

Condiții speciale de utilizare a serviciului CyberFilter

1. Obiect. Documente contractuale aplicabile

1.1 IM "Orange Moldova" SA, IDNO 1003600106115, cu sediul în str. Alba Lulia 75, Chișinău, MD-2071, pune la dispoziția clienților persoane fizice sau juridice (în continuare „Clienți”) un serviciu de protecție cibernetică (în continuare „serviciul CyberFilter” sau “Serviciul”). Serviciul este oferit în colaborare cu furnizorul Cyan Security Group GmbH. Partenerul contractual pentru clienți este Orange Moldova.

Prezentele Condiții speciale de utilizare a serviciului CyberFilter (denumite în continuare “Condiții speciale”) se aplică Clientului din momentul contractării serviciului CyberFilter, prin activarea opțiunii CyberFilter. Activarea opțiunii are loc din data cererii de activare sau din următoarea dată de facturare, conform alegerii Clientului.

1.2 Toate aspectele contractuale care nu sunt prevăzute în aceste Condiții speciale vor fi guvernate de Condițiile Generale de utilizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului ale Orange Moldova, Condițiile Speciale de utilizare a serviciilor de comunicații electronice Orange Moldova și lista de prețuri (Ghidul utilizatorului) aferentă, toate disponibile pe www.orange.md. În cazul oricărei discrepanțe între diferiții termeni, prezentele Condiții speciale vor prevala.

1.3 Orange Moldova pune la dispoziție Serviciul Clienților în mod neexclusiv și netransferabil, în conformitate cu aceste Condiții speciale. Clientul este obligat să utilizeze Serviciul doar ca utilizator final, fără a avea dreptul de revânzare, transferare către sau exploatare de către terți.

2. Condiții tehnice

2.1 Prin intermediul serviciului CyberFilter, oferim Clienților protecție pentru dispozitivele (echipamentele mobile) ale acestora împotriva site-urilor malițioase, fără a limita navigarea. Serviciul este o soluție de securitate în cloud, integrată direct în rețeaua noastră, care protejează clienții (utilizatorii) de amenințări și previne unele pericole, precum viruși, troieni, phishing-ul, pharming-ul și alte site-uri și conținut tehnic dăunător, să ajungă la echipamentele clienților.

2.2 Această soluție este oferită Clienților doar pe durata valabilității contractului de servicii de comunicații electronice publice încheiat cu Orange Moldova, cu condiția activării opțiunii CyberFilter și deținerea unui volum suficient de date. Pentru funcționarea serviciului CyberFilter, serviciu IMO trebuie obligatoriu să fie activ (pentru Clienții serviciilor mobile).

3. Condiții pentru utilizarea Serviciului

Pentru utilizarea Serviciului este necesară:

3.1 Încheierea unui contract valid cu Orange Moldova pentru furnizare serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, pentru un abonament Orange eligibil (desemnat de Orange Moldova), inclusiv un pachet de date.

3.2 Activarea unei opțiuni CyberFilter, contra plată pentru linia sa. Serviciul va putea fi utilizat din momentul activării opțiunii, dar Clientul/utilizatorul trebuie să-și repornească dispozitivele pentru ca să beneficieze de protecție.

3.3 Esența serviciului CyberFilter constă în filtrarea și detectarea paginilor web/site-urilor malițioase (în special phishing), a programelor malware și altor atacuri, și blocarea lor preventivă, însoțită de un avertisment de pericol pe dispozitivul Clientului. Clientul este alertat când încearcă să acceseze un site recunoscut ca fiind malițios de către Serviciu și va putea bloca anumite categorii de site-uri nedorite (site-uri violente, site-uri de jocuri, site-uri pentru adulți etc.). De asemenea, Clientul va putea testa securitatea site-urilor web înainte de a le vizita și verifica dacă adresele de e-mail au fost compromise.

Clientul (utilizatorul) își asumă întreaga responsabilitate pentru utilizarea echipamentului mobil și pentru eventualele daune cauzate, dacă continuă să acceseze/utilizeze site-uri (pagini web) recunoscute malițioase, în ciuda identificării unui pericol și a avertizării cu privire la o posibilă amenințare.

3.4 Serviciul funcționează pentru toate echipamentele mobile (smartphone-uri, tablete, laptopuri/PC-uri), conectate la internet prin bandă largă și internet fix, din portofoliul Orange Moldova. Deoarece este o soluție cloud implementată în rețelele fixă și mobilă Orange, pentru funcționarea Serviciului nu este necesară instalarea unor aplicații pe echipamentul Clientului. Controlul se realizează printr-o pagină de destinație (pagină operațională) care apare automat la apariția unei amenințări sau printr-o interfață de utilizator pentru gestionarea setărilor, care este Panoul de Informații (portal).

Accesul la Panoul de Informații este asigurat prin autentificare automată Single Sign-On, furnizată de Orange Moldova în cadrul Serviciului Autentificare Contul Orange.

4. Drepturile Clientului

În baza acestor Condiții, Orange Moldova acordă Clientului un drept non-exclusiv, netransferabil, limitat în timp de a utiliza Serviciul CyberFilter, pe durata valabilității opțiunii.

5. Specificul Serviciului

5.1 Serviciul CyberFilter redirectionează automat tot traficul DNS către serverul DNS Orange fără posibilitatea de modificare. Dacă Clientul folosește un server DNS diferit de cel setat de Orange Moldova, activarea serviciului CyberFilter poate afecta negativ conexiunea la internet a Clientului. Utilizarea unui server DNS diferit de cel setat de Orange Moldova poate afecta, de asemenea, calitatea serviciului CyberFilter, ceea ce înseamnă că serviciul CyberFilter poate funcționa incorect sau inadecvat.

Dacă setările DNS ale dispozitivului sunt modificate din orice motiv sau dacă Clientul a activat funcția Data Saver în Google Chrome sau iOS Private Relay (iCloud+), traficul nu va trece prin serverele Orange și, în consecință, navigarea și/sau dispozitivele Clientului nu vor beneficia de protecția oferită de serviciul CyberFilter, care nu va funcționa în aceste cazuri specifice.

5.2 Orange Moldova nu este responsabilă pentru funcționarea incorectă sau inadecvată a serviciului CyberFilter sau pentru orice întreruperi ale conexiunii la internet cauzate de setări necorespunzătoare ale serverului DNS.

6. Disponibilitatea Serviciului

6.1 Orange Moldova depune eforturi ca funcționarea Serviciului să atingă un coeficient de 95% anual. Acest lucru nu se aplică în cazurile în care Serviciul nu este disponibil din motive tehnice sau din alte motive care nu pot fi atribuite Orange Moldova (forță majoră, vinovăția terților etc.).

6.2 Perioadele de întreținere programate sau necesare care rezultă în întreruperi și au fost anunțate anterior, la fel nu sunt luate în considerare în coeficientul de operare. După o notificare prealabilă, Orange Moldova are

dreptul să efectueze întreținerea necesară în orice moment. Acest lucru nu oferă dreptul la o reducere a tarifului pentru Serviciu, și nici oferirea de compensații sau daune.

6.3 Dacă există o schimbare semnificativă în standardele legale sau tehnice, Orange Moldova își rezervă dreptul de a înceta furnizarea Serviciului după o notificare prealabilă scrisă.

7. Obligațiile și responsabilitățile Clientului

7.1 Clienții pot folosi Serviciul exclusiv pentru nevoile lor și pentru a proteja un echipament specific, conectat la rețeaua Orange. Revânzarea sau, în alt mod, furnizarea soluției sau a funcționalităților individuale ale Serviciului CyberFilter către terți este strict interzisă.

7.2 Clienții sunt obligați să-și protejeze datele de acces și parolele și sunt pe deplin responsabili pentru utilizarea neautorizată sau abuzivă a datelor de acces. În caz de suspiciune de utilizare abuzivă a datelor de acces, Clientul este obligat să informeze prompt Orange Moldova. Clientul este deplin responsabil de securitatea și utilizarea datelor sale de acces și a parolei. Orice pretenții/reclamațiile referitoare la aceste aspecte împotriva Orange Moldova sau a furnizorului său sunt excluse. Clienții nu au dreptul să folosească mărci comerciale folosite de Orange Moldova sau de furnizorii săi.

7.3 Clienții sunt obligați să coopereze cu Orange Moldova în măsura necesară pentru îndeplinirea obligațiilor contractuale. În acest sens, clienții sunt obligați în special ca în caz de raportare a erorilor, să observe "simptomele" și să informeze Orange Moldova despre eroare, precum și să ofere Orange Moldova cooperarea necesară în determinarea cauzei erorii.

7.4 Clienții sunt obligați să folosească serviciul CyberFilter în conformitate cu aceste Condiții speciale, conform reglementărilor aplicabile, și sunt obligați să se abțină de la orice utilizare frauduloasă sau abuzivă a Serviciului.

7.5 Clienții sunt obligați să efectueze actualizări regulate ale sistemului de operare folosit pe echipamentul terminal și să verifice frecvența scanărilor efectuate.

7.6 Clienții sunt responsabili pentru completitudinea și acuratețea informațiilor furnizate către Orange Moldova în legătură cu activarea și utilizarea serviciului CyberFilter.

7.7 În caz de neconformitate cu aceste obligații din partea Clientului, Orange Moldova își rezervă dreptul de a suspenda și ulterior de a înceta furnizarea serviciului CyberFilter.

7.8 În cazul utilizării neautorizate și/sau abuzive a serviciului CyberFilter de către Client, care duce la încălcarea oricăror drepturi ale Orange Moldova, ale furnizorului său sau ale altor terți, Clientul este obligat să despăgubească Orange Moldova și/sau părțile sus-menționate și să le exonereze de orice responsabilitate pentru orice pretenții din partea terților care decurg dintr-o astfel de situație. Clienții poartă, de asemenea, responsabilitatea pentru toate prejudiciile care apar din motive de securitate, tehnice, economice, juridice sau de reglementare.

8. Răspundere

8.1 În cadrul Serviciului, Orange Moldova nu garantează protecție împotriva tuturor amenințărilor sau atacurilor existente sau viitoare, precum pagini web malițioase, viruși, troieni, phishing-ul, pharming-ul și alt conținut dăunător etc. Orange Moldova oferă Serviciul bazat pe soluții generale de la furnizori specializați în protecție IT. Astfel, având în vedere natura amenințărilor și riscurile tehnologice inerente utilizării rețelei și a noilor tehnologii, sunt oferite măsuri de protecție împotriva anumitor amenințări și atacuri, detectate de către furnizorul partener al Orange Moldova și care sunt disponibile în cadrul Serviciului, în urma actualizărilor de protecție

periodice. În acest sens, Orange Moldova nu garantează calitatea, acuratețea, fiabilitatea, disponibilitatea tehnică, funcționarea Serviciului sau un rezultat favorabil, absența erorilor în furnizarea Serviciului sau că Serviciul este potrivit pentru scopurile sau nevoile specifice ale Clientului. Astfel, Orange Moldova nu se angajează la un rezultat, ci doar își asumă obligația de a avea mijloace de prevenire și detectare a anumitor amenințări și de a proteja navigarea Clientilor împotriva acestora, conform prezentelor Condiții speciale și cu standardele industriei aplicabile pentru soluțiile generale.

Orange Moldova nu poate garanta protecție absolută împotriva accesului neautorizat, pierderii de informații, furtului sau coruperii datelor, modificării sau blocării dispozitivelor, software-urilor și aplicațiilor Clientului sau împotriva oricăror alte tipuri de amenințări, atacuri sau acțiuni neautorizate ale terților care pot cauza daune sau prejudicii Clientului.

Dacă este aplicabil, Orange Moldova va răspunde doar pentru daunele directe cauzate Clientului din motive exclusiv imputabile Orange Moldova, în limita sumei taxei lunare plătită de Client pentru Serviciul CyberFilter pentru ultimele 10 luni. Orange nu va fi răspunzător pentru daunele indirecte sau pierderea de profit, pierderea de date sau pierderea de câștiguri.

8.2 Orange Moldova nu garantează funcționarea fără întreruperi a Serviciului. Orange vă informează că, pentru a îmbunătăți furnizarea corespunzătoare a Serviciului, poate realiza lucrări de mentenanță preventivă sau corectivă care pot duce la suspendarea Serviciului. În orice caz, Orange va depune eforturi pentru a minimiza impactul acestor întreruperi asupra tuturor clienților. În cazul întreruperii temporare necesare a Serviciului din cauza reparațiilor, întreținerii sau îmbunătățirii calității, Orange Moldova va depune toate eforturile pentru a face Serviciul disponibil Clientilor, cât mai curând posibil.

8.3 Mai mult, Orange Moldova nu își asumă responsabilitatea pentru funcționarea defectuoasă a Serviciului dacă aceasta se datorează incidentelor tehnice, configurării necorespunzătoare a echipamentelor mobile (dispozitivelor) Clientului sau capacității insuficiente a sistemelor IT sau de telecomunicații necesare pentru utilizarea Serviciului. Orange Moldova nu va fi responsabil pentru nefuncționarea Serviciului cauzată de motive imputabile Clientului (inclusiv neplata Serviciului sau solicitarea Clientului de suspendare temporară a serviciilor de comunicații mobile asociat Serviciului Orange CyberFilter) sau utilizatorilor, sau pentru utilizări neautorizate.

Orange Moldova nu este responsabilă pentru, și nu garantează că Serviciile furnizate funcționează complet fără erori. Orange Moldova nu este responsabilă pentru infectarea dispozitivelor (echipamentului) Clientului, care a avut loc în principal din cauza: conectării echipamentului Clientului și/sau configurării insuficiente a serviciului CyberFilter (în special a scanărilor necesare) și/sau actualizărilor insuficiente ale sistemului de operare al echipamentului și/sau transferului de date către echipamentul Clientului prin Bluetooth sau NFC și/sau transferului de fișiere infectate către echipamentul terminal al Clientului prin servicii de mesagerie (de exemplu, WhatsApp, Messenger, Viber etc.) sau prin anumite servicii de telecomunicații (de exemplu, RCS, MMS etc.) și/sau conflicte între Serviciul CyberFilter și servicii terțe cu funcții echivalente.

8.4 De asemenea, Orange Moldova nu este responsabilă pentru infectarea echipamentului Clientului, care a avut loc la conectarea la o rețea de internet alta decât rețeaua mobilă sau fixă Orange Moldova (de exemplu, atunci când se conectează la o rețea Wi-Fi publice, la rețele altor operatori etc.). Orange Moldova nu își asumă nici o responsabilitate dacă Clientul continuă să folosească site-uri web în pofida evaluării site-ului respectiv ca fiind dăunător (malițios) și a avertizării privind o posibilă amenințare. Astfel de acțiuni sunt în totalitate responsabilitatea Clientului. Orange Moldova nu își asumă răspunderea pentru funcționarea impecabilă a serviciului CyberFilter. Clientul este responsabil pentru efectuarea de copii de siguranță suficiente de date și pentru luarea măsurilor de protecție împotriva accesului neautorizat, chiar și în cazul accesului neautorizat prin mijloace de telecomunicație.

8.5 Clienții și utilizatorii trebuie să folosească serviciul Cyberfilter în mod corect și responsabil, respectând reglementările și condițiile de utilizare aplicabile, fără a se angaja în utilizări ilegale sau abuzive, în special prin încălcarea drepturilor terților, cum ar fi dreptul la respectarea vieții intime, familiale și private, proprietatea intelectuală sau protecția datelor personale. Clientul este responsabil față de Orange Moldova și terți pentru utilizarea Serviciului de către Client, cât și de către utilizatori.

Orange Moldova își declină orice răspundere pentru utilizarea Serviciului de către Client, utilizatori sau terți, precum și pentru încălcări ale drepturilor terților, inclusiv drepturile fundamentale și drepturile de proprietate intelectuală sau industrială.

9. Prelucrarea datelor dumneavoastră personale

9.1 Orange Moldova prelucrează datele cu caracter personal ale Clientului conform Politicii Orange Moldova privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clientului (utilizatorului) disponibile pe www.orange.md.

10. Modificări sau încetarea Serviciului și acestor Condiții speciale

10.1 Funcționalitățile Serviciului evoluează rapid, iar prin urmare ele pot suferi modificări vizuale, tehnice, de conținut sau de alt tip. Orange Moldova își rezervă dreptul de a schimba Serviciul oferit (caracteristicile lor) pe durata contractului și a utilizării Serviciului. Orange Moldova are dreptul să extindă, să modifice sau să anuleze funcții individuale sau multiple. Orice măsuri adaptative necesare în mediul Clientului trebuie implementate pe cheltuiala acestuia.

10.2 Clientul va fi informat corespunzător cu privire la aceste modificări de către Orange Moldova. Clientul are dreptul să rezoluționeze (înceteze) opțiunea CyberFilter, dacă o astfel de modificare nu este în favoarea sa. În acest caz, Clientul nu are dreptul la vreo compensare. Clientul poate înceta utilizarea serviciului CyberFilter, printr-o cerere de dezactivare a acestuia, Serviciul fiind dezactivat nu mai târziu de ultima zi a perioadei de facturare, în care Clientul a solicitat dezactivarea acestei opțiuni.

10.3 Orange Moldova își rezervă dreptul de a modifica prezentele Condiții, în conformitate cu prevederile din Condițiile generale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului ale Orange Moldova (disponibile pe www.orange.md).