacă suma din Fondul de garanție care se eliberează Clientului pentru compensare nu epuizează întregul Fond, suma rămasă în Fondul de garanție poate fi eliberată la cererea Clientului. Dacă suma eliberată din Fondul de garanție va fi mai mică decât suma înscrisă pe factură, compensarea va opera în limitele sumei celei mai mici și Clientul rămâne obligat la plata diferenței din suma facturată.

b) În cazul Fondului de garanție constituit pe o perioadă mai mică de 3 luni conform alineatului (1) litera (ii) de mai sus, în cazul în care, după data constituirii garanției și până la data emiterii facturii, nu a apărut un caz care să ducă la executarea în totalitate a garanției constituite de Client, riscul care a determinat constituirea Fondului de garanție se consideră a fi diminuat și suma din garanție se eliberează Clientului la data emiterii facturii, dar numai în limita sumei facturate, Orange România având dreptul de a compensa la data eliberării suma eliberată cu suma facturată. Dacă din garanția care se eliberează Clientului pentru compensare nu epuizează întreaga sumă, suma rămasă va rămâne în continuare la Orange România ca o garanție pentru obligații viitoare, urmând a fi eliberată în măsura sumelor facturate, conform acestui paragraf, în situația în care Clientul nu cere ca suma rămasă să îi fie returnată.

## 1.5. Limita de credit

(1) Orange România este îndreptățită să stabilească o Limită de credit pentru fiecare Client, în funcție de istoricul de plată, de tipul și numărul abonamentelor și serviciilor solicitate, de consumul facturat și nefacturat înregistrat și de înregistrările existente în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricărui plăți, de orice natură.

(2) Clientul poate afla Limita sa de credit prin intermediul Serviciului Clienti. Orange România are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derulării Contractului, valoarea Limitei de credit alocate Clientului.

(3) În cazul depășirii Limitei de credit, Orange România își rezervă dreptul (i) de a solicita Clientului constituirea unui Fond de garanție, în condițiile art. 1.4 de mai sus. În cazul neconstituirii Fondului de garanție accesul Clientului la Servicii poate fi suspendat, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate până la data primirii plății primei facturi emise după data solicitării Orange România de constituire a Fondului de garanție sau până la data primirii de către Orange România a dovezii efectuării plății Fondului de garanție, în funcție de care dintre aceste date intervine prima, Clientul nefiind îndreptățit la nici o despăgubire; sau (ii) de a suspenda Serviciile fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate și de a solicita Clientului constituirea unui Fond de garanție, în condițiile art. 1.4 de mai sus. Serviciile rămân suspendate până la data primirii de către Orange România a dovezii efectuării plății primei facturi emise după data solicitării Orange România de constituire a Fondului de garanție sau până la data primirii de către Orange România a dovezii efectuării plății Fondului de garanție, în funcție de care dintre aceste date intervine prima, Clientul nefiind îndreptățit la nici o despăgubire.

## 1.6. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile

### 1.6.1. Obligațiile Orange România

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

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

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

(4) Orange România răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărei neînțelegeri, Orange România nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu Serviciile terților.

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

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

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

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

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

În cazul nerespectării acestor parametri, Orange oferă despăgubiri cu o valoare egală cu contravaloarea serviciului neprestat. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri. În cazul în care Clientul este nemulțumit de despăgubirile acordate de către Orange România, acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente în vederea recuperării prejudiciului suferit.

(8) Orange România nu răspunde pentru niciun prejudiciu indirect sau viitor suferit de Client incluzând, dar fără a se limita la prejudicii rezultate din folosirea necorespunzătoare a serviciilor și/sau echipamentelor de comunicații, prejudicii rezultate din nefuncționarea serviciului, pierderi de profit sau beneficii nerealizate etc.

## **1.6.2. Obligațiile Clientului**

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

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

(3) Clientul se obligă să utilizeze Serviciile în conformitate cu prevederile legale aplicabile, cu prevederile acestui Contract și cu instrucțiunile de utilizare furnizate de Orange România, să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce prejudicii imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Orange România.

(4) Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise sau să inițieze apeluri, manual sau cu ajutorul unor sisteme automate, în scop promoțional sau de prezentare a serviciilor/produselor sale, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piață, sau în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a serviciilor furnizate de către Orange România.

(5) Clientul are obligația de a aduce la cunoștința Utilizatorului prevederile Contractului și de a depune toate eforturile pentru a determina Utilizatorul să respecte prevederile Contractului. Clientul poartă întreaga răspundere privind utilizarea cartelei SIM, indiferent de utilizatorul final al acesteia și indiferent de tipul terminalului folosit împreună cu cartela SIM.

### **1.7. Furnizarea de Servicii de bază în afara Abonamentului și Tarifele aplicabile acestora**

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

(2) Tarifele percepute de Orange România pentru furnizarea Serviciilor de bază în afara Abonamentului și modul de calcul al acestora sunt prevăzute în ofertele comerciale emise de Orange România și care fac parte integrantă din Contract. Clientul declară că a fost informat înainte de a încheia contractul despre planul tarifar ales, inclusiv despre contravaloarea acestuia pe întreaga perioadă minimă contractuală, despre tarifele aplicabile, durata minimă a contractului, condițiile încetării acestuia și cele de obținere și utilizare a Serviciilor. Modificarea Tarifelor se va efectua cu respectarea art. 7 din Clauzele Contractuale de Bază. Clientul poate obține informații actualizate despre Tarife la Serviciul Clienti, pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau în orice magazin Orange România.

### **1.8. Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare și Serviciilor terților**

(1) Tarifele percepute de Orange România pentru furnizarea Serviciilor suplimentare solicitate de Client și modul de calcul al acestora sunt prevăzute în ofertele comerciale emise de Orange România și care fac parte integrantă din Contract. Modificarea Tarifelor se va efectua cu respectarea art. 7 din Clauzele Contractuale de Bază. În cazul în care Clientul nu acceptă modificările survenite în legătură cu Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare, Clientul poate opta pentru neutilizarea Serviciului suplimentar respectiv. Clientul poate obține informații actualizate privind Tarifele apelând Serviciul Clienti, pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau în orice magazin Orange.

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

### **1.9. Facturarea și termenele de plată**

(1) Prima factură va conține, pe lângă cele stabilite în art. 5 din Clauzele Contractuale de Bază și (i) Valoarea Abonamentului și (ii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor furnizate în afara Abonamentului și (iii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor terților corespunzătoare perioadei dintre Activare și Data de facturare.

(2) Orange România poate să emită facturi intermediare de regularizare, pentru corectarea unor eventuale erori apărute în facturile anterioare emise și transmise Clientului. Plata facturilor intermediare se face în conformitate cu art. 5 din Clauzele Contractuale de Bază și cu alineatele de mai jos.

(3) Orange România emite facturi în formă electronică în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Părțile convin că transmiterea facturii către Client se va face prin postarea acesteia în formă electronică în Aplicația "contul meu" iar obligația de

plată a Clientului este independentă de accesarea contului sau de disponibilitatea acestuia. Dacă factura este transmisă electronic, Clientul nu va primi factura pe suport de hârtie. Clientul poate solicita transmiterea facturii pe suport de hârtie la adresa indicată pe Prima Pagină, prin înaintarea unei cereri către Serviciul Clienți. Indiferent de modalitatea de transmitere a facturii pentru Servicii, neprimirea acesteia nu exonerează Clientul de la plată, Clientul fiind obligat să se intereseze despre cuantumul sumei facturate. La cerere, Clientul poate primi un duplicat al facturii tipărite în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări. Clientul nu va fi obligat la plata tarifului administrativ în situația în care va solicita un singur duplicat pe lună. Clientul este în întregime responsabil pentru crearea propriului cont pe Aplicația “contul meu” și pentru condițiile de accesare a internetului. Informațiile necesare pentru crearea contului sunt afișate pe adresa [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau se pot solicita Serviciului Clienți. Factura electronică va fi disponibilă în Aplicația “contul meu” pentru o perioadă de 6 luni. Clientul poate renunța la factura electronică și poate solicita oricând revenirea la factura pe hârtie, Orange România având posibilitatea perceperii unui tarif administrativ pentru oferirea acestui serviciu. Clientul poate obține detalii despre modalitatea de transmitere a facturii pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro), la Serviciul Clienți sau din magazinele Orange.

(4) În caz de neplată a facturii până la expirarea termenului stabilit pentru plata facturii conform art. 5 din Clauzele Contractuale de Bază, Clientul este de drept în întârziere, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități și va datora penalități de întârziere de 1% pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, calculate asupra valorii totale a facturii, până la data achitării integrale a sumelor datorate către Orange România. Cuantumul sumelor datorate de Client cu titlu de penalități de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

(5) La expirarea termenului de plată stabilit conform art. 5 din Clauzele Contractuale de Bază, pe lângă măsurile luate conform alineatului 4 de mai sus, Orange România poate suspenda accesul Clientului la Servicii până la plata integrală a facturii. Pentru reconectare Clientul va fi obligat să achite contravaloarea facturii și ulterior reconectării, tariful de reconectare pe factura următoare.

(6) În cea de-a 25-a zi calendaristică de la data emiterii facturii, în cazul în care Clientul nu a plătit integral sumele datorate, Orange România este îndreptățită să rezilieze prezentul Contract conform art. 1.16 alineat 1 de mai jos.

(7) Orange România emite facturi nedetaliate. Emiterea facturilor detaliate se efectuează numai în baza cererii exprese a Clientului, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări.

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

## 1.10. Contestarea facturii

(1) Clientul poate contesta valoarea facturii prin formularea unei reclamații scrise, în termen de 30 (trezeci) de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în

mod obligatoriu suma contestată și/sau Serviciile facturate astfel contestate. Orange România va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 (trezeci) de zile calendaristice de la data primirii reclamației.

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

### **1.11. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor**

(1) Clientul poate solicita suspendarea furnizării Serviciilor pentru o singură perioadă de timp limitată, de cel mult 3 (trei) luni consecutive pe an calendaristic, calculată din momentul solicitat de Client, dar nu retroactiv. La expirarea perioadei pentru care a fost solicitată suspendarea voluntară, Orange România va proceda la reconectare în mod automat, cu toate drepturile și obligațiile aferente. Suspendarea va fi efectuată numai în cazul în care Clientul nu are datorii restante față de Orange România.

(2) Orange România poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Servicii imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen, potrivit art. 1.9 alineat 5 de mai sus; (ii) Clientul și-a încălcat oricare alte obligații contractuale și/sau condițiile de folosire a Serviciilor Orange România; (iii) în caz de Fraudă a Clientului; (iv) în caz de depășire a limitei de credit (v) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange România, (vi) în cazul în care Orange România suspendă accesul Clientului la Servicii în baza unui alt contract încheiat de Orange România cu Clientul, (vii) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentul Contract sau în lege.

(3) Reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 24 de ore de la îndeplinirea următoarelor condiții cumulative:

(i) data primirii de către Orange România a dovezii efectuării plății de către Client a Tarifului administrativ de reconectare, a Valorii abonamentului pe perioada suspendării și a altor sume datorate, în situația art. 1.11 alineat 2 sau a Tarifului administrativ de suspendare în situația art. 1.11 alineat 1;

(ii) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în momentul suspendării/restricționării sau la data primirii de către Orange România a dovezii efectuării plății unui Fond de garanție în situația art. 1.11 alineat 2 pct. (iii), (iv) și (v).

### **1.12. Cesiune**

(1) Orange România are dreptul să transfere integral sau parțial drepturile și obligațiile sale unei terțe părți, cu notificarea Clientului, dar fără a solicita consimțământul acestuia și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură.

Orange România se va asigura că această cesionare să nu afecteze negativ drepturile și obligațiile Clientului prevăzute în prezentul Contract.

(2) Clientul poate să transfere drepturile și obligațiile sale din prezentul Contract numai cu acordul scris al Orange România și numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus la dispoziția Clientilor de Orange România. Cesiunea produce efecte atât între

părți, cât și față de Orange România numai după exprimarea în scris de către Orange România a acordului asupra cesiunii. Acordul Orange România în ceea ce privește cesiunea contractului este dat sub condiția rezolutorie constând în apariția unor date noi față de data acordului, referitoare la identitatea Părților sau a calității reprezentanților acestora. În cazul îndeplinirii condiției rezolutorii, atât acordul Orange România cu privire la cesiune cât și contractul de cesiune vor fi lipsite de efecte retroactive. În consecință, Contractul cu Orange România va continua cu cedentul.

(3) Cesiunea cu titlu oneros a oricăror dintre drepturile acordate prin Contract Clientului, sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosință a Abonamentului sau a altor drepturi rezultând din Contract se consideră Fraudă din partea Clientului.

### **1.13. Forță majoră**

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

(2) La încetarea cazului de forță majoră, partea care a fost împiedicată să-ți îndeplinească obligațiile își va relua executarea obligațiilor conform prezentului Contract.

### **1.14. Litigii**

(1) Litigiile decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract, inclusiv cele referitoare la validitatea, interpretarea, executarea sau încetarea acestuia, vor fi soluționate pe cale amiabilă. În scopul facilitării soluționării pe cale amiabilă, Clientul are la dispoziție Serviciul Clienti.

(2) Orice plângere în legătură cu Contractul poate fi adresată de către Client Serviciului Clienti, care va răspunde într-un termen de maximum 30 (treizeci) de zile lucrătoare. De asemenea, Clientul se poate adresa cu plângeri autorităților competente sau instanțelor de judecată.

(3) Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, va fi înaintat spre soluționare instanțelor de judecată din București.

(4) Orange România își rezervă dreptul de a nu intra în relații contractuale și de a denunța unilateral contractele deja existente cu persoanele fizice sau juridice cu care se află în conflict/litigiu.

### **1.15. Date cu caracter personal**

(1) Prin semnarea Contractului, Clientul este de acord ca Datele sale cu caracter personal, inclusiv cele având funcție de identificare (codul numeric personal, seria și numărul actului de identitate) să fie prelucrate de Orange România în următoarele scopuri:

- constituirea de baze de date și utilizarea acestora în legatură cu furnizarea serviciilor de comunicații electronice ce fac obiectul prezentului Contract,

- realizarea unui interes legitim al Orange România în cadrul relației dintre Orange România și autoritățile competente și/sau cu alți operatori de telefonie mobilă sau fixă. Clientul permite Orange România să introducă date calificabile ca Date cu caracter personal într-o bază de date specială ce va putea fi utilizată de Orange România în relațiile comerciale cu ceilalți operatori de telefonie mobilă sau fixă, precum și în orice baze de date referitoare la debitori.

- executarea obligațiilor asumate de Client prin Contract, inclusiv prin transferul acestor date către alte societăți care asigură executarea obligațiilor asumate de Client prin Contract. Transferul și prelucrarea datelor cu caracter personal de către aceste societăți se face în scopul efectuării tuturor demersurilor necesare în vederea recuperării creanțelor Orange România înregistrate împotriva debitorilor săi, împreună cu penalitățile aferente, precum și a eventualelor despăgubiri stabilite conform contractelor de abonament.

Activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal vor fi efectuate de Orange Romania sau de către împuterniciții ai acesteia, notificați în condițiile legii.

În cazul în care Clientul nu este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal în unul sau mai multe scopuri din cele precizate la acest alineat, are dreptul de a-și manifesta dreptul de opoziție în scris. În acest caz Contractul va înceta în condițiile prezentului TCG.

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

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

(4) Totodată, prin semnarea acestui Contract, Clientul își dă acordul ca Orange România să înregistreze convorbirile telefonice cu reprezentanții Orange România în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de Orange România. Clientul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienți Orange România și are posibilitatea de a refuza convorbirea. Clientul persoană juridică se obligă să obțină consimțământul Utilizatorilor pentru efectuarea de către Orange România a unor astfel de înregistrări.

(5) Clientul poate beneficia de acțiuni de promovare a serviciilor/facilităților oferite de și/sau prin intermediul Orange România prin marketing direct numai după manifestarea explicită a acordului său în acest sens.

În acest caz, Clientul este de acord ca Datele cu caracter personal să îi fie prelucrate

în activități de transfer de date în scop de marketing direct.

Clientul poate fi contactat în scopul realizării de studii de piață, de către Orange România sau terți împuterniciți de acesta, numai după manifestarea explicită a acordului său în acest sens. În acest caz Clientul este de acord ca Datele cu caracter personal să îi fie prelucrate în acest scop.

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

(7) Prin semnarea prezentului Contract, Clientul este de acord ca datele sale de trafic (durata, destinația, costul convorbirilor și data efectuării acestora) să fie prelucrate de Orange România în scopuri legate de furnizarea serviciilor de comunicații electronice, pe toată perioada contractuală. Refuzul Clientului față de prelucrarea acestor date de către Orange România echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice și cu încetarea contractului în condițiile prevăzute de acesta.

(8) Orange România informează Clientul că dispune de drepturile prevăzute de art. 12-15 din Legea 677/2001, respectiv dreptul la informare, dreptul de acces, dreptul de intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată către Orange România.

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

(10) La solicitarea expresă a Clientului, Orange România va transmite furnizorilor autorizați numele, adresa, codul numeric personal sau codul unic de înregistrare și numărul de telefon ale acestuia în vederea includerii lor în Serviciul de informații abonați și Registrul Abonaților.

## **1.16. Rezilierea Contractului**

(1) Contractul poate înceta, prin reziliere, la inițiativa Orange România, fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități la data menționată în notificarea scrisă de reziliere trimisă de către Orange România în următoarele situații: (i) în condițiile art. 1.9 alineatul 6 de mai sus, în situația în care Orange România transmite Clientului o solicitare de plată a sumelor datorate (ii) în cazul Fraudei Clientului; (iii) dacă acesta nu a notificat modificările survenite asupra informațiilor indicate pe Prima Pagină sau în documentele anterior furnizate către Orange România; (iv) în cazul în care Clientul utilizează Serviciile furnizate de către Orange România pentru a furniza la rândul său servicii de comunicații electronice, constând în, dar fără a se limita la: transferarea în rețeaua Orange România a apelurilor/mesajelor scrise generate în alte rețele, transferarea apelurilor/mesajelor scrise – indiferent de originea lor – către alte rețele, revânzarea serviciilor Orange către terți; (v) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi

ale Orange România, (vi) în cazul încălcării de către Client a obligațiilor prevăzute la art. 1.6.2 din TCG, (vii) în cazul rezilierii de către Orange România a unor alte contracte încheiate cu Clientul, (viii) în alte cazuri prevăzute de acest Contract.

În toate aceste cazuri, Clientul va datora Orange România despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat. În plus, în cazul în care rezilierea are loc înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Clientul va fi obligat, pe lângă eventuale alte despăgubiri potrivit prevederilor de mai sus, la plata unor despăgubiri egale cu Valoarea abonamentului calculat în considerarea perioadei rămase până la data expirării Perioadei minime contractuale.

În situația prevăzută la art. 1.16 alineat 1 punctul (iv), Clientul datorează Orange România despăgubiri în valoare de 2.500 euro/lună/SIM pentru perioada cuprinsă între Activare și data rezilierii. Orange România are dreptul de a reține aceste despăgubiri din sumele plătite în avans de către Client.

(2) Clientul poate rezilia Contractul în cazul în care Orange România nu respectă parametrii de calitate menționați la art. 1.6.1 alineat 7, printr-o notificare scrisă transmisă Orange România cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de data rezilierii.

## **1.17. Denunțarea unilaterală a Contractului**

(1) Contractul poate înceta prin denunțare unilaterală, fără intervenția instanței de judecată și fără alte formalități decât cele prevăzute mai jos, după cum urmează:

a) la inițiativa Clientului, în următoarele situații: (i) în cazul în care Clientul nu este de acord cu modificările termenilor și condițiilor Contractului propuse de Orange România, caz în care notificarea scrisă trebuie trimisă Orange România în termenul de 30 (treizeci) de zile calendaristice prevăzut la art. 7 din Clauzele Contractuale de Bază, fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Orange România; (ii) în cursul Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă către Orange România cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de data la care se dorește ca denunțarea să devină efectivă și cu plata unei sume reprezentând Valoarea abonamentului înmulțit cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale; (iii) ulterior Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă către Orange România cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de data încetării și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Orange România.

În vederea exercitării dreptului la denunțarea unilaterală a Contractului de către Client, Orange România pune la dispoziția Clientului formulare standard disponibile în magazinele Orange România.

De asemenea, Clientul persoană fizică poate denunța verbal Contractul. În acest caz, Clientul este avertizat că Orange România nu poate garanta protecția Clientul împotriva abuzurilor care pot apărea în legătură cu denunțarea verbală a Contractului. În cazul denunțării unilaterale, Clientul persoană fizică va trebui să probeze orice cerere în legătură cu denunțarea.

Denunțarea produce efecte de la Data de facturare ulterioară denunțării anunțată conform acestui alineat 1.

b) la inițiativa Orange România, începând de la Data de facturare menționată în notificarea scrisă trimisă Clientului și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Client, (i) în cazul în care furnizarea Serviciilor devine imposibilă din punct de vedere tehnic, datorită încetării furnizării ofertei comerciale, din cauza unor restricții sau modificări impuse de autoritățile competente, din cauza modificărilor intervenite asupra drepturilor Orange România stabilite prin certificatul-tip de furnizor de rețele și servicii de comunicații electronice sau în licența de utilizare frecvențelor radio, (ii) în alte situații prevăzute de prezentul Contract.

### **1.18. Inaplicabilitatea unor clauze contractuale**

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

### **1.19. Notificarea modificării Contractului**

Orange România va notifica modificarea Contractului în conformitate cu art. 7 din Clauzele Contractuale de Bază prin orice mijloc prin care, se poate considera în mod rezonabil că această notificare ajunge la cunoștința publicului, de exemplu: prin SMS, prin anunțuri radio și TV.

### **1.20. Clauze finale**

(1) Contractarea mai multor Abonamente de către Client se face în baza unor contracte distincte. În interesul unei abordări unitare, atât din punct de vedere legal cât și comercial, a tuturor contractelor standard semnate de același Client, acesta este de acord ca în situația în care între prevederile prezentului contract standard și cele ale unui contract standard semnat anterior există contradicții, să prevaleze prevederile prezentului contract.

(2) Orange România se obligă să ia toate măsurile tehnice și organizatorice adecvate și aflate la dispoziția sa pentru a garanta securitatea prestării Serviciilor și a Rețelei Orange România împotriva accesului neautorizat și să informeze Clientul, precum și autoritatea competentă, despre apariția oricărui risc special de încălcare a securității Rețelei Orange România.

(3) Prevederile din această Secțiune 1 a TCG, se completează cu prevederile specifice aplicabile fiecărui tip de Serviciu de bază din Secțiunea 2 a TCG. În cazul în care există inadverențe între prevederile din Secțiunea 1 și cele din Secțiunea 2, prevederile din Secțiunea 2, vor prevala. În cazul în care există inadverențe între prevederile din Partea II și cele din Partea III, prevederile din Partea II vor prevala.

(4) Ofertele comerciale Orange România sunt parte integrantă a Contractului.

(5) Dacă un Serviciu de bază este contractat de către Client ca Serviciu suplimentar, aceluși Serviciu Suplimentar i se vor aplica corespunzător prevederile din Secțiunea 2 a TCG.

(6) Legea română este legea aplicabilă prezentului Contract.

## Secțiunea 2

### Dispoziții specifice tipurilor de servicii de bază

#### 2.1. Serviciul de voce

##### 2.1.1. Definiții

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

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

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

**Serviciul Roaming:** Serviciul suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de Serviciul de voce sau/și date, prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Orange România și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Orange.

##### 2.1.2. Cartela SIM și numărul de telefon

(1) La semnarea Contractului, Clientul primește pentru fiecare Abonament incluzând Servicii de voce o Cartelă SIM. Cartela SIM este proprietatea Orange, iar informațiile introduse de Client și stocate pe Cartela SIM sunt proprietatea acestuia. Orice tentativă de copiere de către Client a datelor de identificare tehnică a Cartelei SIM este interzisă și se sancționează conform legii.

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

(3) Clientul va restitui către Orange Cartela SIM la solicitarea Orange România pe durata Contractului, din motive de securitate sau pentru îmbunătățirea Serviciului, Orange procedând în acest caz la înlocuirea acesteia.

(4) În cazul pierderii sau furtului Cartelei SIM, Clientul va informa imediat Orange România prin Serviciul Client, caz în care Orange România recomandă solicitarea suspendării accesului la Servicii.

(5) Pe perioada suspendării datorate pierderii sau furtului Cartelei SIM, Clientul va plăti Valoarea Abonamentului.

(6) Fiecărei Cartele SIM i se atribuie, în momentul activării, un număr de telefon, care se va transmite Clientului.

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

(8) Numărul de telefon atribuit Clientului poate fi schimbat de către Orange România din rațiuni impuse de autoritățile competente sau rațiuni legate de furnizarea serviciilor, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice

Înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea nu impune respectarea unui alt termen. Modificarea numărului de telefon în condițiile prevăzute în prezentul paragraf nu constituie motiv de denunțare a Contractului din partea Clientului și nu dă Clientului dreptul la despăgubiri.

### **2.1.3. Orange Thank You**

**Durata Contractului.** În cazul în care Clientul achiziționează, în cadrul programului OTY un terminal sau un alt echipament GSM/UMTS la pret special, Contractul se prelungește conform condițiilor de plată a acestora, cu o perioadă de minim 12 (douăsprezece) luni, de la data la care Clientul a achiziționat terminalul sau echipamentul, prevăzute în ofertele Orange valabile în momentul achiziției.

**Încetarea Contractului.** În cazul în care Contractul încetează în perioada de 12 (douăsprezece) luni de la achiziționarea telefonului/echipamentului în cadrul OTY, prin reziliere la inițiativa Orange România sau prin denunțare unilaterală la inițiativa Clientului, în alte cazuri decât cele din art. 7 din Clauzele Contractuale de Bază, Clientul va plăti Orange România despăgubiri egale cu Valoarea abonamentului înmulțit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei de prelungire de minim 12 (douăsprezece) luni menționată mai sus.

### **2.1.4. Abonament reîncărcabil**

Dispozițiile din prezentul Contract cu privire la Limita de credit nu sunt aplicabile Abonamentelor reîncărcabile.

### **2.1.5. Serviciul Roaming**

(1) Serviciul Roaming va fi prestat în schimbul unui tarif suplimentar față de Valoarea abonamentului.

(2) În cazul în care Clientul solicită activarea Serviciului Roaming, Orange România poate solicita constituirea unui Fond de garanție conform art. 1.4 din Secțiunea 1 a TCG.

(3) Prin derogare de la articolul 5 din Clauzele Contractuale de Bază, este posibil ca sumele reprezentând contravaloarea Serviciilor Roaming să nu fie incluse în factura corespunzătoare Perioadei de facturare în care aceste servicii au fost efectiv prestate, ci în facturile ce corespund unor Perioade de facturare ulterioare.

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

### **2.1.6. Alte Clauze**

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

## 2.2. Serviciile de date

### 2.2.1. Dispoziții comune tuturor Serviciilor de date

#### 2.2.1.1. Definiții

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

**Servicii de date:** Serviciul de transmisiuni de date mobile și Serviciul Internet Wirefree. Sunt asimilate serviciilor de date și serviciile de care clientul beneficiază automat în cadrul ofertelor pentru serviciile menționate anterior, chiar dacă acestea pot fi accesibile și printr-o conexiune pe linie fixă, incluzându-se aici, fără a se limita la serviciile de E-mail sau WebHosting.

#### 2.2.1.2. – Orange Thank You

**Durata Contractului.** În cazul în care Clientul achiziționează, în cadrul programului OTY un terminal sau un alt echipament GSM/UMTS omologat la preț special, Contractul se prelungește conform condițiilor de plată a acestora, cu o perioadă de minim 12 (douăsprezece) luni de la data la care Clientul a achiziționat terminalul sau echipamentul, prevăzute în ofertele Orange România valabile în momentul achiziției.

**Încetarea Contractului.** În cazul în care Contractul încetează în perioada de 12 (douăsprezece) luni de la achiziționarea terminalului/echipamentului în cadrul OTY, prin reziliere la inițiativa Orange România sau prin denunțare unilaterală la inițiativa Clientului, în alte cazuri decât cele din art. 7 din Partea a II-a – Clauze Contractuale de Bază, Clientul va plăti Orange România despăgubiri egale cu Valoarea abonamentului înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei de prelungire de minim 12 (douăsprezece) luni menționată mai sus.

#### 2.2.1.3. Utilizarea Serviciilor de date

##### 2.2.1.3.1. Expedierea și afișarea de mesaje și informații

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

(2) Clientul se obligă să nu utilizeze Rețeaua Orange și Serviciile într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Orange România sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni ca următoarele:

(a) expedierea de mesaje electronice sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți utilizatori, prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informații personale ale vreunui terț, (b) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje, (c) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP, (d) expedierea de mesaje electronice răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”, (e) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (f) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (g) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente,

obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, (h) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresă de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (i) expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (j) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială Orange România, a unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul sau Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi române sau străine aplicabile etc.

### **2.2.1.3.2. Pagini WEB**

(1) Clientul va răspunde pentru conținutul, precum și pentru programarea/bazele de date, monitorizarea, întreținerea și actualizarea paginii WEB găzduite de Orange România pe serverul sau.

În cazul în care pagina WEB a Clientului de pe serverul Orange România contravine prevederilor legale, Orange România are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor sau de a rezilia Contractul, în conformitate cu art. 1.11 alin. 3 sau art. 1.16 alin. 2 din Secțiunea 1 a TCG.

(2) Clientul a cărui pagina WEB utilizează o mare parte din resursele serverului (cum ar fi, dar fără a se limita la, timpii de răspuns ai procesorului, utilizarea memoriei și alte elemente de rețea) i se va da posibilitatea să plătească un Tarif adițional (care depinde de resursele utilizate) sau să reducă resursele utilizate la un nivel acceptabil stabilit de Orange România și corespunzător Serviciului oferit de Orange România. Orange România va notifica cu bună-credință Clientul în cazul în care acesta utilizează o mare parte din resursele serverului. În cazul în care într-o perioadă de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la notificare Clientul nu își va reduce resursele utilizate la nivelul acceptabil stabilit și comunicat de către Orange România, se va considera că a acceptat Tariful adițional notificat.

### **2.2.1.4. Calitatea Serviciilor**

Serviciile de Date sunt oferite de Orange România cu bună credință, în sistemul serviciilor unde operatorul depune toate diligentele în îndeplinirea obiectului contractului („best efforts”) și niciuna dintre obligațiile Orange România în legătură cu accesul la și calitatea Serviciilor de Date nu este obligație de rezultat.

Orange România oferă și Clientul acceptă Serviciile de Date în aceste condiții.

Orange România va depune toate eforturile pentru a-i asigura Clientului sau accesul la Serviciile de Date, neputând însă oferi garanția calității accesului și transmisiei.

Orange România este exonerat de orice răspundere pentru calitatea transmisiei în cazul în care Clientul instalează echipamente suplimentare celor recomandate și/sau acreditate de Orange România în vederea recepționării/retransmiterii Serviciilor de Date.

De asemenea, Orange România este exonerat de orice răspundere în caz de imposibilitatea Clientului de a accesa anumite Servicii oferite de Orange România cauzată de echipamentul utilizat de acesta. Ca urmare a necesităților legate de exploatarea sau de organizarea Serviciilor de date, Orange România își rezervă dreptul de a modifica conținutul sau unele caracteristici ale Serviciilor de date oferite,

în așa fel încât drepturile Clientului să fie cât mai puțin afectate.

Clientul poate avea acces la Serviciile contractate, în condițiile prevăzute în acest articol, 24 ore/zi, 7 zile/săptămână și cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de întreținere și/sau reparații. Accesul poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a rețelei de transmisii de date. Clientul va folosi Serviciile Orange numai pentru uzul propriu și nu va folosi Serviciile Orange în scopul prestării, cu sau fără plată, de servicii către terți. Orange România are dreptul, în scopul asigurării funcționării rețelei și desfășurării lucrărilor de întreținere, să folosească, să stocheze, să afișeze, să copieze, să transmită, să interpreteze, să editeze și să distribuie informațiile Clientului mai multor servere locale și/sau internaționale. Orange România nu va interveni în niciun fel în informația transmisă de către Client. Orange România nu garantează că aceste proceduri vor asigura accesul normal la informația Clientului sau vor preveni pierderea sau alterarea acesteia.

### **2.2.1.5. Securitatea**

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

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

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

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

## **2.2.2. Dispoziții specifice serviciului de transmisiuni de date mobile**

### **2.2.2.1. Definiții**

**Cartela SIM:** reprezintă suportul fizic care, introdus într-un terminal sau alt echipament GSM/UMTS, asigură accesul Clientului la Serviciul de transmisiuni de date după Activare și permite identificarea Clientului în Rețeaua Orange.

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

**Serviciul Roaming:** Serviciul suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de Serviciul de transmisiuni de date mobile, prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Orange România și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Orange.

### **2.2.2.2. Servicii incluse**

Clientului i se oferă și Servicii incluse, potrivit Primei Pagini. Clientul poate solicita modificarea unor caracteristici ale Serviciilor incluse cu plata unor Tarife suplimentare.

### **2.2.2.3. Cartela SIM și numărul de telefon**

(1) Prevederile art. 2.1.2. din Secțiunea 2 TCG se aplică în mod corespunzător.

(2) În cazul în care Clientul contractează atât Serviciul de voce cât și Serviciul de transmisiuni de date prin linie mobilă, Clientul poate să aleagă utilizarea aceleiași Cartele SIM pentru ambele Servicii.

(3) În cazul contractării unuia dintre cele două Servicii în baza unei Cartele SIM activate deja, Activarea serviciului solicitat va fi considerată ca având loc în momentul în care serviciul devine accesibil.

(4) În cazul în care Clientul contractează atât Serviciul de voce, cât și Serviciul de transmisiuni de date mobile și aceste servicii îi sunt furnizate prin intermediul aceleiași Cartele SIM, Clientul nu are obligația de a restitui Cartela SIM în cazul în care Contractul privind Abonamentul pentru unul dintre servicii de mai sus încetează, dacă Abonamentul pentru celălalt Serviciu rămâne în vigoare. Cu toate acestea, dacă unul dintre Contracte încetează ca urmare a rezilierii sale de către Orange România, și celălalt Contract se reziliază automat, fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități și Clientul are obligația de a restitui cartela SIM.

### **2.2.2.4. Roaming**

Prevederile art. 2.1.5. din Secțiunea 2.1. Dispoziții specifice Serviciului de Voce se aplică în mod corespunzător.

### **2.2.2.5. Abonamentul reîncărcabil**

Prevederile art. 2.1.4. din Secțiunea 2.1. Dispoziții specifice Serviciului de Voce se aplică în mod corespunzător.

### **2.2.2.6. Alte clauze**

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

### **2.2.3. Modemul**

Clientul are obligația de a utiliza Modemul conform instrucțiunilor de utilizare comunicate de Orange România odată cu predarea Modemului. Costul reparațiilor oricăror defecțiuni cauzate de folosirea necorespunzătoare a Modemului de către Client va fi suportat de acesta.

Termenii și Condițiile Generale de utilizare a abonamentului Orange sunt publicate pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) și au dobândit dată certă prin înregistrarea la Biroul Notarului Public Radu Felix-Cristian din București. Orange România certifică faptul că acești Termeni și Condiții intră în vigoare începând cu 25 mai 2010 și conținutul acestora nu se va modifica ulterior acestei date sau ulterior datei certificării.

Prezentul exemplar este semnat pentru conformitate de domnul Thierry Christian Yves Millet, Director Executiv al Orange România S.A.



S.C. Orange România S.A.  
Europe House  
Bd. Lascăr Catargiu 51-53  
Sector 1, București  
Tel.: 021 203 30 00  
Fax: 021 203 35 99  
[www.orange.ro](http://www.orange.ro)

