

Servicii pentru abonatii Orange

Ofertele comerciale referitoare la serviciile de telefonie vor cuprinde:

- A. Datele de identificare a furnizorului
- B. Descrierea categoriilor de servicii oferite
- C. Informatii referitoare la conditiile de furnizare a serviciilor
- D. Serviciile de mesagerie vocala oferite, modalitatea de activare, dezactivare si tarifele aferente pentru activare, pentru apeluri catre mesageria vocala si pentru accesarea mesageriei vocale
- E. Produsele si serviciile suplimentare oferite
- F. Eventuale restrictii la utilizarea echipamentului terminal, precum si termenul de valabilitate a acestor restrictii
- G. Numerele de acces la serviciul de relatii cu clientii si/sau la serviciul care ofera asistenta tehnica si programul de disponibilitate a acestora
- H. Nivelurile de calitate oferite
- I. Tipurile de servicii de remediere a defectiunilor, intretinere si reparatii oferite

A. Datele de identificare a furnizorului

nume: Orange Romania S.A
adresa: Europe House, Bd. Lascar Catargiu, nr. 51-53, sector 1, Bucuresti, Romania
telefon: +40 (21) 203 30 00
fax: +40 (21) 203 35 99
pagina web: www.orange.ro

B. Descrierea categoriilor de servicii telefonice oferite abonatilor

servicii de acces

Servicii de conectare la retea necesare pentru a asigura accesul clientilor la serviciile de comunicatii electronice furnizate de Orange.

apeluri nationale/internationale

Cu serviciul Apeluri nationale pot fi efectuate apeluri oriunde in Romania direct de pe un telefon Orange.

Cu serviciul Apeluri internationale pot fi efectuate apeluri oriunde in lume direct de pe un telefonul Orange.

servicii oferite persoanelor fizice sau juridice, cu plata in avans sau ulterior furnizarii serviciilor

Serviciile de telefonie mobila pe baza de abonament se ofera atat persoanelor fizice cat si celor juridice.

apelarea serviciilor de urgenta

Serviciul permite apelarea 24 de ore din 24, de oriunde (in aria de acoperire), gratuit, unor numere de urgenta:

- 112, numarul de urgenta specific sistemului GSM european

servicii de identificare a liniei care apeleaza si a liniei apelate

Serviciul permite identificarea apelantului inainte de a raspunde, daca apelul este efectuat de la o linie telefonica digitala, fixa sau mobila.

servicii de relatii cu clientii

Serviciul Clienti furnizează rapid si permanent - 24 de ore din 24, sapte zile pe saptamana, informatii la zi despre abonamentele Orange.

servicii de informatii privind abonatii

Serviciul Agenda Orange pune la dispozitie numerele de telefon mobil ale clientilor Orange Romania, persoane fizice sau juridice.

Serviciul este disponibil cu program extins, intre orele 8:00-22:00, la numarul scurt 300.

Din motive de confidentialitate, poate fi obtinut un numar de telefon al unei persoane fizice sau juridice numai daca numarul este informabil (titularul de abonament si-a exprimat acordul ca numarul sa poata fi facut public in cadrul serviciului Agenda Orange) si daca cel care solicita numarul stie numele si adresa persoanei respective.

servicii de restrictionare a apelurilor

Serviciul de restrictionare a apelurilor permite restrangerea apelurilor care sunt initiate de la un telefon sau primite. Poate fi restrictionata apelarea oricarui numar, a numerelor internationale, a altor numere internationale decat cele din Romania (atunci cand posesorul calatoreste in afara tarii) sau primirea oricarui apel atunci cand titularul este in tara sau are serviciul roaming activ.

servicii de redirectionare a apelurilor

Permite redirectionarea apelurilor catre un alt telefon, fix sau mobil sau catre serviciul Mesagerie Vocala pentru situatii in care nu se doreste preluarea apelului sau telefonul este inchis.

servicii de roaming

Serviciul Roaming ofera posibilitatea de a comunica folosind propriul numar de telefon, chiar atunci cand abonatul este in afara Romaniei, in tarile in care Orange a incheiat acorduri de roaming pentru serviciul cu abonament.

serviciul de portabilitate a numerelor

Serviciul de portabilitate ofera posibilitatea de a folosi numarul de telefon dintr-o alta retea in reseaua Orange, cu abonament Orange. Pentru a pastra si folosi numarul de telefon mobil in reseaua Orange, trebuie completata o cerere de portare a numarului si incheiat un contract de abonament. In cazul in care numarul de telefon corespunde unui abonament din alta retea, cererea de portare implica rezilierea contractului respectiv de abonament in conformitate cu clauzele de reziliere.

Portabilitatea este posibila pentru numerele geografice (fixe) si nongeografice (mobile sau numere speciale). in reseaua Orange pot fi portate urmatoarele categorii de numere:

- numerele nationale geografice din domeniile 0Z = 02 si 0Z = 03
- numere independente de locatie din domeniul 0Z = 03
- numerele nationale nongeografice din domeniul 0Z = 07, indiferent de modalitatea de plata a apelurilor: in avans sau ulterior furnizarii serviciilor

- numerele nationale nongeografice pentru servicii cu tarif special (Premium Rate), din domeniul 0Z = 09

Numerele pot fi portate doar in cadrul aceleiasi categorii (de exemplu: numere fixe geografice - > numere fixe geografice; numere mobile - > numere mobile; numere nongeografice - > numere nongeografice).

servicii de intretinere si/sau reparatii etc.

In caz de deteriorare, pierdere sau distrugere, cartela SIM a abonatilor poate fi inlocuita.

C. Informatii referitoare la conditiile de furnizare a serviciilor, dupa cum urmeaza:

C.3. in cazul serviciilor de telefonie mobila oferite pe baza de abonament se vor prezenta:

1) aria de acoperire a retelei;

Aria de acoperire pentru reseaua Orange este de 85,05% din teritoriu si 98,88% din populatie.

2) documentele necesare pentru incheierea unui contract, pentru fiecare categorie de utilizatori finali in parte

- pentru persoane fizice:

cetateni romani:

- buletinul/cartea de identitate valabila
- contractul de proprietate sau de inchiriere a locuintei conform adresei din buletin/cartea de identitate

cetateni straini:

- pasaport
- legitimatia/permis de sedere
- contractul de inchiriere sau de proprietate a locuintei pe acelasi nume cu cel din legitimatia/permisul de sedere (nu se accepta o adresa de hotel)

- pentru persoane juridice:

- certificatul de inmatriculare la Registrul Comertului
- statutul firmei si/sau ultima cerere de mentiuni de la Registrul Comertului (in care sa figureze persoana/persoanele fizice care reprezinta legal persoana juridica) - daca este cazul
- codul fiscal sau codul unic de inregistrare a firmei
- imputernicire semnata si stampilata pe hartie cu antet pentru persoana ce reprezinta societatea
- buletin/carte de identitate al/a persoanei care semneaza contractul de abonament Orange

In plus, persoana respectiva trebuie sa aiba asupra sa si stampila societatii pe care o reprezinta.

3) pentru fiecare categorie de utilizatori finali in parte si pentru fiecare tip de abonament¹

a) contractul-cadru, precum si conditiile generale privind furnizarea serviciului de telefonie

Contractul pentru abonare si Termenii si conditiile generale sunt disponibile la adresele:

- <http://www.orange.ro/files/contracte/orange-contract-voce.pdf>
- <http://www.orange.ro/files/contracte/tcg-abonamente.pdf>

b) durata minima a contractului, conditiile de modificare, cesiune sau incetare a contractului inainte de termen, precum si penalitatile aplicabile

¹ In cazul in care unele elemente sunt comune pentru mai multe tipuri de abonamente sau categorii de utilizatori, acestea se vor putea mentiona o singura data, cu precizarea expresa a domeniului de aplicare.

- durata minima a contractului: 12 sau 24 de luni in functie de oferta
- conditii de modificare a contractului:

Orange Romania va notifica modificarea Contractului in conformitate cu art. 7 din Clauzele Contractuale de Baza prin orice mijloc prin care se poate considera in mod rezonabil ca aceasta notificare ajunge la cunostinta publicului, de exemplu: prin SMS, prin anunturi radio si TV.

Orange Romania isi rezerva dreptul de a modifica termenii si conditiile contractului, notificand clientul asupra modificarilor propuse cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte ca modificarea sa devina efectiva. Clientul are dreptul de a denunta unilateral contractul in termenul de mai sus, in cazul in care modificarile il afecteaza in mod negativ si daca nu accepta modificarile propuse, fara a fi obligat la plata unei despagubiri catre Orange Romania, in caz contrar considerandu-se ca a acceptat modificarile propuse.

- conditii de cesiune

(1) Orange Romania are dreptul sa transfere integral sau partial drepturile si obligatiile sale unei terte parti, cu notificarea clientului, dar fara a solicita consimtamantul acestuia si fara ca acesta sa aiba dreptul la compensatii de orice natura. Orange Romania se va asigura ca aceasta cesiune sa nu afecteze negativ drepturile si obligatiile clientului prevazute in contract.

(2) Clientul poate sa transfere drepturile si obligatiile sale din contract numai cu acordul scris al Orange Romania si numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus 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 acordului asupra cesiunii. Orange Romania isi va exprima acordul sau dezacordul cu privire la cesiune intr-un termen de 7 zile lucratoare de la data la care contractul de cesiune a fost pus la dispozitia Orange Romania, printr-un mesaj scris urmat de o confirmare scrisa. Acordul Orange Romania in ceea ce priveste cesiunea contractului este dat sub conditia rezolutorie constand in aparitia unor date noi fata de data acordului, referitoare la identitatea cesionarului, sau, daca in urma transmiterii mesajului scris si/sau a confirmarii scrise, clientul contesta incheierea contractului de cesiune. In cazul indeplinirii conditiei rezolutorii, atat acordul Orange Romania cu privire la cesiune, cat si contractul de cesiune vor fi lipsite de efecte retroactive. In consecinta, contractul cu Orange Romania va continua cu cedentul.

(3) Cesiunea cu titlu oneros a oricarora dintre drepturile acordate prin contract clientului, sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosinta a abonamentului sau a altor drepturi rezultand din contract se considera frauda din partea clientului.

- conditii de incetare a contractului

Contractul poate inceta dupa cum urmeaza:

- prin acordul partilor
- prin reziliere conform Termeni si Conditii Generale pentru utilizarea abonamentelor Orange
- prin denuntare unilateral la initiativa oricareia dintre parti, conform Contractului
- in mod automat, fara interventia instantei de judecata si fara alte formalitati, in cazul in care clientul persoana juridica isi inceteaza activitatea, devine insolubil sau insolvent, este initiata o procedura de faliment sau lichidare impotriva acestuia sau in caz de deces al Clientului persoana fizica
- in orice alte cazuri prevazute in Contract sau legislatia aplicabila

Incetarea contractului nu exonereaza partile de raspundere pentru obligatiile rezultand din Contract pana la data incetarii sau ca urmare a incetarii acestuia.

- rezilierea contractului

(1) Contractul poate inceta, prin reziliere, la initiativa Orange Romania, 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 in urmatoarele situatii: (i) in conditiile art. 9 alineatul 6, in situatia in care Orange Romania transmite clientului o solicitare de plata a sumelor datorate; (ii) in cazul fraudei clientului; (iii) daca acesta nu a notificat modificarile survenite asupra informatiilor indicate pe prima pagina sau in documentele anterior furnizate catre Orange Romania; (iv) daca clientul desfasoara activitate de

redirectionare cu titlu oneros a traficului generat de catre un tert; (v) in cazul in care clientul, prin actiunile sau inactiunile sale, aduce atingere imaginii, numelui, marilor sau oricaror altor drepturi ale Orange Romania; (vi) in cazul inchirierii si/sau vanzarii catre terti a abonamentului Orange contractat; (vii) in cazul rezilierii de catre Orange Romania a unor alte contracte incheiate cu clientul, (viii) in alte cazuri prevazute de acest contract.

In toate aceste cazuri, clientul va datora Orange Romania despagubiri in valoare egala cu valoarea prejudiciului cauzat. In plus, in cazul in care rezilierea are loc inainte de expirarea perioadei minime contractuale, clientul va fi obligat, pe langa eventuale alte despagubiri potrivit prevederilor de mai sus, la plata unor despagubiri egale cu valoarea abonamentului calculat in considerarea perioadei ramase pana la data expirarii perioadei minime contractuale.

(2) Clientul poate rezilia contractul in cazul in care Orange Romania nu respecta parametrii de calitate mentionati la art. 6.1 alineatul 7, printr-o notificare scrisa transmisa Orange Romania cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte de data rezilierii.

▪ denuntarea unilaterala a contractului

(1) Contractul poate inceta prin denuntare unilaterala, fara interventia instantei de judecata si fara alte formalitati decat cele prevazute mai jos, dupa cum urmeaza:

a) la initiativa clientului, in urmatoarele situatii: (i) in cazul in care clientul nu este de acord cu modificarile termenilor si conditiilor contractului propuse de Orange Romania, caz in care notificarea scrisa trebuie trimisa catre Orange Romania in termenul de 30 zile calendaristice prevazut la art. 7 din Clauzele Contractuale de baza, fara a fi obligat la plata vreunei despagubiri catre Orange Romania;

(ii) in cursul perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisa trimisa catre Orange Romania cu cel putin 30 zile calendaristice inainte de data la care se doreste ca denuntarea sa devina efectiva si cu plata unei sume reprezentand valoarea abonamentului inmultit cu numarul de luni ramase pana la expirarea perioadei minime contractuale; (iii) ulterior perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisa trimisa catre Orange Romania cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte de data incetarii si fara a fi obligat la plata vreunei despagubiri catre Orange Romania.

In vederea exercitarii dreptului la denuntarea unilaterala a contractului de catre client, Orange Romania pune la dispozitia Clientului formulare standard disponibile in magazinele Orange si la agentii autorizati.

De asemenea, clientul persoana fizica poate denunta verbal contractul. In acest caz, clientul este avertizat ca nu poate fi garantat de Orange Romania impotriva abuzurilor care pot aparea in legatura cu denuntarea verbala a contractului. In cazul denuntarii unilaterale, clientul persoana fizica va trebui sa probeze orice cerere in legatura cu denuntarea.

Denuntarea produce efecte de la data de facturare ulterioara denuntarii anuntata conform acestui alineat (1).

b) la initiativa Orange Romania, incepand de la data de facturare mentionata in notificarea scrisa trimisa clientului si fara a fi obligat la plata vreunei despagubiri catre client, (i) in cazul in care furnizarea serviciilor devine imposibila din punct de vedere tehnic, 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 frecventelor radio; (ii) in alte situatii prevazute de prezentul contract.

c) termenul de punere in functiune a serviciului

Orange Romania are dreptul de a solicita clientului prezentarea documentelor originale care atesta identitatea, adresa si situatia sa financiara (documente mentionate in brosură de tarife si servicii) sau constituirea de catre client a unui fond de garantie, in conditiile art. 4 din Sectiunea 1 a Termeni si Conditii Generale pentru utilizarea abonamentelor Orange. Activarea are loc in maximum 2 zile lucratoare: (i) de la data la care partile au semnat contractul daca Orange Romania nu solicita documente sau constituirea unui fond de garantie, (ii) de la data la care clientul a pus la dispozitia Orange Romania documentele solicitate cuprinzand informatii care sa ateste identitatea, adresa si o situatie financiara corespunzatoare a clientului, (iii) de la data la care clientul a constituit fondul de garantie. Daca activarea nu poate avea loc in termenul prevazut mai sus din cauza (i) nefurnizarii documentelor cuprinzand informatii care sa ateste identitatea, adresa si o situatie financiara corespunzatoare a clientului, (ii) neconstituirii fondului de garantie sau (iii) identificarii unui caz de fraudă, Orange Romania este indreptatita sa considere contractul incetat cu efecte imediate, fara interventia instantei judecatoresti si fara alta formalitate, clientul neavand dreptul la daune.

d) tarifele percepute pentru apelurile internationale, in functie de zonele/tarile de destinatie

Tarife standard pentru apeluri internationale:

zona	destinatia	tarif (euro/minut) abonamente de voce pentru mobil
zona 0	Europa - numai retelele fixe, SUA si Canada	0,36
zona 1	Europa - numai retelele mobile si Israel	0,54
zona 2	restul lumii	0,83
zona 3	Emsat, Ellipso, Inmarsat, Iridium, Thuraya	2,50

Pentru a efectua apeluri catre numere internationale, este necesar ca optiunea Apeluri internationale sa fie activata. Pentru activarea optiunii, clientul trebuie sa apeleze la 411, Serviciul Clienti (apel gratuit de la un telefon Orange).

Odata activata optiunea, clientul beneficiaza de 40% reducere fata de tariful standard pentru urmatoarele apeluri internationale:

destinatia	tarife standard (euro/min)	tarife cu optiunea Apeluri internationale (euro/min)
Europa (numai retelele fixe), SUA si Canada	0,36	0,21
Europa (numai retelele mobile) si Israel	0,54	0,32
restul lumii	0,83	0,50

Optiunea nu este disponibila pentru apeluri catre numere ale operatorilor de telefonie prin satelit.

Taxa lunara pentru aceasta optiune este de 1,79 euro.

e) tarifele pentru serviciul de portabilitate a numerelor si pentru apelurile realizate catre numerele portate, daca acestea difera de tarifele percepute pentru apelurile catre reseaua in care numarul a fost portat, pentru categoria de utilizatori finali si pentru tipul de abonament respectiv

Ca oferta speciala, in prezent nu se percep taxe pentru portarea numerelor in reseaua Orange.

Pentru portarea unui numar se aplica o taxa de 4,76 euro, in cazul trecerii la abonament.

Pentru apelul catre un numar Orange portat intr-o alta retea se va aplica tariful unui apel catre alte retele, in functie de abonamentul sau planul tarifar alese de client. Tariful pentru apelurile catre numerele portate in reseaua Orange va fi cel corespunzator apelurilor in retea. Informatii despre portabilitate pot fi gasite pe pagina <http://www.orange.ro/services/portabilitate-ro.html>.

f) tarifele pentru serviciile SMS si MMS, in functie de destinatie (nationala/internationala)

- mesaj scris national

In reseaua Orange Romania, tariful pentru trimiterea unui mesaj scris catre alt utilizator din orice retea nationala este de 0,0595 euro.

- mesaj scris international

Abonatii care se afla in Romania si trimit un mesaj scris catre un utilizator de telefonie mobila din strainatate, vor plati pentru mesajul scris un tarif de 0,1428 euro.

- mesaj multimedia national

Tariful pentru trimiterea unui mesaj multimedia catre un utilizator din orice retea nationala este de 0,1666 euro.

- mesajul multimedia international

Abonatii care se afla in Romania si trimit un mesaj multimedia catre un utilizator de telefonie mobila din strainatate, vor plati pentru mesajul multimedia un tarif este de 0,595 euro/MMS.

Marimea maxima admisa a unui MMS national si international este de 100KB.

g) destinatiile disponibile si tarifele pentru serviciile utilizate in roaming (apeluri primite, apeluri efectuate, SMS, MMS)

tarife

- tarifele pentru apelurile vocale (se aplica si pentru primire/trimitere fax si date prin suport CSD)

tarife (euro/minut)	zona 1	zona 2	zona 3	zona 4	zona 5	zona 6	zona 7
apeluri locale	0,55	0,81	0,81	0,81	0,90	2,64	4,11
apeluri catre Romania	0,55	1,45	1,71	2,28	2,64	2,64	4,11
apeluri catre alte tari din zona 1	0,55	1,83	2,09	2,56	3,02	2,64	4,11
apeluri internationale	1,26	1,83	2,09	2,56	3,02	2,64	4,11
apeluri primite	0,26	0,57	0,86	1,31	1,40	1,90	4,11

- tarife pentru mesajele scrise

tarife (euro/mesaj)	zona 1	zona 2	zona 3	zona 4	zona 5	zona 6	zona 7
mesaje scrise trimise	0,26	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45

In roaming, apelurile catre numere ale serviciilor premium sunt taxate cu 4,59 euro/minut, iar mesajele scrise cu tariful standard la care se adauga tariful national al serviciului. Acestea sunt servicii cu valoare adaugata, cum ar fi: informatii despre servicii, jocuri, concursuri, divertisment, numere de tipul 0800, 0900, etc.

disponibilitate

zone de tarificare	tari
zona 1	Austria, Belgia, Bulgaria, Caraibe (inclusiv insulele Guadelupe si Martinica) Cehia, Cipru, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franta, Germania, Gibraltar, Grecia, Guiana Franceza, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore si Madeira), Reunion, Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Baleare si Canare), Suedia, Ungaria
zona 2	Albania, Andora, Bosnia si Hertegovina, Croatia, Elvetia, Guernsey, Insula Man, Insulele Feroe, Jersey, Kosovo, Macedonia, Moldova, Turcia
zona 3	Africa de Sud, Algeria, Arabia Saudita, Bahrain, Bolivia, Brazilia, Cambodgia, Congo, Coreea de Sud, Gambia, Ghana, Iordania, Irak, Liban, Macao, Mozambic, Oman, Pakistan, Singapore, Siria, Thailanda, Taiwan, Tunisia, Ucraina, Uganda, Venezuela, Uruguay, Vietnam, Yemen

zona 4	Angola, Armenia, Azerbaidjan, Belarus, Bermuda, Botswana, Canada, Ecuador, Egipt, El Salvador, Fiji, Georgia, Jamaica, Madagascar, Malawi, Maldive, Mali, Maroc, Mauritania, Mauritius, Muntenegru, Namibia, Nigeria, Republica Dominicana, Serbia, Seychelles, Statele Unite ale Americii
zona 5	Afganistan, Argentina, Aruba, Australia, Barbados, Benin, Brunei, Burkina Faso, Camerun, Cayman, Chile, China, Coasta de Fildes, Columbia, Cuba, Emiratele Arabe Unite, Filipine, Gabon, Granada, Guineea Ecuatoriala, Hong Kong, India, Indonezia, Israel, Japonia, Kazahstan, Kargazstan, Kenya, Kuweit, Laos, Malaezia, Mexic, Mongolia, Noua Zeelanda, Palestina, Paraguay, Peru, Polinezia Franceza, Qatar, Rusia, San Marino, Sri Lanka, Tadjikistan, Tanzania, Togo, Trinidad Tobago, Turkmenistan, Uzbekistan, Zambia, Zimbabwe, operatori prin satelit (Globalstar, Thuraya)
zona 6	roaming in avion
zona 7	roaming maritim

optiunea Favourite Countries

Pentru activarea optiunii clientul trebuie sa aiba activat serviciile Roaming si International.

Optiunea poate fi activata pentru una sau mai multe tari din Uniunea Europeana precum si pentru Elvetia, Moldova, China, Israel, Liban si Turcia.

tari favorite	Uniunea Europeana*, Elvetia, Moldova	Turcia	China, Israel, Liban
taxa lunara(euro) pentru o tara favorita	14,28	42,84	42,84

*tarile Uniunii Europene: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria.

Minutele disponibile in functie de tipurile de apel sunt:

tipuri de apeluri	minute incluse		
	Uniunea Europeana, Elvetia si Moldova	Turcia	China, Israel, Liban
apeluri internationale catre retele fixe	90	250	140
sau			
apeluri internationale catre retele mobile	60	150	80
sau			
apeluri primite in roaming	60	80	40
sau			
apeluri initiate in roaming	40	40	30

In cazul apelurilor initiate, in limita minutelor incluse, clientul va fi taxat cu 0,12 euro/minut. Activarea optiunii poate fi facuta cu apel la Serviciul Clienti (411), gratuit de pe telefonul Orange. In cazul unei combinatii a acestor apeluri, minutele se vor consuma treptat, proportional cu valoarea corespunzatoare fiecarui tip de apel.

Minutele neconsumate intr-o luna se reporteaza in luna urmatoare si astfel intr-o luna clientul poate avea maximum dublul minutelor incluse in optiune.

Dupa terminarea minutelor incluse se vor aplica tarifele standard.

SMS-urile trimise se taxeaza oricand la tarifele standard.

Optiunea este incompatibila cu optiunile international si cu alte optiuni de roaming.

optiunea Permis de Vacanta

Pentru activarea optiunii clientul trebuie sa aiba activat serviciul Roaming.

Taxa lunara pentru aceasta optiune este de 4 euro. Optiunea ofera 10 minute incluse, ce pot fi utilizate pentru apeluri primite si initiate.

optiunea este disponibila pentru tarile:

tari				
Austria	Elvetia	Guiana Franceza	Luxemburg	Portugalia**
Belgia	Estonia	Irlanda	Malta	Reunion
Bulgaria	Finlanda	Islanda	Marea Britanie	Slovia
Caraibe*	Franta	Italia	Moldova	Slovenia
Cehia	Germania	Letonia	Norvegia	Spania***
Cipru	Gibraltar	Liechtenstein	Olanda	Suedia
Danemarca	Grecia	Lituania	Polonia	Ungaria

*inclusiv insulele Guadalupe si Martinica

**inclusiv insulele Azore si Madeira

***inclusiv insulele Baleare si Canare

Optiunea poate fi activata prin apel la *100# sau in orice Orange shop.

h) numarul de minute sau orice alte facilitati care se ofera periodic sau cu anumite ocazii, sub forma de bonus/premiu, etc., conditiile in care se ofera si modalitatea de utilizare a acestora

Prin programul Orange Thank You, oferim si mai multa valoare si ii rasplatim pe cei care au ales Orange. In functie de vechimea in retea, de tipul abonamentului si de valoarea facturii lunare, clientii primesc o combinatie unica de avantaje:

- pentru persoane fizice: numere magice, minute sau credit, puncte Thank You si telefoane la preturi speciale. In functie de valoarea facturilor, clientul primeste unul dintre pachetele de beneficii Silver, Gold sau Platinum.
- pentru persoane juridice: Favourite Companies (Companii favorite), reducere la valoarea facturata a convorbirilor efectuate in interiorul companiei, minute sau credit, puncte Thank You si telefoane la preturi speciale. In functie de valoarea facturilor, clientul primeste unul dintre pachetele de beneficii Silver, Gold sau Platinum.

Pentru mai multe detalii despre acest program, pot fi accesate paginile:

- <http://www.orange.ro/thank-you/index.html>
- <http://www.orange.ro/business/thank-you/index.html>

i) in cazul furnizarii de servicii „in pachet”, se vor prezenta conditiile in care se ofera serviciile incluse in cadrul pachetului, iar pentru fiecare serviciu in parte se vor specifica informatiile corespunzatoare categoriei de servicii din care face parte;

- servicii incluse
- cu utilizare gratuita
 - Apeluri de urgenta
 - Restrictionare apeluri
 - Apel in asteptare
 - Apel retinut pe linie
 - Identificarea apelant
 - Restrictionarea identitatii apelurilor
 - Mesagerie Vocala
 - Cronos
 - NonStop
 - Info Factura
 - Self Care
 - Serviciul Clienti (apel gratuit intre orele 07:00– 22:00; in afara acestui interval este disponibil serviciul Suport Clienti la 401, taxabil cu 0,6545 euro/apel, TVA inclus sau la 021 203 3030, tarif standard)
- cu utilizare taxabila
 - Mesaje Scrise
 - Agenda Orange
 - Redirectionare apeluri
 - Mesagerie Discreta
 - Desteptare
 - Memo

- Info 311
- servicii aditionale fara taxa lunara
 - Roaming
 - Apeluri Internationale
 - Comunicatii Mobile de Date
 - Acces Mobil Internet
 - Acces WAP
 - Mobile E-mail
 - Mobilis
 - Apel Conferinta
 - Star Company
- servicii aditionale taxabile
 - Mesagerie Vocala Profesionala
 - Star Name

j) modalitatile si mijloacele de plata a facturii

▪ **online**, prin serviciul ePayment, accesand www.orange.ro/webcare, cu orice card Visa sau MasterCard care este acceptat pe internet de banca emitenta. Mai multe detalii despre cum se face plata online a facturii Orange sunt disponibile pe pagina <http://orange.ro/epayment/index.html>.

▪ **virament bancar**, prin transfer al sumei de plata la una din bancile:

- RBS Bank - in contul Orange Romania RO03ABNA4100264100066644 (cod IBAN)
- Banca Transilvania - in contul Orange Romania RO91BTRL0000160106816100 (cod IBAN)
- Banc Post Unirii - in contul Orange Romania RO21BPOS70003038719ROL01 (cod IBAN)
- BRD GSG sucursala MCC - in contul Orange Romania RO33BRDE450SV01035364500 (cod IBAN)
- CEC - in contul Orange Romania RO45CECEB10046RON0403003 (cod IBAN)
- Citibank Romania - in contul Orange Romania RO77CITI0000000824934045 (cod IBAN)
- ING Bank Romania - in contul Orange Romania RO91INGB0001000000011511 (cod IBAN)
- Raiffeisen Bank - in contul Orange Romania RO20RZBR0000060003074933 (cod IBAN)
- Trezorerie - in contul Orange Romania RO02TREZ7005069XXX000711 (cod IBAN) – pt institutii bugetare
- UniCredit Tiriac Bank – in contul Orange Romania RO08BACX0000000030877310 (cod IBAN)

▪ **ING Self Bank**

▪ **OTPdirekt – Internet banking**

▪ **Mobile banking** direct de pe telefonul mobil, prin serviciul Mobilis, oferit de Orange Romania si BRD si prin serviciul My Banking oferit de Orange Romania si Raiffeisen Bank

▪ **Debit Direct** la Banca Transilvania, Banc Post, BRD, Credit Europe bank, ING Bank, OTP Bank, Raiffeisen Bank, RBS Bank, UniCredit

▪ **bancomat**: Banca Carpatica, Banca Transilvania, Banc Post, BRD, BCR, UniCredit si Tiriac.

▪ **in numerar**:

- la sucursalele bancilor: RBS Bank, Banca Carpatica, Banca Transilvania, BRD, CEC, ING, RIB, la ghiseele subunitatilor postale informatizate ale C.N. Posta Romana S.A.
- la orice **Orange shop**
- la automatele non-stop Easy Payments (Citibank)
- la magazinele care au afisata sigla „Simplis Facturi”
- la partenerii Orange care au afisat: „Aici puteti plati factura Orange”

Mai multe informatii despre modalitatile de plata sunt disponibile pe <http://www.orange.ro/asistenta/servicii-de-voce/abonamente/plati-ro.html>

Factura se emite in lei, la cursul de schimb din data emiterii facturii.

Taxa pentru factura detaliata este:

- in format electronic - nu se percepe nicio taxa
- in format tiparit - 0,992 euro (TVA inclus)

k) conditiile de suspendare, respectiv reconectare a serviciului de acces la retea in caz de suspendare, precum si tarifele aplicabile

suspendarea in caz de furt

In cazul in care clientului i s-a furat abonamentul sau daca a pierdut cartela SIM, acesta trebuie sa acceseze Contul meu pentru a suspenda temporar numarul de telefon sau sa apeleze gratuit 440 sau 021 203 3035 (apel taxabil), pentru ca apelul sau sa poata fi preluat cu prioritate. Numarul 440 nu trebuie apelat pentru alt gen de solicitari. Apelurile nejustificate catre acest numar duc la restrictionarea accesului catre acest numar de telefon.

De asemenea, ca titular al unui abonament, clientul poate solicita suspendarea temporara a numarului de telefon si la Serviciul Clienti, apeland 411/021 203 30 30 (pentru abonatii persoane fizice) sau 456/ 021 203 7777 (pentru abonatii business) (apel gratuit intre orele 07:00– 22:00; in afara acestui interval este disponibil serviciul Suport Clienti la 401, taxabil cu 0,6545 euro/apel, TVA inclus sau la 021 203 3030, tarif standard)

. Vor fi solicitate cateva date de identificare, un numar de telefon de contact si o parola pe baza careia sa poata fi reconectata cartela SIM, in cazul in care va fi recuperata.

Dupa suspendarea numarului de telefon nu se vor mai putea efectua apeluri de voce si de date sau transmite mesaje scrise, dar se vor putea primi in continuare apeluri si mesaje scrise. Aceasta intrerupere temporara a serviciilor nu implica rezilierea contractul de abonament. Factura lunara se va emite in continuare si va contine contravaloarea abonamentului si a optiunilor clientului. Daca acesta intentioneaza sa renunte la abonament, va trebui sa contacteze Serviciul Clienti pentru a solicita acest lucru.

reconectarea

In cazul in care cartela este recuperata, clientul poate solicita reconectarea numarului de telefon daca stie parola stabilita la suspendare. In cazul in care nu cunoaste parola, este necesar ca titularul/persoana de contact sa apeleze Serviciul Clienti, la numarul 411/021 203 30 30 (pentru abonatii persoane fizice) sau 456/ 021 203 7777 (pentru abonatii business). De asemenea, numarul suspendat poate fi reconectat de client din sectiunea Contul meu de pe www.orange.ro, daca este administratorul contului.

Daca nu este recuperata cartela pierduta, clientul poate obtine o alta cartela SIM cu acelasi numar de telefon in Orange shop sau de la un partener Orange. In cazul abonatilor persoane fizice, pentru inlocuirea cartelei, acestia au nevoie de buletinul/cartea de identitate. Daca titularul de abonament este o persoana juridica, persoana de contact este cea care trebuie sa se prezinte in Orange shop cu stampila firmei, o imputernicire din partea administratorului firmei si buletinul/cartea de identitate. Taxa pentru schimbarea cartelei este de 5,95 euro si va fi inclusa in urmatoarea factura emisa. Odata cu schimbarea cartelei, clientul va putea utiliza din nou serviciile Orange pentru numarul respectiv de telefon, fara a surveni vreo schimbare in ceea ce priveste optiunile abonamentului.

suspendarea in caz de depasire a limitei de credit

Pentru fiecare tip de abonament este stabilita o limita de credit. In functie de istoricul de plata al clientului, aceasta limita poate creste pana la valoarea facturii maxime achitate.

in cazul in care costul suplimentar acumulat pe numerele de telefon in luna curenta de facturare impreuna cu eventualele facturi emise si neachitate depasesc limita de credit, este posibila solicitarea unei plati in avans pentru o parte din acest cost si/ sau o plata partiala din factura, chiar daca aceasta nu a ajuns la scadenta.

Clientul va fi contactat de un reprezentant Orange prin telefon sau printr-un mesaj scris pentru a fi anunțat în legătură cu necesitatea de a achita un avans. Suma plătită va fi scăzută din valoarea facturilor neachitate, iar în cazul în care pe contul clientului nu se înregistrează nicio sumă restantă, valoarea achitată în avans se va scădea din factura următoare.

În cazul în care suma solicitată nu este achitată, accesul clientului la abonament va fi restricționat până în momentul plății. După efectuarea plății, clientul va trimite dovada plății prin fax, la numărul 037 444 73 90/021 203 73 90. Dacă suma a fost achitată la o casierie Orange, este suficientă apelarea (gratuită) a Serviciului Clienti la numărul 411 (valabil pentru abonatii persoane fizice) sau 456 (pentru abonatii persoane juridice) - apel gratuit între orele 07:00– 22:00; în afara acestui interval este disponibil serviciul Suport Clienti la 401, taxabil cu 0,6545 euro/apel, TVA inclus sau la 021 203 3030, tarif standard și pentru a solicita reconectarea abonamentelor. Dacă efectuarea plății nu va fi anunțată, numerele nu vor fi reconectate în mod automat. Pentru reconectarea numerelor este necesar ca apelul să fie efectuat de titularul de abonament sau persoana de contact a persoanei juridice.

suspendarea pentru neplata

Pentru facturile emise în contul clientului Orange, există un termen de plată de 14 zile, conform contractului. Neplata facturii în acest termen poate atrage după sine restricționarea accesului la abonamente, ceea ce înseamnă că abonatul va putea doar primi apeluri și mesaje scrise.

Abonamentele sunt reconectate automat după ce suma de plată a fost înregistrată în contul Orange. Plata se alocă în contul de facturi al clientului în aproximativ 5 zile lucrătoare (excepție fac Posta Română, unde plata poate fi efectuată prin mandat postal și Trezoreria, unde sumele se transferă în termen de 10 zile lucrătoare).

Pentru reconectarea abonamentelor după achitarea facturii, clientul trebuie să apeleze *131# sau *100# , serviciul Self Care și să aleagă ramura 1, Buget și apoi ramura 3, Confirmare plată. Pentru a anunța plata, trebuie selectată banca la care a fost achitată factura, data plății, suma și numărul chitanței sau al ordinului de plată. În cazul în care factura a fost achitată la o casierie Orange sau la un partener Orange, reconectarea se va face în mod automat. Dacă plata a fost operată online prin Contul meu, nu este necesară trimiterea dovezii de plată, ci este suficientă efectuarea unui apel la 411 (pentru abonatii persoane fizice) sau 456 (pentru abonatii business) - Serviciul Clienti (apel gratuit între orele 07:00– 22:00; în afara acestui interval este disponibil serviciul Suport Clienti la 401, taxabil cu 0,6545 euro/apel, TVA inclus sau la 021 203 3030, tarif standard).

De asemenea, dovada plății poate fi trimisă, cu menționarea codului de abonat sau a numărului de telefon, prin fax la numărul 037 444 38 38 sau la 021 203 38 38 sau prin e-mail la adresa plati@orange.ro. Punctele Thank You acumulate pentru factura neachitată la termen se vor pierde și nu vor fi acordate din nou la reconectarea numerelor.

rezilierea abonamentelor pe motiv de neplata

Dacă facturile nu sunt achitate la termen, abonamentele vor fi suspendate temporar. În cazul în care nici după restricționarea numerelor nu este înregistrată plata facturilor, toate abonamentele vor fi deconectate. Clientul în cauză nu va mai avea acces la serviciile Orange.

Numerele vor fi închise și se vor aplica penalități de 1% pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, calculate la valoarea datoriei, până la achitarea integrală a sumelor datorate către Orange. În cazul neplătii, Orange își rezervă dreptul de a sesiza instanțele judecătorești competente pentru achitarea datoriei, la care se vor adăuga atât penalitățile de întârziere actualizate, cât și cheltuielile de judecată. Orange România poate cesiona datoriile către o agenție specializată în recuperarea sumelor datorate. Pentru a stabili o modalitate de plată esalonată sau pentru a găsi cea mai bună soluție împreună cu un reprezentant Orange, vă rugăm să apălați numărul de telefon 021 203 72 00.

Dacă în termen de 30 de zile de la închiderea numerelor, clientul va achita datoria care figurează în contul său și eventualele sume suplimentare solicitate în vederea reconectării, numerele de telefon pot fi redeschise la cererea titularului de contract/persoanei de contact. Pentru reconectare este necesară trimiterea dovezii plății prin fax la numărul 021 203 72 40 și apoi efectuarea unui apel la numărul 021 203 72 00.

În momentul reconectării, clientul poate solicita ca unele dintre numerele de pe contul său să rămână închise, doar în cazul în care perioada contractului pentru acestea s-a încheiat. În caz contrar, acestea vor fi redeschise în mod automat. De asemenea, punctele Thank You acumulate vor fi pierdute fără a fi recuperate la reconectarea numerelor.

suspendarea numarului de telefon la cerere

Pentru numerele Orange care nu sunt utilizate in prezent, poate fi solicitata suspendarea temporara a serviciilor Orange, fara a mai plati abonamentele si optiunile active la momentul respectiv pentru acele numere. Suspendarea se poate face o singura data intr-un an calendaristic, pe o perioada de maxim 3 luni si poate fi procesata in momentul solicitarii sau la o data ulterioara, aleasa de client. In aceasta perioada numerele vor ramane in retea, iar clientul va achita doar o taxa de 4,76 euro/luna. Dupa expirarea perioadei pe care s-a solicitat suspendarea, abonamentele vor fi reconectate automat. Daca doreste reactivarea lor inainte de termenul stabilit, clientul poate solicita acest lucru oricand, prin apel la 021 203 30 30, Serviciul Clienti.

Lunar se vor emite facturi care vor contine taxa de suspendare, care trebuie achitate la termen. In plus, prima factura emisa dupa suspendare va cuprinde si eventualele costuri suplimentare acumulate inainte de suspendare. In cazul neplatii acestor facturi, numerele vor ramane suspendate pana la deconectarea lor totala.

D. Serviciile de mesagerie vocala oferite, modalitatea de activare, dezactivare si tarifele aferente pentru activare, pentru apeluri catre mesageria vocala si pentru accesarea mesageriei vocale;

servicii de mesagerie vocala

- Mesagerie Vocala PrePay
- Mesagerie Vocala pentru abonati
- Mesagerie Vocala pentru telefonie fixa
- Mesagerie Vocala Profesionala
- Memo
- Desteptare
- Mesagerie Discreta

modalitate activare/dezactivare

- activare automata pentru orice SIM (PrePay sau PPostpaid) activat.
- dezactivare prin apel la *100#, ramura Alege/Mesagerie Vocala

tarife

- activare – gratuita
- dezactivare – gratuita
- consultarea Mesageriei Vocale prin numarul scurt 555 este gratuita
- consultarea Mesageriei Vocale prin unul din numerele lungi (0744945550, 0744945551, 0744945552) se taxeaza cu tariful standard al unui apel de voce in functie de planul tarifar
- accesarea mesageriei vocale a unui alt abonat se taxeaza cu tarif standard al unui apel de voce in functie de pachetul fiecarui abonat
- consultarea Mesageriei Vocale in roaming se taxeaza ca o convorbire internationala de roaming catre Romania
- in roaming, un mesaj primit in Mesageria Vocala va fi taxat cu costul a doua convorbiri internationale: un apel international primit din Romania si un apel international de roaming spre Romania
- apelul de inregistrare in Mesageria Discreta, indiferent de numarul de acces format, are tariful unui apel in retea
- apelurile catre Memo, Desteptare au tariful unui apel in retea, indiferent de numarul prin care se acceseaza. Apelul Memo si Desteptare primit de la Mesageria Vocala este gratuit.

E. Produsele si serviciile suplimentare oferite

Se aplica tarife speciale catre numere scurte, numerele partenerilor, numere de fax/date sau numere ale operatorilor prin satelit.

abonamentul iPhone

Acest abonament este oferit in pachet cu terminalul iPhone. Clientii nu pot achizitiona acest abonament separat. Pot renunta la el doar dupa perioada minima contractuala.

Preturile telefonului difera in functie de pachetul achizitionat:

abonament	pret iPhone 3G 8GB		pret iPhone 3G 16GB	
	abonament pe 1 an	abonament pe 2 ani	abonament pe 1 an	abonament pe 2 ani
46,41	409 euro	249 euro	489 euro	329 euro
70,21	369 euro	179 euro	449 euro	259 euro

optiunea iPhone

Aceasta optiune se poate activa doar la achizitia unu terminal iPhone. Aceasta optiune se poate dezactiva dupa perioada minima contractuala.

abonament Orange	cerinte suplimentare	pret Thank You			
		iPhone 3G 8GB		iPhone 3G 16GB	
		12 luni	24 luni	12 luni	24 luni
abonament sub 11,9 euro	-	519 euro	469 euro	609 euro	559 euro
abonament intre 12 si 17,85 euro	activarea optiunii dedicate de 12 euro	519 euro	419 euro	609 euro	499 euro
abonament intre 17.96 si 36.89 euro	activarea optiunii dedicate de 12 euro	519 euro	289 euro	609 euro	369 euro
abonament peste 38.08 euro	-	519 euro	209 euro	609 euro	289 euro

F. Eventuale restrictii la utilizarea echipamentului terminal, precum si termenul de valabilitate a acestor restrictii

Telefoanele sunt codate in reseaua Orange.

Pentru decodarea telefoanelor se aplica urmatoarea procedura:

conditii de eligibilitate pentru decodarea telefoanelor

Clientii pot decoda orice telefon achizitionat de la Orange Romania (prin forta de vanzare directa sau indirecta) in urmatoarele conditii:

1. telefoane achizitionate fara contract ("la liber") - 0 RON
2. telefoane achizitionate cu contract, iar decodarea acestora se cere in timpul perioadei contractuale - 344,53 RON (fara TVA) = 427,22 RON (TVA inclus)
3. telefoane achizitionate cu contract, iar decodarea acestora se cere dupa expirarea perioadei contractuale - 91,59 RON (fara TVA) = 113,57 RON (TVA inclus)

G. Numerele de acces la serviciul de relatii cu clientii si/sau la serviciul care ofera asistenta tehnica si programul de disponibilitate a acestora

Clientii pot primi asistenta tehnica:

- telefonic, oricand la Serviciul Clienti la numarul 411 de pe telefonul mobil Orange (apel gratuit intre orele 07:00– 22:00; in afara acestui interval este disponibil serviciul Suport Clienti la 401,

taxabil cu 0,6545 euro/apel, TVA inclus) sau la 021 203 3030 (tarif standard) pentru reclamatii referitoare la serviciile de telefonie. Reclamatii referitoare la serviciile de internet se fac la Serviciul Clienti - Departamentul de Date la 408 (apel gratuit de pe telefonul Orange) sau la 021 203 3031 (tarif standard), de luni pana vineri, intre orele 09:00 - 20:00 si sambata, intre 09:00 - 18:00.

- in orice Orange shop. Lista magazinelor Orange, adresele si programul de functionare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro (Orange shop)

H. Nivelurile de calitate oferite

Orange Romania garanteaza urmatoorii parametri de calitate a serviciilor sale:

- rata apelurilor de voce GSM intrerupte in timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%
- procentul din intreaga suprafata a tarii acoperit de serviciul de voce GSM prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 80%

I. Tipurile de servicii de remediere a defectiunilor, intretinere si reparatii oferite

Clientii pot primi asistenta pentru remedierea defectiunilor, intretinerea telefoanelor sau pentru reparatii:

- telefonic, oricand la Serviciul Clienti la numarul 411 de pe telefonul mobil Orange (apel gratuit intre orele 07:00– 22:00; in afara acestui interval este disponibil serviciul Suport Clienti la 401, taxabil cu 0,6545 euro/apel, TVA inclus) sau la 021 203 3030 (tarif standard) pentru reclamatii referitoare la serviciile de telefonie. Reclamatii referitoare la serviciile de internet se fac la Serviciul Clienti - Departamentul de Date la 408 (apel gratuit de pe telefonul Orange) sau la 021 203 3031 (tarif standard), de luni pana vineri, intre orele 09:00 - 20:00 si sambata, intre 09:00 - 18:00
- in orice Orange shop. Lista magazinelor Orange, adresele si programul de functionare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro (Orange shop)

Preturile prezentate includ TVA.